

**INFORME TÉCNICO N.º 004-2021-OTIC/MIGRACIONES**  
**PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE PARA EL**  
**“SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO DEL SOFTWARE IBM” - ITEM 2**  
**SOPORTE TÉCNICO DEL SOFTWARE IBM MQ**

**1. NOMBRE DEL ÁREA**

Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la Superintendencia Nacional de Migraciones.

**2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN**

Carlos Alberto Rodríguez Palacios.

**3. CARGOS**

Administrador de Base de Datos.

**4. FECHA**

03 de mayo de 2021.

**5. JUSTIFICACIÓN**

La superintendencia de Migraciones, posee como parte de su infraestructura tecnológica preexistente, una solución de mensajería por colas que permite la ejecución de las actividades de gestión de colas. La herramienta de software adquirida para esta solución, fue IBM MQ, la cual se encuentra actualmente en la versión 8.0.0.0.9 y se encuentra instalada en el ambiente de producción. Esta herramienta se viene utilizado para recibir información de otras instituciones, de forma ininterrumpida las 24 horas del día, motivo por el cual es imprescindible para garantizar la operatividad del software preexistente, y esto debido a que el uso de esta herramienta de software permite:

- a) Garantizar la disponibilidad de los servicios de interoperabilidad con otras instituciones.
- b) Mejorar continuamente nuestros procesos internos contando para ello con personal calificado y comprometido con la mejora continua, así como tecnología que permita asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Asegurar el cumplimiento de los convenios y compromisos de MIGRACIONES con otras entidades.
- d) Contar con el servicio de soporte del fabricante que permitirá resolver problemas en tiempos mínimos.
- e) Garantizar el soporte y actualizaciones respectivas para una integración óptima.
- f) Mantener actualizado el software a la última versión liberada por el fabricante.
- g) Minimizar el riesgo de migración y compatibilidad al mantener la misma tecnología.

Por lo anteriormente descrito, se requiere la contratación del servicio de soporte, que permitirá a la herramienta, propiedad de MIGRACIONES, contar con las siguientes funciones:

1. Proporcionar el servicio de soporte del software del fabricante IBM, que incluye el soporte y mantenimiento de versiones y actualizaciones de software a través de llamadas telefónicas, vía email o mediante la página web del fabricante. Este servicio debe ser proporcionado por una empresa autorizada por el fabricante para brindar dicho servicio.
2. El tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de soporte al fabricante de software IBM no deberá ser mayor a un (01) día.
3. Acceso ilimitado a los diferentes recursos técnicos del fabricante de los productos IBM (MQ) durante las 24 horas del día y 7 días de la semana, por el periodo que dure el contrato.
4. Soporte presencial o remoto las 24x7x365 por una cantidad no menor a sesenta (60) horas con tiempo de respuesta de atención de dos (02) horas durante el periodo de vigencia del contrato, para atender casos de asistencia considerados críticos.
5. Documentación correspondiente al proceso de atención, nivel de escalamiento, contactos, teléfono, email a la firma del contrato.
6. Proporcionar atención y seguimiento a las incidencias presentadas a través de llamadas telefónicas, vía email o de forma presencial, así como proporcionar resolución y escalabilidad de incidencias.
7. Acceso a la página web del fabricante del software para tener el soporte en línea vía web.
8. Acceso a la guía de soporte técnico del fabricante del software donde se especifique la información detallada de todo el soporte ofrecido.

El servicio de soporte de software solicitado, para la herramienta de software que conforma la solución de mensajería por colas, que actualmente utiliza MIGRACIONES, es parte de la infraestructura tecnológica fundamental que permite el cumplimiento de los convenios con otras instituciones a través de mensajería de colas.

Por otro lado, se cuenta con la Estandarización del servicio de soporte técnico del Software IBM MQ, Resolución Directoral N°000102-2018-AF/MIGRACIONES.

## **6. ALTERNATIVAS**

Debido a que el Servicio de Soporte y Mantenimiento de las Licencias del Servidor de IBM MQ cuenta con Estandarización, según Resolución Directoral N°000102-2018-AF/MIGRACIONES, no aplica las alternativas de elección

## **7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO**

Debido a que el producto IBM MQ se encuentra estandarizado, según Resolución Directoral N°000102-2018-AF/MIGRACIONES. no es aplicable el análisis comparativo técnico, por cumplir con los requerimientos del servicio requerido.

## 8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO

Siendo esta contratación un proceso estandarizado, solo se considera para este análisis el monto indicado en la siguiente tabla, el cual esta expresado en nuevos soles e incluyen el IGV.

N°	Detalle del servicio	Periodo	Costo
1	<p><b>Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico del Software IBM MQ:</b></p> <p>Servicio de Soporte Técnico - IBM MQ Reinstatement de Licenciamiento del producto IBM MQ (Cantidad: 1060 PVUs) por el periodo de 1 año. Soporte técnico de Inspira por el periodo de 1 año.</p>	1 año	S/.384,340.00

## 9. CONCLUSIONES

Por todo lo expuesto anteriormente, concluimos que el Servicio de Soporte y Mantenimiento del Servidor IBM MQ, cumple con la cantidad y con las características técnicas del requerimiento

## 10. FIRMAS

### Responsables de la Evaluación

Responsables	Cargo	Firma y Sello
Carlos Alberto Rodríguez Palacios	Administrador de Base de Datos	

### Jefe del Área Usuaría

Responsables	Cargo	Firma y Sello
Daniel Ivan Taípe Domínguez	Unidad de Plataforma y Seguridad Tecnológica.	

### Responsable de la Aprobación

Responsables	Cargo	Firma y Sello
Johny Ronald Meregildo Ramos	Jefe de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones	