

INFORME TÉCNICO N°0005-2021-OTIC/MIGRACIONES

ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE DEL SERVIDOR DE APLICACIONES ORACLE WEBLOGIC Y SERVIDOR WEB ORACLE WEB TIER

1. DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE

La Superintendencia Nacional de Migraciones (MIGRACIONES) cuenta actualmente con los siguientes softwares: El servidor de Aplicaciones Oracle WebLogic y Servidor Web Oracle Web Tier donde se encuentra desplegados los Servicios de Integración de Pasaporte Electrónico, Puertas Electrónicas, Servicios de la Agencia Virtual

El servidor de Aplicaciones Oracle Weblogic y Servidor Web Oracle Web Tier es una infraestructura de aplicaciones críticas de lenguaje de programación java cuya administración de cache en memoria distribuida en aplicaciones java logra un rápido acceso integral a los datos, un desempeño previsible y capacidades para la administración de aplicaciones y servicios críticos.

De las cuales las licencias se muestran en el anexo 01.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

La Superintendencia Nacional de Migraciones requiere estandarizar los servicios de soporte, para el servidor de Aplicaciones Oracle Weblogic y Servidor Web Oracle Web Tier, donde se encuentran desplegadas las aplicaciones de Integración de Pasaporte Electrónico, de Puertas Electrónicas, de Servicios de la Agencia Virtual, entre otras.

Este servicio permitirá tener el soporte de la versión de la herramienta Oracle Weblogic y Servidor Web Oracle Web Tier, que permite la integración del servicio de pasaporte, puestas electrónicas, Agencia Virtual.

El servicio requerido, como estandarizado, permitirá que los productos de la herramienta de software de la marca Oracle, conformado por: Oracle Weblogic y Servidor Web Oracle Web Tier, se mantengan actualizados accediendo a los recursos del fabricante del software que se puedan requerir, para que las aplicaciones desplegadas en esa plataforma no sean interrumpidas por posibles fallas de la plataforma, de tal modo que los ciudadanos sean atendidos de forma eficaz y eficiente en los servicios que brinda la entidad, fortaleciendo el cumplimiento de uno de los objetivos estratégicos institucionales correspondiente a la modernización en la atención, con la reducción en los tiempos de atención.

La estandarización del servicio de soporte del servidor de aplicaciones Oracle Weblogic y Servidor Web Oracle Web Tier, garantizaría que las nuevas versiones del software estén disponibles y puedan ser instaladas; así como contar con asistencia técnica en casos de problemas presentados durante la operatividad del software, apoyando la continuidad del servicio evitando los costos inherentes a las fallas.

3. USO O APLICACIÓN QUE SE LE DARÁ AL SERVICIO REQUERIDO

La aplicación que se le dará al servicio solicitado, para la herramienta de software Oracle WebLogic, Oracle Web Tier; está orientado a tener un soporte técnico especializado, que permitirá garantizar la operatividad y continuidad de los servicios que se brinda a través de esta herramienta, ante eventuales incidentes, problemas, así como implementación de actualizaciones y entrenamiento en el uso de las nuevas funcionalidades de los productos, implementación de mejoras tanto en funcionalidad como en seguridad lo cual permitirá

mantener la continuidad de la operatividad y funcionamiento de la solución, con la que cuenta la institución.

El servicio requerido como estandarizado, también permitirá asegurar el funcionamiento de la herramienta de software que brinda la interoperabilidad entre las aplicaciones y las diferentes Bases de Datos de MIGRACIONES como pasaporte electrónico, puertas egates, agencia digital, logrando tener la integración de la información lo cual es crítico para las consultas desde el Sistema Integrado de Migraciones (SIM), proceso core de la institución, por lo que es necesario asegurar la continuidad del servicio actualmente contratado, para esta herramienta, que permite asegurar su continuidad de funcionamiento y así se pueda realizar la verificación de los trámites realizados en las aplicaciones.

4. JUSTIFICACIÓN

MIGRACIONES, posee como parte de su infraestructura tecnológica preexistente, una solución Oracle Weblogic, Oracle web Tier; que permite la integración de la Información de las diferentes Bases de Datos a traves de las aplicaciones. Esta herramienta de software se encuentra instalada en los ambientes de producción, calidad y desarrollo.

Esta herramienta se viene utilizado para integrar las diferentes aplicaciones como Pasaporte Electrónico, Puertas Electrónicas, Servicios de la Agencia Virtual, 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 entre las aplicaciones de la institución.
- 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. Contar con el servicio de soporte del fabricante que permitirá resolver problemas en tiempos mínimos.
- d. Garantizar el soporte y actualizaciones respectivas para una integración óptima.
- e. Mantener actualizado el software a la versión estable liberada por el fabricante.
- f. 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:

- a. Proporcionar el soporte del fabricante ORACLE, que incluye el soporte y actualizaciones de software mediante la página web del fabricante.
- b. El tiempo de respuesta a una solicitud de servicio de soporte al fabricante de software Oracle Weblogic no deberá ser mayor a un (01) día.
- c. Acceso ilimitado a los diferentes recursos técnicos del fabricante de los productos Oracle Weblogic, Web tier. Durante las 24 horas del día y 7 días de la semana, por el periodo que dure el contrato.
- d. Documentación correspondiente al proceso de atención, nivel de escalamiento, contactos, teléfono, email a la firma del contrato.

- e. Proporcionar atención y seguimiento a las incidencias presentadas a través de llamadas telefónicas, vía email o por la página web, así como proporcionar resolución y escalabilidad de incidencias.
- f. Acceso a la página web del fabricante del software para tener el soporte en línea vía web.
- g. 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 Oracle WebLogic, Web Tier que actualmente utiliza MIGRACIONES, es parte de la infraestructura tecnológica fundamental que permite la integración de la información entre aplicaciones dada por la herramienta.

La incidencia económica de no contar con el servicio descrito, no sólo se ve reflejada en los costos de contratación de servicios no programados, o de mantenimientos correctivos, sino también, en los costos que ocasionaría la pérdida del soporte del fabricante y los costos de no tener habilitados los servicios públicos que brindan la institución.

En tal sentido, al no contar con el soporte del software solicitado, no se podría asegurar la continuidad del correcto funcionamiento de dicha solución, debido a que no se contaría con las actualizaciones que libera el fabricante de dicha herramienta de software, limitando la actualización de las funcionalidades de seguridad y de la capacidad de dar solución a los problemas de funcionamiento. Por lo que es necesario tener un soporte permanente para los inconvenientes que pudieran presentarse, con capacidad de escalamiento de incidentes a la marca, ante la ocurrencia de fallas complejas. Por lo tanto, este servicio de soporte es necesario para el correcto funcionamiento del producto Oracle WebLogic, Web Tier.

Finalmente, este servicio de soporte de software solicitado como estandarización, debe tener una vigencia de cuatro (04) años, periodo que debe ser contabilizado a partir de la fecha de aprobación del presente Informe. En caso de que las condiciones que determinan esta estandarización varíen, dicha aprobación deberá quedar sin efecto.

5. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo expresado en el presente informe, la estandarización Se solicita en base a las siguientes consideraciones:

- a. El servicio de Soporte de Software solicitado, es complementario para el funcionamiento de los productos Oracle WebLogic, que pertenecen la infraestructura preexistente que posee MIGRACIONES.
- b. MIGRACIONES, posee una solución Oracle WebLogic conformado por la herramienta de software Oracle WebLogic y Servidor Web Oracle Web Tier, las cuales son imprescindible para la interoperabilidad entre las aplicaciones y Base de Datos de MIGRACIONES.
- c. El servicio solicitado, permitirá mantener las funcionalidades de las herramientas de software de la solución Oracle WebLogic y Servidor Web Oracle Web Tier, a fin de garantizar la funcionalidad, operatividad y continuidad de los sistemas informáticos que utiliza esta herramienta, propiedad de la institución, por lo que se solicita aprobar la estandarización del servicio de soporte del servidor de aplicaciones Oracle WebLogic y Servidor Web Oracle Web Tier, de la marca ORACLE para la Superintendencia Nacional de Migraciones.

6. 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 Taipe Dominguez	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	

ANEXO N° 01 Licencia

Support Identifier License Information

Support Identifier: 20347301
Organization: Superintendencia Nacional de Migraciones
Number of Users: 1

View ▾ Show expired | Search Supported Products 🔍

* Product	Contract Expiration	Status	Support Level	Patch Download Access
Oracle WebLogic Server Enterprise Edition - Processor Perpetual	29-Nov-2021	Technical S...	Standard Premier Support...	Software, Public
Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	29-Nov-2021	Technical S...	Standard Premier Support...	Software, Public

Application Servers
Superintendencia Nacional De Migraciones (Order 271787)

16 an | Apr | Jul | Oct | **2017** | Jan | Apr | Jul | Oct | **2018** | Jan | Apr | Jul | Oct

<p>Customer Name: Superintendencia Nacional De Migraciones Contract Status: ACTIVE Contract Start Date: 30-Apr-2019 Contract End Date: 29-Apr-2020 SRs: 0</p>	<p>Product Line: Application Servers Product Name: OULC - WebLogic Server Standard Edition Product Description: Oracle WebLogic Server Standard Edition - Processor Perpetual Pricing Quantity: 12</p>
--	--