

FIRMADO POR:

**SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO PARA LAS  
LICENCIAS DE PRODUCTOS ORACLE**

<b>1. NOMBRE DEL ÁREA:</b>	Oficina de Tecnologías de la Información
<b>2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:</b>	César Augusto Zavaleta Gutierrez
<b>3. CARGO:</b>	Especialista en Administración de Base de Datos I
<b>4. FECHA:</b>	16 de diciembre de 2019

- 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. 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.

Los aplicativos del Senace 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.

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. 01 – 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. Asistencia técnica 24x7.
2. Sistema de soporte al cliente sobre plataforma web 24x7.
3. Actualización de productos (programas), reparaciones (fixes), alerta de seguridad y actualización de parches (“patches”) críticos.
4. Versiones de productos, que incluye versiones de mantenimiento de productos y actualizaciones de documentación.
5. Script de actualización (upgrade scripts).
6. Acceso a través de internet a recursos críticos.

El servicio de soporte técnico para las licencias de productos Oracle permitirá además minimizar los tiempos fuera de servicio de las bases de datos, en caso se presenten eventualidades técnicas en dichos productos.

Además, la renovación del servicio de soporte técnico permitirá al SENACE:

1. Contar con la última tecnología en cuanto a los productos Oracle.
2. Poder utilizar las últimas versiones de los productos Oracle.
3. Reducir el índice de fallas por problemas de vulnerabilidades, permitiendo una mayor eficiencia y correcto funcionamiento de los productos Oracle.
4. Servicios informativos que proporcionan información oportuna para ayudar a prevenir problemas.
5. Acceso a información técnica sobre productos Oracle, vía acceso a Internet.
6. Soporte Técnico, para la solución rápida y precisa de los problemas técnicos.

Adicionalmente, el Decreto Supremo Nro. 013-2003-PCM y el Decreto Supremo Nro. 037-2005-PCM establecen las disposiciones referidas al licenciamiento de software en entidades públicas, haciendo necesaria la adquisición formal y legal de las licencias de los productos utilizados.

#### **6. 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 del fabricante para las licencias de estos productos, a fin de garantizar la continuidad, disponibilidad y desempeño de los sistemas del SENACE.

#### **7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO**

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

#### **8. ANÁLISIS COMPARATIVO COSTO – BENEFICIO**

##### **8.1. Licenciamiento**

El fabricante de los productos Oracle brinda el servicio de soporte técnico para sus licencias. En ese sentido, se está considerando el costo de soporte técnico para esta sección:

Concepto	Renovación de soporte Técnico de productos Oracle del SENACE
Costo Aproximado de Renovación Soporte Técnico para productos Oracle (*)	S/. 18310.11
Hardware adicional para su funcionamiento	No
Soporte y Mantenimiento por parte del fabricante	Si
Garantía Comercial aplicable	Si

##### **8.2. Hardware necesario para su funcionamiento**

El servicio de soporte técnico de las licencias de productos Oracle, no requiere de hardware adicional para su funcionamiento.

**8.3. 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.

**8.4. 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.



**8.5. Capacitaciones**

No se ha considerado capacitaciones adicionales, dado que el personal del SENACE ya cuenta con conocimiento de los productos Oracle señalados.

**9. 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, por un periodo de 24 meses, a fin de garantizar la operatividad y adecuado funcionamiento para los productos Oracle.
- ✓ Se recomienda la renovación del servicio de soporte técnico para las licencias de productos Oracle del SENACE.

**10. FIRMAS**

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
 César Augusto Zavaleta Gutiérrez Especialista en Administración de Base de Datos I Oficina de Tecnologías de la Información Senace	 Mariella del Pilar Lovera Raffo Jefa de la Oficina de Tecnologías de la Información Senace