

## INFORME TÉCNICO PARA ESTANDARIZACIÓN N° 003-2022

### SOPORTE TÉCNICO DE FABRICANTE AL SOFTWARE DE GESTIÓN DE RESPALDO Y

#### RECUPERACIÓN “DATA PROTECTOR”

#### I. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMIENTO O INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE

El Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE ha venido contando desde el año 2007 y hasta la actualidad, dentro de su infraestructura tecnológica con el software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector”, que es utilizado para gestionar copias de respaldo y restauraciones de los diferentes activos de información con los que cuenta el OSCE, como lo son: Servidores de Base de Datos SQL, ORACLE, MySQL, Servidores de Aplicaciones JBoss, Web Logic, Tomcat, Servidores de archivos, Servidores de Correo, sistemas de información principales de la institución como lo son el SEACE, Buscador público del SEACE, RNP, Tribunal, SIGA, SICAN, entre otros. Dicho software o equipamiento preexistente brinda las siguientes funcionalidades técnicas:

##### a) **Módulo de respaldo de la información:**

Este módulo es el encargado de gestionar las copias de respaldo de la diversa información almacenada en los sistemas de gestión de base de datos, servidores de aplicaciones, servidores de archivos y aplicaciones core de la institución, permitiendo realizar copias de la información que son llevadas a cintas de backup para disponer de una copia de respaldo en caso se requiera la posterior recuperación de la información por parte de los usuarios del OSCE.

##### b) **Módulo de recuperación de la información:**

Este módulo permite llevar a cabo la restauración de la información que fue grabada en las cintas de backup, por medio de sus diversos agentes integrados (Microsoft, Oracle, AIX, HPUX, Red Hat, VMware), los cuales brindan la funcionalidad de recuperación de uno o más archivos, de forma parcial o total.

#### II. DESCRIPCIÓN DEL BIEN REQUERIDO

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del OSCE (ROF), la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - UAST, es la unidad encargada de: “...Definir y proponer las políticas institucionales, estándares tecnológicos y metodológicos así como las herramientas aplicables en los centros de cómputo, arquitectura de redes, comunicaciones, seguridad informática, mesa de ayuda de TI, hardware y software, supervisando y controlando su cumplimiento...”, para lo cual se requiere de una herramienta tecnológica que garantice disponibilidad de información

mediante copias eficientes de respaldo. Dicha herramienta es soportada a través de un software con dichas prestaciones técnicas que permiten realizar el respaldo automático y recuperación para entornos empresariales, el apoyo de almacenamiento en disco y medios magnéticos como cintas tipo tape, así también proporciona multiplataforma, copias de seguridad en línea de los datos para los sistemas operativos Linux, Microsoft Windows, Unix, AIX y para las aplicaciones de negocios de misión crítica.

Por lo expuesto anteriormente la UAST requiere contratar el servicio de soporte técnico del fabricante MICRO FOCUS, para el SOFTWARE DE GESTIÓN DE RESPALDO Y RECUPERACIÓN “DATA PROTECTOR”; de acuerdo a las siguientes licencias adquiridas y que son propiedad actualmente del OSCE.

**Servicio Solicitado:**

- El servicio solicitado tendrá como alcance garantizar el soporte técnico del fabricante del software de respaldo para todas las licencias detalladas en el **cuadro N° 01**, cuyo Customer Subscription Name es el: **AC-0000247282**.
- La modalidad de servicio de soporte técnico brindado directamente por el fabricante de las licencias del software de respaldo será bajo la modalidad de 24x7x365.
- Como parte de su oferta, el postor deberá indicar, mediante documento, el procedimiento de atención, el/los número(s) telefónico(s), la(s) página(s) web, etc.; para el reporte de incidencia de los productos ofertados.
- Como parte de su oferta, el postor deberá indicar, mediante documento, la matriz de niveles de escalamiento para reportar problemas y/o incidentes.
- Con la suscripción el OSCE podrá realizar las siguientes acciones:
  - Soporte remoto y/o web
  - Abrir casos directamente a fabricante
  - Seguimiento de casos.
  - Acceso en línea a la documentación del software, base de datos de conocimiento (artículos), documentación entre otros.
  - Acceso en línea a las actualizaciones de producto y upgrades.

| Ítem | Código    | Producto                                | Cantidad |
|------|-----------|---|----------|
| 1    | Q2L66AAAE | MF DP Mgr of Mgrs Win 1yr 7x24 E-LTU    | 1        |
| 2    | Q2M88AAE  | MF DP Online Bk for Ux 1yr 7x24 E-LTU   | 8        |
| 3    | Q2M75AAE  | MF DP Starter Pack HP-UX 1yr 7x24 E-LTU | 1        |
| 4    | Q2M79AAE  | MF DP Drv Ext UX/NAS/SAN 1yr 7x24 E-LTU | 7        |
| 5    | Q2M87AAE  | MF DP Ext Onl Bk Win/Lin 1yr 7x24 E-LTU | 6        |

|   |          |   |   |
|---|----------|---|---|
| 6 | Q2M74AAE | MF DP Starter Pack Win 1yr 7x24 E-LTU     | 1 |
| 7 | Q2M78AAE | MF DP Drv Ext Win/NtWr/Lin 1yr 7x24 E-LTU | 2 |

Cuadro N° 01

**Características técnicas del Software:**

- ✓ Integración avanzada con aplicaciones e infraestructura.
- ✓ Diseñado para entornos virtualizados.
- ✓ Análisis operativos para poder optimizar las copias de seguridad.
- ✓ Mejora la continuidad de los servicios.
- ✓ Mejora la capacidad de recuperación.

**Componentes de la solución:**

- ✓ Cell Manager for all platforms.
- ✓ Cell Manager for Windows / Linux.
- ✓ Drive Extension for SAN / all platforms.
- ✓ Drive Extension for Windows / NetWare / Linux.
- ✓ Manager-of-Managers Extension for all platforms.
- ✓ Manager-of-Managers Extension for Windows / Linux.
- ✓ On-line Extension for ONE UNIX system.
- ✓ On-line Extension for ONE Windows / Linux system.
- ✓ Extension for ONE 61-250 Slot Library.

**III. USO QUE SE DARÁ AL SERVICIO REQUERIDO**

En la actualidad el Organismo Supervisor de Contrataciones de Estado - OSCE viene haciendo uso del software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector” para gestionar las tareas relacionadas al respaldo y recuperación de la información de los diferentes activos con los que cuenta el OSCE. Este software además brinda las siguientes funcionalidades:

- a) Módulo de respaldo de la información.
- b) Módulo de recuperación de la información.

En ese sentido, en caso se presenten eventualidades técnicas con el Software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector”, el servicio de soporte técnico por parte del fabricante Micro Focus, permitirá garantizar la operatividad y adecuado funcionamiento de dicha plataforma de respaldo, ya que se podrá escalar directamente al fabricante del software los inconvenientes técnicos que se pueden suscitar para que brinde la solución que corresponda. Con lo cual, se minimizará los tiempos fuera de servicio en que el software de gestión de respaldo y recuperación se encuentre indisponible.

#### IV. JUSTIFICACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN

El Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado a través de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones - UAST, en cumplimiento de la **Directiva N° 004-2016-OSCE/CD** “*Lineamientos para la Contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular*”, ha evaluado las razones técnicas para la contratación del Servicio de Soporte Técnico del Software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector” según se detalla a continuación:

- a. La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.**

El OSCE cuenta en la actualidad y desde el año 2007 con una plataforma tecnológica que incluye el software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector” el cual posee diferentes funcionalidades técnicas tales como el módulo de respaldo de información y módulo de recuperación de la información.

- b. Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad, o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.**

El soporte técnico por parte del fabricante, resulta ser complementario al software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector”, dado que es un complemento a toda la infraestructura tecnológica con la que cuenta el OSCE ya que dicha solución de respaldo y recuperación permite garantizar la disponibilidad e integridad de todos los principales activos de la información que posee el OSCE, toda vez que con dicho software se garantiza la disponibilidad y continuidad de los principales sistemas de información del OSCE, dado que ante un incidente de carácter crítico sería posible gestionar su recuperación de forma rápida y segura.

Adicional a ello, el soporte técnico por parte del fabricante busca incrementar la disponibilidad del software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector”.

Asimismo, el soporte técnico requerido es brindado únicamente por el fabricante MICRO FOCUS, a través de su portal web o por medio telefónico no habiendo posibilidad de contratar un servicio de soporte técnico con las mismas características a otro fabricante o proveedor, el servicio de soporte técnico del fabricante MICRO FOCUS es distribuido en el país a través de partners o empresas autorizadas por el mismo.

**c. Los bienes o servicios que se requiere contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura pre-existente.**

La contratación del servicio de soporte técnico de fabricante para el software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector”, resulta imprescindible para la garantizar la correcta operatividad, funcionamiento y disponibilidad de los principales sistemas de información con los que cuenta el OSCE, toda vez que dichas licencias permiten que los sistemas mencionados ejecuten las siguientes funciones y operaciones: Módulo de respaldo de información y Módulo de recuperación de la información.

La contratación del servicio de soporte técnico de fabricante del software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector”, resulta pues fundamental porque es la única forma de garantizar la correcta actualización y soporte técnico de dicho software y por consiguiente se asegura la operatividad y adecuados funcionamiento de los principales sistemas de información del OSCE como lo son: SEACE, Buscador público del SEACE, RNP, Tribunal, SIGA, SICAN, servidores de archivos para todos los usuarios, etc.

Finalmente, la UAST con el fin de estandarizar una sola plataforma tecnológica, ha sustentado las necesidades y requerimientos técnicos de contar con el servicio de soporte técnico de fabricante del software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector”, el cual permitirá garantizar la correcta operatividad de los diferentes servicios que brinda el OSCE.

Así pues, de prescindir de la contratación del servicio de soporte técnico de fabricante para el software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector” el OSCE asumiría un alto riesgo, al no garantizar la disponibilidad de la información con la que cuenta para diferentes necesidades que se presenten en el tiempo.

**Incidencia Económica de la Contratación del Servicio requerido**

Teniendo en consideración costos referenciales que fueron brindados por partners del fabricante MICRO FOCUS, se estima que la incidencia económica del servicio requerido sería de S/. 61, 000.00 (sesenta y un mil con 00/100 soles) por un (01) año de servicio. Cabe señalar que la incidencia económica corresponde al servicio de soporte técnico de fabricante para las licencias del software de gestión de respaldo y recuperación “Data Protector” detalladas en el cuadro N° 01.

**V. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN**

Las personas responsables de la evaluación técnica que sustenta la elaboración del presente informe son el siguiente personal:

1. *Edinson Alberto Ramirez Gambini - Especialista en Infraestructura* de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
2. *Roberto Junior Güissa López – Jefe* de la Unidad de Arquitectura y Soporte de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

## **VI. FECHA DE ELABORACIÓN**

17 de agosto de 2022.

## **VII. PERIODO**

La vigencia de la estandarización está condicionada a:

- a) Los cambios de política en la Oficina de Tecnologías de la Información del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE.
- b) Los cambios en el entorno tecnológico (precios, marco legal, disponibilidad de productos, etc.).

En la actualidad, los diferentes sistemas de información que el OSCE brinda a la ciudadanía tales como El Sistema Público de Contrataciones del Estado SEACE v3, el Buscador Público del SEACE v3.0 implementado el año 2014, los módulos de Contratos, PAC y CUBSO implementados el año 2015, y el servidor de aplicaciones para los sistemas internos, así como servidores internos para diversos fines como File Server, Gestión Documental, Cola de Impresiones, Active Directory, DNS, hacen uso del Software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector” desde el año 2007, a fin de realizar copias de seguridad de la información así como solicitudes de restauración de información que se soliciten en el tiempo.

Cabe precisar que, la contratación del Servicio de Soporte Técnico de fabricante del Software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector”, permitirá minimizar los tiempos fuera de servicio de los diferentes aplicativos de misión crítica del OSCE, que han sido mencionados anteriormente, toda vez que dichas licencias permiten que los sistemas mencionados ejecuten las siguientes funciones y operaciones: Módulo de respaldo de información y Módulo de recuperación de la información.

Además, con el servicio de soporte técnico de fabricante se brindará un adecuado nivel de funcionamiento y operatividad del Software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector” desde el año 2007, dado que es la única forma de garantizar la correcta actualización y soporte técnico de dicho software y por consiguiente se asegura la operatividad y adecuados funcionamiento de los principales sistemas de información del OSCE.

Por la base de las consideraciones expuestas, se recomienda estandarizar el Servicio de Soporte Técnico de fabricante del Software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector” por un periodo de tres (03) años.

El periodo de estandarización propuesto, se sustenta en el uso que se ha venido dando al Software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector” desde el año 2007, los factores técnicos y económicos antes expuestos, y que, a la fecha no se tiene planificado cambiar el software de respaldo Data Protector por otro software de diferente fabricante en el mercado.

## VIII. CONCLUSIONES

Sobre la base de las consideraciones expuestas en los numerales anteriores, se justifica y se hace necesario la estandarización del Servicio de Soporte Técnico de fabricante del Software de Gestión de Respaldo y Recuperación “Data Protector”, por el periodo de tres (03) años, toda vez que permitirá garantizar la disponibilidad de los principales activos de información con los que cuenta el OSCE,

---

Edinson Alberto Ramirez Gambini

**Especialista en Infraestructura**

Unidad de Arquitectura y Soporte de  
Tecnologías de Información y comunicaciones

---

Roberto Junior Güissa López

**Jefe de la de la Unidad de Arquitectura y  
Soporte de Tecnologías de Información y  
comunicaciones**