

# INFORME TECNICO PREVIO DE EVALUACION DE SOFTWARE N° 002-2021-OSIPTEL

## 1. NOMBRE DEL AREA

Oficina de Tecnologías de la Información

## 2. RESPONSABLES DE LA EVALUACION

Andres Aguayo Bustamante  
Gerente de la Oficina de Tecnologías de la Información

Roiser García Casani  
Jefe de Infraestructura Tecnológica

Luz Pérez Julca  
Administrador de base de datos

## 3. FECHA

Lunes, 08 de marzo de 2021

## 4. OBJETIVO

Proveer al OSIPTEL un servicio de soporte y actualización de licencias Oracle.

## 5. JUSTIFICACIÓN

El OSIPTEL viene utilizando productos Oracle desde enero del 2000 como software de base de datos que soporta los principales sistemas de información en atención a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones: Servicios en Línea (Consulta IMEI, PUNKU, SIGEP, Señal OSIPTEL, SIRT, TRASU, Comparatel, etc.), RENTESEG, SISTRAM.

Mediante Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas N° 00271-2019-GAF/OSIPTEL del 18 de julio de 2019, se aprobó la estandarización del software Oracle en el OSIPTEL, con vigencia de tres (3) años.

En atención a estos fines, el OSIPTEL tiene implementados sistemas de información, aplicaciones y bases de datos desarrollados con productos Oracle, los mismos que se actualizan continuamente para garantizar una mejor experiencia en los usuarios de telecomunicaciones.

Los sistemas de información implementados y soportados con estas licencias ORACLE son los siguientes:

- Los servicios en línea disponibles para atención al ciudadano a través de nuestro portal web <http://serviciosenlinea.osiptel.gob.pe>, tales como Consulta tu Expediente Virtual -TRASU, Señal OSIPTEL, Consulta de equipos celulares robados, perdidos o recuperados - Consulta IMEI, Consulta de tarifas - SIRT, Comparatel, Servicios para Empresas entre otras aplicaciones, que se encuentran desplegados en bases de datos Oracle.



- Aplicativo móvil que se centra en la experiencia del usuario, brindándole expedientes virtuales del TRASU, guía de información sobre procedimiento de Reclamos, información de la oficina del OSIPTEL más cercana de acuerdo a la ubicación del usuario.
- Sistema de Alerta de Conflicto de Intereses – SIALCI.
- Sistema de Registro de Citas – SICITA.
- Sistema de Servicios de Interoperabilidad PIDE – SSIPIDE
- Sistema de Gestión de Usuarios de Instituciones Públicas (SIGUIP) que se encarga de registrar los funcionarios que van a consumir el sistema SEPIDE (Servicios expuestos en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)), consultas realizadas a la base de datos del RENTESEG.
- La gestión de orientación e información al usuario es soportada actualmente por el Sistema de Atención de Usuarios - ATUS, desplegado a nivel nacional desde inicios del 2011.
- El Sistema de Gestión Resolutiva del TRASU – SISTRAM, desarrollado mediante contrato N° 068-2013/OSIPTEL.
- El Sistema para el Registro y Seguimiento de los Procedimientos Administrativos Sancionadores y Procesos Judiciales – SIPROI, desarrollado mediante contrato N° 076-2013/OSIPTEL.
- El Sistema de Información Rural de Telecomunicaciones – SIRUTEL, que fue rediseñado mediante Contrato N° 024-2015/OSIPTEL.

El OSIPTEL certificado desde el 2015 con la norma internacional “ISO/IEC 27001:2013: Sistema de Seguridad de la Información” y en cumplimiento de su política de su Sistema de Gestión de Seguridad de Información - SGSI, considera la información como un activo de vital importancia y el aseguramiento de la confidencialidad, disponibilidad e integridad como primordial para realizar con normalidad sus operaciones y actividades institucionales.

Por ser esencial la operatividad y seguridad de los sistemas de información del OSIPTEL, se requiere realizar la renovación del servicio de soporte técnico y actualización de las licencias de software de Oracle, que permita la resolución de problemas, asesoría y constante actualización de los productos Oracle.

## 6. ALTERNATIVAS

Oracle Corporation es titular directa o indirectamente de los derechos de autor y propiedad intelectual de productos Oracle siendo su único representante en el Perú la empresa SISTEMAS ORACLE DEL PERÚ S.R.L, autorizada en el Perú para contratar la renovación del servicio de soporte y actualización de licencias del software Oracle.

Los productos Oracle actualmente licenciados y que requieren ser renovados, se detallan a continuación:

N°	Nombre del Producto	Tipo Licencia	CSI	Cantidad
1	Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual	FULL USE	23245115	4



La institución es propietaria de las presentes licencias de software Oracle. La evaluación de uso del software Oracle para la implementación y/o rediseño de cada uno de los sistemas de información institucionales no es materia de análisis del presente informe.

En cuanto a la evaluación de la continuidad del uso del software Oracle para sus sistemas de información implementados, el OSIPTEL tiene una inversión que preservar respecto a sus nuevas implementaciones y/o rediseños de sistemas de información.

El presente informe evaluará las alternativas de realizar o no la renovación del soporte Oracle. Por consiguiente, las alternativas a comparar son:

- **Renovación del servicio de soporte.** Con esto se aseguraría la asistencia de parte del fabricante del software en casos de falla mediante el acceso a soporte on-line, garantizando la solución del problema por especialistas de Oracle, actualización del producto por cambio de plataforma de software o hardware, acceso a parches de seguridad y nuevas funcionalidades de los productos licenciados. Es decir, en este escenario se aseguraría la asistencia directa del personal técnico del propio fabricante del software para apoyarnos en las medidas de contingencia frente a una incidencia o error de los servicios informáticos de la institución.

La renovación del servicio de soporte y actualización de licencias (Software Update License & Support) ofrecido por Oracle Corporation comprende:

- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas.
  - Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa).
  - Secuencia de comandos (scripts) de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
  - Versiones principales de productos y tecnología, siempre y cuando sean puestas a disposición y a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
  - Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet" (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.
  - Asistencia técnica con los requerimientos de servicios vía telefónica de manera gratuita a través del 0800-50718, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- **No renovación del servicio de soporte.** Bajo este escenario se generarán demoras en la recuperación efectiva y/o en el corto plazo de los servicios informáticos que se hayan paralizado. En ese sentido, se tendrán que contratar personal especializado, en el más breve plazo y de forma urgente, para poder asistir en el soporte y aplicación de medidas de contingencia para restablecer los servicios inoperativos.

Asimismo, para poder acceder nuevamente al servicio de soporte una vez vencido el plazo de renovación, se aplica un cobro por concepto de reinstalación. Esto generaría un mayor costo de la renovación y demora en la aplicación de acciones correctivas en casos de contingencia con el software de Oracle.



Finalmente, indicar que en el Sistema de Gestión de Seguridad de Información del OSIPTEL, en el documento denominado “DOC-SGSI-05 Gestión de la Continuidad del Negocio”, numeral 10. Procedimientos Correctivos Generales ante Eventos para Activos de TI, 10.2. Bases de Datos, señala el proceso de recuperación de las base de datos; y la no renovación del servicio de soporte incumplirá este procedimiento, además, podría generar pérdida en la imagen de la institución debido a la no disponibilidad de la información y oportunidad para absolver consultas y/o tramites que realiza el ciudadano.

## 7. ANALISIS COMPARATIVO TECNICO

El servicio de soporte y actualización de licencias Oracle, es un producto de software estandarizado mediante Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas N° 00271-2019-GAF/OSIPTEL del 18 de julio de 2019, provisto por el fabricante Oracle, y la contratación del mismo se hace a través de SISTEMAS ORACLE DEL PERÚ S.R.L. como única empresa autorizada en el Perú para proveer este servicio.

## 8. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO - BENEFICIO

### Costos

- a) Renovación – El costo por renovar el servicio de soporte y actualización de software Oracle, es el siguiente:

Descripción del Producto	CSI #	Cant.	Nivel /Tipo de Licencia	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Precio
Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual	15705070	4	FULL USE	29-Oct-21	22-may-23	61,562.90
Total						61,562.90
<b>Precio Total incluido IGV</b>						<b>72.644,22</b>

Ver Anexo 01 – Cotización del Servicio de Soporte Oracle

- b) Hardware necesario para su funcionamiento – La renovación de soporte no genera costos adicionales de equipamiento informático. Los productos licenciados se encuentran ya instalados y operativos.
- c) Soporte y mantenimiento externo – El servicio a contratar es el de soporte y actualización de licencias con las características mencionadas en el numeral 7 Renovación del soporte.
- d) Personal y mantenimiento interno – La Oficina de Tecnologías de la Información – OTI cuenta con personal encargado del mantenimiento de los productos Oracle licenciados.
- e) Capacitación – El servicio a contratar no genera costos adicionales en capacitación a usuarios. Información sobre el uso del servicio de soporte es provisto por Oracle a través de su sitio web.

### Beneficios

Los beneficios obtenidos por la renovación del servicio son:



- Actualizaciones de programas, correcciones, alertas de seguridad y actualizaciones de mantenimiento críticas.
- Actualizaciones impositivas, legales y normativas (la disponibilidad puede variar según el país y/o programa).
- Secuencia de comandos (scripts) de actualización (la disponibilidad puede variar según el programa)
- Versiones principales de productos y tecnología, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podrá incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.
- Asistencia para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección “Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet” (sistemas de soporte al cliente a través de Internet 24 x 7), lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea.
- Asistencia técnica con los requerimientos de servicios vía telefónica de manera gratuita a través del 0800-50718, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- Servicio no-técnico durante las horas normales de oficina.

El acceso a estos servicios es ilimitado durante el periodo de soporte contratado. La asistencia técnica es atendida por especialistas de la casa matriz de Oracle y se puede solicitar escalamiento de los incidentes ocurridos con las aplicaciones de Oracle utilizadas con el fin de resolver las contingencias lo más pronto posible y tener operativa la aplicación en el corto plazo. En tal sentido, la asistencia directa del personal técnico del propio fabricante de software garantiza el seguimiento permanente de los incidentes desde que este es reportado hasta la solución del mismo.

## 9. CONCLUSIONES

Por lo anteriormente expresado, se concluye que para garantizar la operatividad y continuidad de todos los servicios de información de la institución implementados con software Oracle, se requiere continuar con el servicio de soporte y de actualización del software Oracle.

## 10. FIRMAS

\_\_\_\_\_  
**Gerente de Tecnologías de  
 la Información, Comunicaciones y  
 Estadística**

\_\_\_\_\_  
**Jefe de Infraestructura  
 Tecnológica**

\_\_\_\_\_  
**Administrador de  
 Base de Datos**

## 11. ANEXOS



**ANEXO 01:  
Cotización del Servicio de Soporte Oracle**

<b>ORACLE®</b>	
ORDEN DE RENOVACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO	
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>	
<b>VENCIMIENTO DE LA OFERTA</b>	ORACLE: Sistemas Oracle del Peru S.R.L.
Número de Servicio de Soporte: 20579276	Informações de contato da Oracle: Masami Yamaguchi
La oferta vence: 28-Oct-21	Teléfono: +5116151071 Correo electrónico: masami.yamaguchi@oracle.com
CLIENTE: Organismo Supervisor De Inversion Privada En Telecomunicaciones-Osiptel	
<b>INFORMACIÓN PARA EL ENVÍO DE LA COTIZACIÓN AL CLIENTE</b>	<b>INFORMACIÓN PARA LA FACTURACIÓN AL CLIENTE</b>
Contacto de la Cuenta: Luz Perez	Contacto de la Cuenta: Facturas Facturas
Nombre de la Cuenta: Organismo Supervisor De Inversion Privada En Telecomunicaciones-Os iptel	Nombre de la Cuenta: Organismo Supervisor De Inversion Privada En Telecomunicaciones-Os iptel
Dirección: Calle de la Prosa N° 136 SAN BORJA LIMA 41 Perú	Dirección: Calle de la Prosa N° 136 SAN BORJA LIMA 41 Perú
Teléfono: (1225)1313	Teléfono:
Fax:	Fax:
Correo electrónico: lperez@osiptel.gob.pe	Correo electrónico: mesadepartes@osiptel.gob.pe
<p>"Usted" y "Su, en el contexto de esta orden de renovación, se refieren al Cliente especificado anteriormente.</p> <p>Por favor, dedique un minuto para verificar si la información de correo electrónico ingresada más arriba es correcta. Su dirección de correo electrónico es de particular importancia pues Oracle puede enviarle por esta vía ciertas notificaciones acerca de los servicios de soporte técnico. Si necesita efectuar algún cambio en la información del Cliente detallada anteriormente, puede ingresar a su cuenta de <a href="#">My Support Renewals</a> y seleccionar "Update Quote to Information" ("Actualizar la Información para el Envío de la Cotización") para modificar Su Información para el Envío de la Cotización ("Quote To"). También podrá modificar Su Información para la Facturación ("Bill To") al finalizar la compra. Como alternativa, puede actualizar esta información proporcionando a Oracle Sus datos actuales junto con Su número de servicio de soporte 20579276 según lo indicado en la sección "Información General" precedente.</p>	



**DETALLES DEL SERVICIO**

<b>Services de Soporte Técnico del Programa</b>							
<b>Nivel de Servicio:</b>		<b>Software Update License &amp; Support</b>					

Descripción del Producto	CSI #	Cant.	Metrica de Licencia	Nivel/Tipo de Licencia	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Precio
Oracle Database Standard Edition 2 - Processor Perpetual	23245115	4		FULL USE	29-Oct-21	22-May-23	61.562,90

**Tarifas del Soporte Técnico del Programa: PEN 61.562,90**

**\*Precio Total: PEN 72.644,22**

\* (incluido IGV)

**NOTAS**

- En caso de que Oracle acepte Su orden de renovación, la fecha de inicio establecida en la tabla "Detalles del Servicio" precedente se tomará como fecha de inicio de los servicios de soporte técnico, y los servicios de soporte técnico ordenados en virtud de esta orden de renovación se prestarán hasta la fecha de finalización especificada en la tabla para los respectivos programas y/o hardware ("Período de Soporte").
- Si alguno de los campos de la tabla "Detalles del Servicio" precedente figura en blanco, dichos campos no son aplicables a Su renovación.

