

FIRMADO POR:

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE GESTOR
DE BASE DE DATOS ORACLE****1. NOMBRE DEL ÁREA:**Oficina de Tecnologías de la
Información**2. RESPONSABLE DE LA
EVALUACIÓN:**

Alvin Enrique Romero Moreno

3. CARGO:Especialista Administrador de Base de
Datos I**4. FECHA:**

25 de octubre de 2022

El presente informe se ha elaborado sobre la base del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM Reglamento de la Ley N° 28612 - Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.

5. OBJETIVO

Renovación del soporte técnico y actualización del software gestor de base de datos Oracle.

6. JUSTIFICACIÓN:

La Oficina de Tecnologías de Información es la encargada de administrar y mantener operativos los ambientes de producción de los sistemas informáticos del Senace.

Estos aplicativos usan diversos servicios proporcionados por los productos Oracle, dichos servicios son indispensables para el adecuado funcionamiento y operatividad de los aplicativos críticos de la institución.

Ítem	Sistemas Informáticas
01	Plataforma Informática de la Ventanilla Única de Certificación Ambiental (EVA)
02	Senace en Cifras
03	Módulo ECI Opinantes
04	Módulo de Registro de Postulantes CAS
05	Mesa de Partes Digital (MPD)
06	Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA)

Cuadro Nro. 01 – Principales sistemas informáticos del Senace que operan con tecnología Oracle

El Senace actualmente cuenta con las siguientes licencias de productos Oracle (ver cuadro Nro. 01), las mismas que requieren renovar el servicio de soporte técnico.

Ítem	CSI	Descripción	Licencias
01	21476471	Oracle Database Standard Edition 2 – Processor Perpetual	02

Cuadro Nro. 02 – Licencias de Productos Oracle

La Oficina de Tecnologías de Información requiere el servicio de soporte técnico para las licencias de productos Oracle, puesto que permite contar con asistencia técnica del fabricante para lograr mayor eficiencia y correcto funcionamiento de los productos Oracle, puesto que dichos productos proporcionan servicios indispensables para el adecuado funcionamiento de los aplicativos críticos de la institución.

El servicio de soporte técnico incluye:

1. Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas
2. Versiones de productos, que incluye versiones de mantenimiento de productos y actualizaciones de documentación
3. Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24x7).
4. Acceso a los sistemas de soporte al cliente incluyendo la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea vía plataforma web 24x7.
5. Acceso a través de internet a una base de conocimiento sobre resolución de incidentes relacionados con los productos Oracle.
6. Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.

La renovación del servicio de soporte técnico permitirá al SENACE:

1. Minimizar los tiempos fuera de servicio de las bases de datos, en caso se presenten eventualidades técnicas en dichos productos.
2. Reducir el índice de fallas por problemas de vulnerabilidades, permitiendo una mayor eficiencia y correcto funcionamiento de los productos Oracle.
3. Contar con servicios de notificación que proporcionan información oportuna para ayudar a prevenir problemas.
4. Soporte Técnico especializado para la solución rápida y precisa de los problemas técnicos.

Considerando que es un servicio de renovación de soporte técnico del software, y en concordancia con lo expuesto en el marco de la Ley N° 28612 "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", se aplicarán las medidas para garantizar la legalidad de su renovación.

7. ALTERNATIVAS:

No aplica la comparación, dado que el SENACE ya utiliza los productos Oracle detallados en el cuadro Nro. 01, y se requiere el servicio de soporte técnico y actualización del fabricante para las licencias de estos productos, a fin de garantizar la continuidad, disponibilidad y desempeño de los sistemas del SENACE.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

De acuerdo con lo indicado en el numeral 6, no aplica la comparación.

9. ANÁLISIS COMPARATIVO COSTO – BENEFICIO**Renovación de soporte técnico y actualización**

El fabricante de los productos Oracle brinda el servicio de soporte técnico y actualización para sus licencias; en ese sentido, se está considerando el costo de soporte técnico:

Ítem	Concepto	Soporte técnico software Oracle
1	Costo Aproximado de Renovación Soporte Técnico para productos Oracle (*)	S/ 21,420.23
2	Hardware adicional para su funcionamiento	No
3	Soporte y Mantenimiento por parte del fabricante	Si
4	Derecho a actualizaciones	Si
5	Garantía Comercial aplicable	Si

Para el análisis de beneficios se ha comprobado:



- **Hardware necesario para su funcionamiento**
El servicio de soporte técnico de las licencias de productos Oracle, no requiere de hardware adicional para su funcionamiento.
- **Soporte y mantenimiento externo**
Se contará con el servicio de soporte técnico para las licencias de productos Oracle, eso incluye la distribución de actualizaciones por parte del fabricante para el periodo de 24 meses. Posteriormente, según se requiera, se solicitará el servicio de soporte técnico para los periodos apropiados.
- **Personal y mantenimiento interno**
El SENACE cuenta con personal de soporte técnico de productos Oracle, a nivel de administración y operación. En caso de que sea necesario, se escalará al fabricante Oracle para resolver eventualidades técnicas con los productos señalados.
- **Capacitaciones**
No es necesario capacitaciones adicionales, dado que el personal del SENACE ya cuenta con conocimiento de los productos Oracle señalados.

Nota: El costo aproximado es referencial del mercado local y fue obtenido desde una cotización de renovación remitida por el fabricante. Se precisa que es potestad de la Unidad de Logística, realizar el estudio de mercado, según la normatividad vigente.

10. CONCLUSIONES

- Por los motivos expuestos en los numerales anteriores, la Oficina de Tecnologías de Información requiere la renovación del servicio de soporte técnico para las licencias de productos Oracle, a fin de garantizar la operatividad y adecuado funcionamiento de los sistemas informáticos que soportan los procesos del SENACE.
- Se recomienda la renovación del servicio de soporte técnico para las licencias de productos Oracle del SENACE.

11. FIRMAS

Responsable de la elaboración:	 _____ Alvin Enrique Romero Moreno Especialista Administrador de Base de Datos I Oficina de Tecnologías de la Información Senace
Jefe del área usuaria:	 _____ Mariella del Pilar Lovera Raffo Jefa de la Oficina de Tecnologías de la Información Senace