

10 MAR 2020

10 MAR 2020

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

SECRETARÍA SUPLENTE  
RES N° 1750-GG-ESSALUD-2020

**RECIBIDO****-GG-ESSALUD-2020****RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434**  
10 MAR 2020**VISTOS:**

El Memorándum N° 547-GCTIC-ESSALUD-2020 de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones; el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, elaborado por la Gerencia de Producción y la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnología de la Información de la citada Gerencia, la Nota N° 336-GCAJ-ESSALUD-2020; y, el Informe Legal N° 78-GCAJ-ESSALUD-2020, de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 114 del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – EsSalud, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656-PE-ESSALUD-2014 y modificatorias, establece que la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones órgano de apoyo encargado de planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de la institución en el ámbito nacional;

Que, en el artículo 121 del referido Reglamento se prescribe que la Gerencia de Producción tiene como parte de sus funciones, dirigir y controlar el uso correcto del hardware y software de la Sede Central, estableciendo las respectivas políticas para su implantación y control a nivel Institucional;



Que, en el artículo 124 del mencionado Reglamento se establece que la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de Información tiene como parte de sus funciones asegurar el eficiente, oportuno y continuo funcionamiento del procesamiento y de los servicios que brinda el centro de cómputo de la Sede Central;

Que, mediante Memorándum N° 547-GCTIC-ESSALUD-2020, recibida el 05 de marzo de 2020, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones solicita a la Gerencia Central de Asesoría Jurídica proseguir con el trámite del proceso de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud, remitiendo para tal efecto, entre otros documentos, el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, elaborado por la Gerencia de Producción y la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnología de la Información de la citada Gerencia, a fin de sustentar los presupuestos normativos para llevar a cabo la autorización de la citada estandarización;



Que, en el numeral 16.2 del artículo 16 del Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF, se señala que: *"(...) Salvo las excepciones previstas en el reglamento, en el requerimiento no se hace referencia a una fabricación o una procedencia determinada, o a un procedimiento concreto que caracterice a los bienes o servicios ofrecidos por un proveedor determinado, o a marcas, patentes o tipos, o a un origen o a una producción determinados con la finalidad de favorecer o descartar ciertos proveedores o ciertos productos"*;

Que, en el numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF, se establece que en la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, ni procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de

**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434 -GG-ESSALUD-2020**

estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso deben agregarse las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia;

Que, el Anexo N° 1 de Definiciones del referido Reglamento, define a la estandarización como el "Proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes";

Que, el proceso de estandarización se encuentra regulado por la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular"; siendo que en el numeral 7.2 del acápite VII de la citada Directiva se señala que los presupuestos que se deben verificar para que proceda una estandarización son los siguientes: a) La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados y 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 del equipamiento o infraestructura;

Que, en el numeral 7.3 del acápite en mención se indica que, cuando en una contratación en particular el área usuaria- aquella de la cual proviene el requerimiento de contratar o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias considere que resulta inevitable definir el requerimiento haciendo referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados o descripción que oriente la contratación hacia ellos, deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual contendrá como mínimo: a) La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad, b) De ser el caso, la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda, c) El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido; d) La justificación de la estandarización, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación, e) Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria; y, f) La fecha de elaboración del informe técnico;

Que, mediante Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, de fecha 04 de marzo de 2020, suscrito por el Gerente de Producción, Ing. Ricardo Siancas Culquicondor, y el Sub Gerente de Operaciones de Tecnología de la Información de la citada Gerencia, Ing. Gino Bibolotti Chumpitaz, se sustenta la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud;

Que, de acuerdo a lo señalado en el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, sobre la estandarización requerida se precisa lo siguiente respecto del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad:

(...)

EsSalud cuenta con los siguientes productos ORACLE instalados en su Centro de Datos de la Sede Central, sirviendo como plataforma de integración institucional de sus aplicaciones críticas. Las mismas que están conformadas por productos de software y hardware, como se detallan a continuación:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Seguro Social de Salud

10 MAR 2020

JOSE DEMETRIO TERRONES CELI  
FEDATARIO SUPLENTE  
RES N° 1750-GG-ESSALUD-2019

Jr. Domingo Cueto N° 120  
Jesús María  
Lima 11 - Perú  
Tel.: 265-6000 / 265-7000

**10 MAR 2020**

 "Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
 "Año de la Universalización de la Salud"

 JOSE DEMETRIO TERRONES CEBALLOS  
 FEDATARIO SUPLENTE  
 RES N° 1750-GG-ESSALUD-2020  
**-GG-ESSALUD-2020-**
**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434**

Ítem	Producto	Cant.	Infraestructura	Utilidad
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	8	Software	Soporte para las licencias Enterprise utilizadas por EsSalud para los servidores de Base de Datos Oracle alojados en el Centro de Datos de la Sede Central.
2	Licencias Oracle Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	2	Software	Soporte para las licencias Enterprise utilizadas por EsSalud para los servidores de aplicaciones Oracle alojados en el Centro de Datos de la Sede Central.
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle Gateway, para la gestión de los servicios que se alojan en la plataforma SPARC.
4	SPARC T5-4 server	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle SPARC T5-4, para mantener la operatividad del servidor de base de datos.
5	Sun Rack II 1242/1242	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle Sun Rack II 1242/1242, para mantener la operatividad de los componentes del gabinete donde se alojan el Gateway y servidor SPARC T5-4 (PDU y otros componentes eléctricos).



(...)

Que, de acuerdo a lo señalado en el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, sobre la estandarización requerida se precisa lo siguiente respecto a la descripción del servicio requerido lo siguiente:

(...)

EsSalud requiere contar con el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos ORACLE, preexistentes brindados por el fabricante o sus partners autorizados por la marca ORACLE. El mismo que permitirá asegurar la funcionalidad, operatividad y la continuidad de los servicios que tienen como base el software de los productos de base de datos Oracle que brinda EsSalud a los usuarios internos y usuarios externos, además de permitir implementar mejoras en la plataforma de base de datos Oracle.

Este servicio es requerido porque permitirá que la Entidad cuente con el soporte del fabricante para la corrección de los problemas que pudieran presentarse en los productos de bases de datos Oracle, así como mantener el derecho de actualización de todo el software y hardware instalado, lo que repercute en una mayor eficiencia y correcto funcionamiento de los productos Oracle.

El alcance del servicio requerido para cada producto ORACLE es el siguiente:

Descripción de los productos de Software ORACLE:



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434 -GG-ESSALUD-2020

Fabricante / Producto		Oracle / SOFTWARE
Ítem	Producto	Característica
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> <li>Actualizaciones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> <li>Actualización de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación.</li> </ul>
2	Licencias Oracle Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	

Descripción de los productos de hardware ORACLE:

Fabricante / Producto		Oracle / HARDWARE
Ítem	Producto	Característica
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, mantenimiento y correcciones, seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y software integrado.</li> <li>Actualización de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris</li> <li>Herramientas de actualización.</li> <li>Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos Oracle.</li> </ul>

Fabricante / Producto		Oracle / HARDWARE
Ítem	Producto	Característica
4	SPARC T5-4 server	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizaciones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como instalables por Oracle.</li> <li>Soporte de hardware en sitio para sistema de servidor o almacenamiento Oracle.</li> <li>Órdenes de cambio en el campo – recomendaciones de modificaciones al sistema</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> </ul>
5	Sun Rack II 1242/1242	

(...)\*

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Seguro Social de Salud

10 MAR 2020

JOSE DEMETRIO TERRONES CELIS  
FEDATARIO SUPLENTE  
RES N° 1750-GG-ESSALUD-2019

www.essalud.gob.pe

Jr. Domingo Cueto N° 120  
Jesús María  
Lima 11 – Perú  
Tel.: 265-6000 / 265-7000



10 MAR 2020

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

JOSE DEMETRIO FERRONES CELI  
FEDATARIO SUPLENTE  
RES N° 1750-GG-ESSALUD-2010

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434 -GG-ESSALUD-2020

Que, de acuerdo a lo señalado en el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, sobre la estandarización requerida se precisa lo siguiente respecto al uso o aplicación que se le dará al servicio requerido:

(...)

Con el servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE, se garantizará el correcto soporte y funcionamiento de las aplicaciones críticas de EsSalud, que tienen sus bases de datos configuradas sobre los productos de software ORACLE, asegurando el servicio de forma permanente e ininterrumpida; por lo tanto, este servicio deberá ser brindado por el mismo fabricante o por un proveedor autorizado por el fabricante ORACLE. Siendo las aplicaciones críticas, las siguientes:

- Nuevo Esquema de Transferencia de la Información (NETI) – SUNAT.
- EsSalud Sistema de Salud Inteligente (EsSI).
- Sistema Integrado de Aseguramiento (SIA).
- Sistema de Aseguramiento (SAS).
- Sistema de Administración Documentaria (SIAD).
- Consulta de Acreditación por Internet (ACREDITA INTERNET).
- Consulta de Acreditación Intranet (ACREDITA INTRANET).
- Ficha de Reclamos de la Defensoría del Asegurado (SIAS)
- Sistema de Subsidios (SISSUB)
- Sistema Integrado Patrimonial Contable (SIPC)
- Ficha Única de Personal (FUP)
- Consultas Pagos EsSalud.
- Sistema de Consulta de Pagos SUNAT.
- Sistema de Estadística de Salud (SES).
- Sistema Integrado de Gestión de Incapacidades (SIGI).
- Gestión de Colas Interfaz UBAP.
- Sistema de Atención al Asegurado (SGM).
- Sistema de Seguros Complementarios (SISCE).
- Sistema de Tramitación Telemática (MTT).
- Sistema de Seguros Agrarios Independientes (SSAI).
- Sistema de Gestión de Trasplante de Órganos (TRASPLANTE).
- Sistema de Vigilancia Perinatal (SVP).
- Sistema de Referencias y Contrarreferencias (SIRyC).
- Sistema de Información Centralizada Gerencial (SICG).
- Programa de Carga de Información Centralizada (CARGASICG).
- Sistema de Carga de Titulares (ACREDITA TITULARES).
- Sistema de Carga de Derecho Habientes (ACREDITA DERHAB).
- Sistema de Consulta de Citas pendiente de atención (SACAWEB).
- Sistema de Incidencias de Gestión de Colas (GESCOL).
- Registro de Postulantes Via Internet (RPVI).
- Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRES).
- Sistema de Prestaciones Económicas Web (SPEW).
- Registro Hospitalario del Cáncer (REGCAN).
- Sistema de Control de Ventas y Cuentas Corrientes (BAZAR)

(...)

Los servicios requeridos harán funcionar de manera eficiente y continua todas las aplicaciones críticas que están siendo soportadas por la arquitectura y tecnologías de la base de datos institucional en ORACLE, siendo los principales beneficios de uso del servicio:

- ✓ Cumplir con las buenas prácticas de seguridad de información NTP ISO /IEC 27002:2017.
- ✓ Mitigar los riesgos de disponibilidad y continuidad de las aplicaciones críticas.
- ✓ Contar con soporte del fabricante para resolver incidentes que afectan los servicios.
- ✓ Contar las últimas versiones vigentes de los productos de software ORACLE.
- ✓ Reforzar el conocimiento adquirido a la fecha en el uso de los productos ORACLE.

(...)



RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° **434** -GG-ESSALUD-2020

Todas estas aplicaciones señaladas en el numeral 8, están soportadas bajo la plataforma de productos de software y hardware ORACLE. La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de sus productos instalados, contribuirán a garantizar su disponibilidad con el soporte oportuno del fabricante o proveedores autorizados por la marca y brindar de forma continua los servicios a sus asegurados y personal de los Centros Asistenciales, y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.  
(...)"

Que, de acuerdo a lo señalado en el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, sobre la estandarización requerida se precisa lo siguiente respecto a la justificación de la estandarización, descripción objetiva de los aspectos técnicos, de lo complementario a la infraestructura preexistente y lo imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento:

(...)

Las licencias actuales de software y el soporte del hardware ORACLE preexistente, debe encontrarse vigente; por lo cual es necesaria la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE por ser imprescindibles al incluir este entre otros aspectos, la actualización de los mismos, para la continuidad y salvaguarda de los activos de información de EsSalud, asociados al servicio de soporte a las bases de datos y aplicaciones críticas de la Institución.

Los productos de software y hardware ORACLE, es un componente esencial de la actual arquitectura y tecnologías de la base de datos y aplicaciones críticas de la institución y forma parte de un servicio único y exclusivo que solo el fabricante ORACLE o sus Partners autorizados pueden proveer el servicio de mantenimiento de forma directa e integral. Estos productos aseguran la disponibilidad, continuidad e integridad de las bases de datos de las aplicaciones mencionadas en el numeral 8, y se ha venido utilizando en la Institución desde el año 2000, y durante este lapso de tiempo los productos ORACLE han demostrado ser estables y seguros para los objetivos de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.

Además, el conocimiento y la experiencia adquirida por los administradores de Bases de Datos de la Subgerencia de Operaciones de la GCTIC, durante los años que se viene utilizando los productos de software y hardware ORACLE, constituyen un valor intangible; por lo tanto, el no renovar el servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE con el fabricante de la marca ORACLE implicaría no tener acceso a dicha arquitectura y tecnologías de la base de datos y aplicaciones críticas o cambiar a otro tipo de arquitectura demandaría adquirir nuevos servidores, nuevas licencias de base de datos para empezar a realizar la migración y adaptación de las aplicaciones a la nueva plataforma, capacitar al personal técnico en el uso de la nueva herramienta, lo cual generaría mayor inversión en equipamiento, licenciamiento, adaptación de los aplicativos mencionados en numeral 8; pruebas y validaciones por parte de las diferentes áreas de EsSalud, contratación de servicios; y tiempo del personal de desarrollo, lo que originaría dejar otros proyectos prioritarios para la entidad, por lo cual se justifica la necesidad de la estandarización solicitada.

(...)

Por todo lo expuesto técnicamente, es justificable la estandarización del Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE para contar con todos los beneficios del mencionado servicio brindado por el fabricante o sus Partners autorizados de la marca ORACLE.

(...)

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Seguro Social de Salud

10 MAR 2020

JOSE DEMETRIO TERRONES CELI  
FEDATARIO SUPLENTE  
RES. N° 1750-GG-ESSALUD-2019

10 MAR 2020

JOSE DEMETRIO FERRONES CELIS  
FEDATARIO SUPLENTE  
S N° 1750-GG-ESSALUD-2019

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434 -GG-ESSALUD-2020

- b) Los Bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente

El servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, descritos precedentemente son complementarios a la infraestructura preexistente indicado en el numeral 6; toda vez que resulta necesario para la Institución, garantizar el soporte de todas las bases de datos y aplicaciones críticas que EsSalud tiene alojadas en su plataforma de servidores de su Centro de Datos de la Sede Central; las cuales brindan servicio a las diferentes áreas de la Institución a nivel nacional, así como contar con la actualización tecnológica y soporte oportuno del fabricante para garantizar la continuidad de los servicios y funciones de EsSalud.



Es importante señalar, que el contar con los servicios de soporte y mantenimiento vigente de los productos de software y hardware ORACLE brindado por el fabricante de la marca ORACLE nos garantizara la funcionalidad y operatividad de la infraestructura preexistente; además de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos asociados a los servidores de base de datos sobre los cuales se soportan las aplicaciones críticas mencionadas en el numeral 8.

(...)

- c) Los bienes o servicios que se requieren contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura Preexistentes.



El servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, descritos precedentemente son imprescindibles para seguir garantizando la funcionalidad y operatividad de la infraestructura preexistente; además de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos asociados a los servidores de base de datos sobre los cuales se soportan las aplicaciones críticas mencionadas en el numeral 8.

Asimismo, de no contar con el servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE para cubrir cualquier eventualidad técnica, no será posible garantizar de forma oportuna la disponibilidad, integridad y seguridad de las bases de datos que se soportan sobre la referida plataforma, afectándose del mismo modo las aplicaciones críticas mencionadas en el numeral 8, exponiendo a un alto riesgo la continuidad de los servicios prestados por la Institución.

Todas estas aplicaciones críticas, fueron desarrolladas para acceder a la Base de Datos ORACLE y son consideradas de vital importancia, toda vez que las mismas permiten interactuar con los diferentes servicios que brinda EsSalud a sus asegurados, personal de los Centros Asistenciales y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.

(...)"



Que, de acuerdo a lo señalado en el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, sobre la estandarización requerida se precisa lo siguiente respecto a la incidencia económica:

"(...)

En el caso de no continuar protegiendo los activos de información, asociados al servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE; la Subgerencia de Operaciones de la Gerencia de Producción de la GCTIC, no podría garantizar la funcionalidad, disponibilidad, integridad y acceso a las bases de datos que se soportan sobre la referida plataforma, afectando directamente a las aplicaciones críticas de EsSalud que impactan en los servicios prestados a los usuarios, personal y asegurados a nivel nacional.

Por otro lado, si quisiéramos optar por una empresa no autorizada por la marca ORACLE para la prestación del servicio de mantenimiento de soporte y mantenimiento de los productos



EsSalud

10 MAR 2020

 JOSE DEMETRIO TERRONES CELIS  
 FEDATARIO SUPLENTE  
 RES N° 175G-GG-ESSALUD-2019

 "Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
 "Año de la Universalización de la Salud"

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434 -GG-ESSALUD-2020

ORACLE esto implicaría considerar que la Entidad deba realizar los siguientes cambios a nivel de hardware, software, personal y procesos:

**A nivel de hardware**
**Adquisición de Servidores.**
**Instalación y configuración de nuevos servidores.**
**Reconfiguración de servidores que soportaran los nuevos productos.**
**A nivel de Software**
**Alto costo en adquisición, instalación y configuración de nuevas Licencias.**
**Alto costo en adaptación de aplicaciones críticas.**
**Alto costo por pérdida de inversión en productos ORACLE.**
**A nivel de Personal**
**Capacitación en las nuevas herramientas de gestión y operación.**
**Alto costos-horas-hombre para el proceso de migración.**
**Alto riesgo en la continuidad operacional de las aplicaciones críticas.**
**Alto costos en servicios de consultoría TI.**
**A nivel de Procesos**
**Proceso largo de migración de todas las bases de datos y aplicaciones.**
**Plan de pruebas y validación de aplicativos.**
**Actualización de manuales técnicos.**
**Reconfiguración de los procesos de backup.**

De los cambios a considerar, se puede apreciar que los mayores costos se encuentran a nivel de software, procesos y personal, los mismos que tienen una incidencia económica muy significativa y relevante para la Institución, toda vez que un proceso de migración a otra plataforma de solución, impacta en el nivel y continuidad de los servicios actuales, así como la imagen de la Institución en cuanto a sus servicios brindados a sus usuarios finales con el uso de sus aplicaciones críticas que se soportan sobre la plataforma de base de datos mencionada. Por lo que la continuidad de su uso, a razón del soporte y mantenimiento de tales productos, generará un impacto positivo en la Entidad económicamente.

(...)

Que, en virtud de lo expuesto en los considerandos precedentes y de la información alcanzada por la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en la cual se sustenta la existencia de una infraestructura preexistente; la complementariedad del servicio que se requiere contratar; y, lo imprescindible de éste para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de la citada infraestructura, así como la incidencia económica de dicha contratación, la Gerencia Central de Asesoría Jurídica opina que se ha configurado los presupuestos establecidos en la normativa de contratación pública y en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, resultando viable que se apruebe la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.4 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", en la resolución o instrumento que haga sus veces, que apruebe la estandarización deberá indicarse el período de su vigencia, precisándose que de variar las condiciones que determinaron la estandarización dicha aprobación quedará sin efecto;

Que, con relación al plazo para la estandarización en mención, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha requerido que el plazo de vigencia de la estandarización sea por un período de sesenta (60) meses, señalando que de variar las condiciones que determinaron la estandarización solicitada, la aprobación de la misma quedaría sin efecto, siendo responsabilidad de dicha dependencia que la prestación materia de estandarización se ajuste a las características previstas en el numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado;

Que, de acuerdo a lo establecido en el citado artículo, la estandarización debe estar debidamente autorizado por el Titular de la Entidad;



10 MAR 2020

JOSE DEMETRIO TERRONES C.  
FEDATARIO SUPLENTE  
RES. N° 1750-GG-ESSALUD-20

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434 -GG-ESSALUD-2020

Que, el artículo 8 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), establece que el Presidente Ejecutivo es la más alta autoridad ejecutiva de ESSALUD y Titular del Pliego Presupuestal;

Que, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 329-PE-ESSALUD-2016, de fecha 01 de julio de 2016 y sus modificatorias, se delegó en el Gerente General, la facultad de aprobar los procesos de estandarización de bienes y servicios, de conformidad con la normativa de contrataciones del Estado;

Que, conforme a lo previsto en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, la estandarización no supone la existencia de un proveedor único en el mercado nacional, es decir, el hecho que una Entidad apruebe un proceso de estandarización no enerva la posibilidad de que en el mercado pueda existir más de un proveedor, con lo cual, en principio, la Entidad se encontraría obligada a efectuar un procedimiento de selección para determinar al proveedor con el cual celebrará el contrato, según corresponda; y,

Con los vistos de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la Gerencia Central de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas,

### SE RESUELVE:

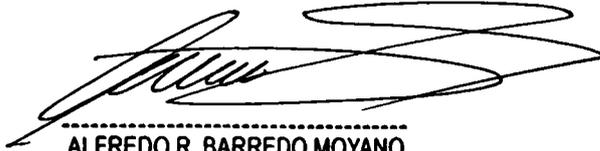
- 1. APROBAR** la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud, por el período de sesenta (60) meses, precisándose que de variar las condiciones que determinaron dicha estandarización la presente aprobación quedará sin efecto, conforme a las disposiciones vigentes en materia de contratación pública.
- 2. DISPONER** que la Secretaría General notifique la presente Resolución a la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y a la Gerencia Central de Logística.
- 3. DISPONER** que la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones efectúe las coordinaciones necesarias para que se registre la presente Resolución en la página web de la Entidad a más tardar al día siguiente de su expedición.
- 4. DISPONER** que la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones remita a la Gerencia Central de Logística, conjuntamente con su requerimiento, el informe técnico de estandarización y la Resolución que aprueba la estandarización, a fin que dicho órgano realice las actividades necesarias para concretar la contratación del servicio requerido, de acuerdo a lo establecido en el tercer párrafo del numeral 7.4 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD.
- 5. DISPONER** que la Gerencia Central de Logística efectúe las coordinaciones que correspondan a efectos de que se observe lo establecido en el numeral 7.5 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD.
- 6. DISPONER** que la Gerencia Central de Logística, como responsable de realizar el estudio de mercado para servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud, determine la existencia o no de pluralidad de proveedores que cumplan con lo requerido para el citado servicio, considerando que



**RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 434 -GG-ESSALUD-2020**

conforme a lo previsto en el numeral 7.6 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, la estandarización no supone la existencia de un proveedor único en el mercado nacional.

**REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.**



ALFREDO R. BARREDO MOYANO  
GERENTE GENERAL  
ESSALUD



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
Seguro Social de Salud

10 MAR 2020

JOSE DEMETRIO TERRONES CELIS  
FEDATARIO SUPLENTE  
RES. N° 1750-GG-ESSALUD-2019

NOTA N° 336 -GCAJ-ESSALUD-2020

Lima,

06 MAR. 2020

**MUY URGENTE**

Señor  
**Dr. ALFREDO ROBERTO BARREDO MOYANO**  
Gerente General  
Presente. -

Me dirijo a usted en atención al Memorándum N° 547-GCTIC-ESSALUD-2020, a través de la cual la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones remite el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, de fecha 04 de marzo de 2020, suscrito por el Gerente de Producción, Ing. Ricardo Siancas Culquicondor, y el Sub Gerente de Operaciones de Tecnología de la Información de la citada Gerencia, Ing. Gino Bibolotti Chumpitaz, el cual contiene la justificación y presupuestos de la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud.

Sobre el particular, se cumple con alcanzar el Informe Legal N° 078 -GCAJ-ESSALUD-2020, así como el proyecto de Resolución que aprueba la estandarización solicitada, visado por esta Gerencia Central, para el trámite pertinente.

Atentamente,



RENZO ZÁRATE MIRANDA  
Gerente Central de Asesoría Jurídica  
ESSALUD

SEGURO SOCIAL DE SALUD  
SECRETARIA GENERAL  
RECEPCION  
10 MAR 2020  
Hora: 11:37 Registro N°  
Recibido por:

ESSALUD  
GERENCIA GENERAL  
RECEPCION  
06 MAR 2020  
Hora: Firma: 18:08

C.c.: GCTIC

RZM/JAQS/MLW/CPM  
Proveídos N°s 2162  
Nit N° 99-2019-52  
Folios : 56

## INFORME LEGAL N° 78 -GCAJ-ESSALUD-2020

**ASUNTO :** Proceso de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud.

**FECHA :** 06 MAR. 2020

La Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha solicitado la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud.

Al respecto, cabe manifestar lo siguiente:

### I. ANTECEDENTES



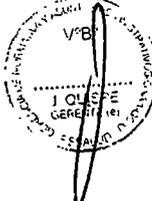
Con Memorándum N° 547-GCTIC-ESSALUD-2020, recibida el 05 de marzo de 2020, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones solicita a esta Gerencia Central proseguir con el trámite del proceso de estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud, remitiendo para tal efecto, entre otros documentos, el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, elaborado por la Gerencia de Producción y la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnología de la Información de la citada Gerencia, a fin de sustentar los presupuestos normativos para llevar a cabo la autorización de la citada estandarización.



### II. MARCO NORMATIVO

- Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 082-2019-EF, en adelante el TUO de la Ley.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificada por Decreto Supremo N° 377-2019-EF, en adelante el Reglamento.

### III. ANÁLISIS



#### 1. PROCESO DE ESTANDARIZACIÓN

- 1.1 En el numeral 16.2 del artículo 16 del TUO de la Ley, se señala que: "(...) Salvo las excepciones previstas en el reglamento, en el requerimiento no se hace referencia a una fabricación o una procedencia determinada, o a un procedimiento concreto que caracterice a los bienes o servicios ofrecidos por un proveedor determinado, o a marcas, patentes o tipos, o a un origen o a una producción determinados con la finalidad de favorecer o descartar ciertos proveedores o ciertos productos".



Luego, el numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento, establece que en la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular, en cuyo caso se agregan las palabras "o equivalente" a continuación de dicha referencia.

De otro lado, el Anexo N° 1 de Definiciones del referido Reglamento, define a la estandarización como el "Proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes".

1.2 El proceso de estandarización se encuentra regulado por la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la Contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular"<sup>1</sup>. En el numeral 7.2 del acápite VII de la citada Directiva se señala los presupuestos que se deben verificar para que proceda una estandarización, conforme el siguiente detalle:

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

Asimismo, en el numeral 7.3 del acápite en mención se indica que, cuando en una contratación en particular el área usuaria, aquella de la cual proviene el requerimiento de contratar o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias, considere que resulta inevitable definir el requerimiento haciendo referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados o descripción que oriente la contratación hacia ellos, deberá elaborar un informe técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual contendrá como mínimo:

- a. La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad.
- b. De ser el caso, la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda.
- c. El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido.
- d. La justificación de la estandarización, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación.
- e. Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria.
- f. La fecha de elaboración del informe técnico.

En el numeral 7.4 de la citada Directiva se dispone que la estandarización de los bienes o servicios a ser contratados será aprobada por el Titular de la Entidad, sobre la base del informe técnico de estandarización emitido por el área usuaria, la que podrá efectuar las coordinaciones que resulten necesarias con el órgano encargado de las contrataciones de la Entidad para tal fin. Dicha aprobación deberá efectuarse por escrito, mediante resolución o instrumento que haga sus veces, y publicarse en la página web de la Entidad al día siguiente de producida su aprobación. Asimismo, en dicho documento deberá indicarse el periodo de vigencia de la estandarización, precisándose que, de variar las condiciones que determinaron la estandarización, dicha aprobación quedará sin efecto.

## 2. SUSTENTO DE LA ESTANDARIZACIÓN

2.1 El artículo 114 del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – EsSalud<sup>2</sup>, establece que la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones órgano de apoyo encargado de planificar, diseñar, implementar y evaluar las tecnologías de información y comunicaciones de la institución en el ámbito nacional.

<sup>1</sup> Aprobado por Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE.

<sup>2</sup> Aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 656-PE-ESSALUD-2014 y modificatorias.

Asimismo, en el artículo 121 del citado Reglamento se prescribe que la Gerencia de Producción tiene como parte de sus funciones, dirigir y controlar el uso correcto del hardware y software de la Sede Central, estableciendo las respectivas políticas para su implantación y control a nivel Institucional.

Además, en el artículo 124 del referido Reglamento se establece que la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de Información tiene como parte de sus funciones asegurar el eficiente, oportuno y continuo funcionamiento del procesamiento y de los servicios que brinda el centro de cómputo de la Sede Central.

2.2 Ahora bien, mediante Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, de fecha 04 de marzo de 2020, suscrito por el Gerente de Producción, Ing. Ricardo Siancas Culquicondor, y el Sub Gerente de Operaciones de Tecnología de la Información de la citada Gerencia, Ing. Gino Bibolotti Chumpitaz, se sustenta la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud.

En tal sentido, se procede a revisar el citado sustento de la estandarización, a efectos de determinar desde el punto de vista estrictamente legal, la concordancia de lo informado con la normativa de contratación estatal.

**i) Del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad**

De acuerdo a lo señalado en el numeral 6 del Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, respecto al equipamiento preexistente, se precisa lo siguiente:

(...)

EsSalud cuenta con los siguientes productos ORACLE instalados en su Centro de Datos de la Sede Central, sirviendo como plataforma de integración institucional de sus aplicaciones críticas. Las mismas que están conformadas por productos de software y hardware, como se detallan a continuación:

Ítem	Producto	Cant.	Infraestructura	Utilidad
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	8	Software	Soporte para las licencias Enterprise utilizadas por EsSalud para los servidores de Base de Datos Oracle alojados en el Centro de Datos de la Sede Central.
2	Licencias Oracle Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	2	Software	Soporte para las licencias Enterprise utilizadas por EsSalud para los servidores de aplicaciones Oracle alojados en el Centro de Datos de la Sede Central.
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle Gateway, para la gestión de los servicios que se alojan en la plataforma SPARC.
4	SPARC T5-4 server	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle SPARC T5-4, para mantener la operatividad del servidor de base de datos.
5	Sun Rack II 1242/1242	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle Sun Rack II 1242/1242, para mantener la operatividad de los componentes del gabinete donde se alojan el Gateway y servidor SPARC T5-4 (PDU y otros componentes eléctricos).

(...)"

## ii) De la descripción del servicio requerido

Con relación a la descripción del servicio requerido, en el numeral 7 del Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, se detalla lo siguiente:

(...)

EsSalud requiere contar con el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos ORACLE, preexistentes brindados por el fabricante o sus partners autorizados por la marca ORACLE. El mismo que permitirá asegurar la funcionalidad, operatividad y la continuidad de los servicios que tienen como base el software de los productos de base de datos Oracle que brinda EsSalud a los usuarios internos y usuarios externos, además de permitir implementar mejoras en la plataforma de base de datos Oracle.

Este servicio es requerido porque permitirá que la Entidad cuente con el soporte del fabricante para la corrección de los problemas que pudieran presentarse en los productos de bases de datos Oracle, así como mantener el derecho de actualización de todo el software y hardware instalado, lo que repercute en una mayor eficiencia y correcto funcionamiento de los productos Oracle.

El alcance del servicio requerido para cada producto ORACLE es el siguiente:

### Descripción de los productos de Software ORACLE:

Fabricante / Producto		Oracle / SOFTWARE
Item	Producto	Característica
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> <li>Actualizaciones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a Información de soporte técnico Oracle).</li> <li>Actualización de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación.</li> </ul>
2	Licencias Oracle Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> <li>Actualizaciones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a Información de soporte técnico Oracle).</li> <li>Actualización de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación.</li> </ul>

### Descripción de los productos de hardware ORACLE:

Fabricante / Producto		Oracle / HARDWARE
Item	Producto	Característica
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, mantenimiento y correcciones, seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y software integrado.</li> <li>Actualización de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris</li> <li>Herramientas de actualización.</li> <li>Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos Oracle.</li> </ul>

Fabricante / Producto		Oracle / HARDWARE
Ítem	Producto	Característica
4	SPARC T5-4 server	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizaciones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como instalables por Oracle.</li> <li>Soporte de hardware en sitio para sistema de servidor o almacenamiento Oracle.</li> </ul>
5	Sun Rack II 1242/1242	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órdenes de cambio en el campo – recomendaciones de modificaciones al sistema</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> </ul>

(...)"

**iii) El uso o aplicación que se le dará al servicio requerido:**

Con relación al uso o aplicación que se le dará al servicio requerido, en el numeral 8 del Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, se detalla lo siguiente:

(...)

**8. Uso del servicio requerido**

Con el servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE, se garantizará el correcto soporte y funcionamiento de las aplicaciones críticas de EsSalud, que tienen sus bases de datos configuradas sobre los productos de software ORACLE, asegurando el servicio de forma permanente e ininterrumpida; por lo tanto, este servicio deberá ser brindado por el mismo fabricante o por un proveedor autorizado por el fabricante ORACLE. Siendo las aplicaciones críticas, las siguientes:

- Nuevo Esquema de Transferencia de la Información (NETI) – SUNAT.
- EsSalud Sistema de Salud Inteligente (EsSI).
- Sistema Integrado de Aseguramiento (SIA).
- Sistema de Aseguramiento (SAS).
- Sistema de Administración Documentaria (SIAD).
- Consulta de Acreditación por Internet (ACREDITA INTERNET).
- Consulta de Acreditación Intranet (ACREDITA INTRANET).
- Ficha de Reclamos de la Defensoría del Asegurado (SIAS)
- Sistema de Subsidios (SISSUB)
- Sistema Integrado Patrimonial Contable (SIPC)
- Ficha Única de Personal (FUP)
- Consultas Pagos EsSalud.
- Sistema de Consulta de Pagos SUNAT.

- Sistema de Estadística de Salud (SES).
- Sistema Integrado de Gestión de Incapacidades (SIGI).
- Gestión de Colas Interfaz UBAP.
- Sistema de Atención al Asegurado (SGM).
- Sistema de Seguros Complementarios (SISCE).
- Sistema de Tramitación Telemática (MTT).
- Sistema de Seguros Agrarios Independientes (SSAI).
- Sistema de Gestión de Trasplante de Órganos (TRASPLANTE).
- Sistema de Vigilancia Perinatal (SVP).
- Sistema de Referencias y Contrarreferencias (SIRyC).
- Sistema de Información Centralizada Gerencial (SICG).
- Programa de Carga de Información Centralizada (CARGASICG).
- Sistema de Carga de Titulares (ACREDITA TITULARES).
- Sistema de Carga de Derecho Habientes (ACREDITA DERHAB).
- Sistema de Consulta de Citas pendiente de atención (SACAWEB).
- Sistema de Incidencias de Gestión de Colas (GESCOL).
- Registro de Postulantes Via Internet (RPVI).
- Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRES).
- Sistema de Prestaciones Económicas Web (SPEW).
- Registro Hospitalario del Cáncer (REGCAN).
- Sistema de Control de Ventas y Cuentas Corrientes (BAZAR)

(...)

Los servicios requeridos harán funcionar de manera eficiente y continua todas las aplicaciones críticas que están siendo soportadas por la arquitectura y tecnologías de la base de datos Institucional en ORACLE, siendo los principales beneficios de uso del servicio:

- ✓ Cumplir con las buenas prácticas de seguridad de información NTP ISO /IEC 27002:2017.
- ✓ Mitigar los riesgos de disponibilidad y continuidad de las aplicaciones críticas.
- ✓ Contar con soporte del fabricante para resolver incidentes que afecten los servicios.
- ✓ Contar las últimas versiones vigentes de los productos de software ORACLE.
- ✓ Reforzar el conocimiento adquirido a la fecha en el uso de los productos ORACLE.

(...)

Todas estas aplicaciones señaladas en el numeral 8, están soportadas bajo la plataforma de productos de software y hardware ORACLE. La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de sus productos instalados, contribuirán a garantizar su disponibilidad con el soporte oportuno del fabricante o proveedores autorizados por la marca y brindar de forma continua los servicios a sus asegurados y personal de los Centros Asistenciales, y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.

(...)"

iv) **Justificación de la Estandarización:** De la descripción objetiva de los aspectos técnicos, lo complementario al equipamiento preexistente y lo imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura.

De acuerdo a lo señalado en el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, respecto a la justificación de la estandarización y que el servicio que se requiere contratar sea accesorio o complementario al equipamiento preexistente, e imprescindible para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento, se precisa lo siguiente:

(...)

Las licencias actuales de software y el soporte del hardware ORACLE preexistente, debe encontrarse vigente; por lo cual es necesaria la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE por ser imprescindibles al incluir este entre otros aspectos, la actualización de los mismos, para la continuidad y salvaguarda de los activos de información de EsSalud, asociados al servicio de soporte a las bases de datos y aplicaciones críticas de la Institución.

Los productos de software y hardware ORACLE, es un componente esencial de la actual arquitectura y tecnologías de la base de datos y aplicaciones críticas de la institución y forma parte de un servicio único y exclusivo que solo el fabricante ORACLE o sus Partners autorizados pueden proveer el servicio de mantenimiento de forma directa e integral. Estos productos aseguran la disponibilidad, continuidad e integridad de las bases de datos de las aplicaciones mencionadas en el numeral 8, y se ha venido utilizando en la institución desde el año 2000, y durante este lapso de tiempo los productos ORACLE han demostrado ser estables y seguros para los objetivos de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.

Además, el conocimiento y la experiencia adquirida por los administradores de Bases de Datos de la Subgerencia de Operaciones de la GCTIC, durante los años que se viene utilizando los productos de software y hardware ORACLE, constituyen un valor intangible; por lo tanto, el no renovar el servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE con el fabricante de la marca ORACLE implicaría no tener acceso a dicha arquitectura y tecnologías de la base de datos y aplicaciones críticas o cambiar a otro tipo de arquitectura demandaría adquirir nuevos servidores, nuevas licencias de base de datos para empezar, a realizar la migración y adaptación de las aplicaciones a la nueva plataforma, capacitar al personal técnico en el uso de la nueva herramienta, lo cual generaría mayor inversión en equipamiento, licenciamiento, adaptación de los aplicativos mencionados en numeral 8, pruebas y validaciones por parte de las diferentes áreas de EsSalud, contratación de servicios, y tiempo del personal de desarrollo, lo que originaría dejar otros proyectos prioritarios para la entidad, por lo cual se justifica la necesidad de la estandarización solicitada.

(...)

Por todo lo expuesto técnicamente, es justificable la estandarización del Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE para contar con todos los beneficios del mencionado servicio brindado por el fabricante o sus Partners autorizados de la marca ORACLE.

(...)

**b) Los Bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente**

El servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, descritos precedentemente son complementarios a la infraestructura preexistente indicado en el numeral 6; toda vez que resulta necesario para la institución, garantizar el soporte de todas las bases de datos y aplicaciones críticas que EsSalud tiene alojadas en su plataforma de servidores de su Centro de Datos de la Sede Central; las cuales brindan servicio a las diferentes áreas de la Institución a nivel nacional, así como contar con la actualización tecnológica y soporte oportuno del fabricante para garantizar la continuidad de los servicios y funciones de EsSalud.

Es importante señalar, que el contar con los servicios de soporte y mantenimiento vigente de los productos de software y hardware ORACLE brindado por el fabricante de la marca ORACLE nos garantizara la funcionalidad y operatividad de la infraestructura preexistente; además de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos asociados a los servidores de base de datos sobre los cuales se soportan las aplicaciones críticas mencionadas en el numeral 8.

(...)

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

- c) Los bienes o servicios que se requieren contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o Infraestructura Preexistente.

El servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, descritos precedentemente son imprescindibles para seguir garantizando la funcionalidad y operatividad de la infraestructura preexistente; además de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos asociados a los servidores de base de datos sobre los cuales se soportan las aplicaciones críticas mencionadas en el numeral 8.

Asimismo, de no contar con el servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE para cubrir cualquier eventualidad técnica, no será posible garantizar de forma oportuna la disponibilidad, integridad y seguridad de las bases de datos que se soportan sobre la referida plataforma, afectándose del mismo modo las aplicaciones críticas mencionadas en el numeral 8, exponiendo a un alto riesgo la continuidad de los servicios prestados por la institución.

Todas estas aplicaciones críticas, fueron desarrolladas para acceder a la Base de Datos ORACLE y son consideradas de vital importancia, toda vez que las mismas permiten interactuar con los diferentes servicios que brinda EsSalud a sus asegurados, personal de los Centros Asistenciales y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.

(...)"

#### v) De la incidencia económica

Con relación a la incidencia económica, en el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, se detalla lo siguiente:

(...)"

En el caso de no continuar protegiendo los activos de Información, asociados al servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE; la Subgerencia de Operaciones de la Gerencia de Producción de la GCTIC, no podría garantizar la funcionalidad, disponibilidad, integridad y acceso a las bases de datos que se soportan sobre la referida plataforma, afectando directamente a las aplicaciones críticas de EsSalud que impactan en los servicios prestados a los usuarios, personal y asegurados a nivel nacional.

Por otro lado, si quisiéramos optar por una empresa no autorizada por la marca ORACLE para la prestación del servicio de mantenimiento de soporte y mantenimiento de los productos ORACLE esto implicaría considerar que la Entidad deba realizar los siguientes cambios a nivel de hardware, software, personal y procesos:

##### A nivel de hardware

Adquisición de Servidores.

Instalación y configuración de nuevos servidores.

Reconfiguración de servidores que soportaran los nuevos productos.

##### A nivel de Software

Alto costo en adquisición, instalación y configuración de nuevas Licencias.

Alto costo en adaptación de aplicaciones críticas.

Alto costo por pérdida de inversión en productos ORACLE.

##### A nivel de Personal

Capacitación en las nuevas herramientas de gestión y operación.

Alto costos horas-hombre para el proceso de migración.

Alto riesgo en la continuidad operacional de las aplicaciones críticas.

Alto costos en servicios de consultoría TI.

##### A nivel de Procesos

Proceso largo de migración de todas las bases de datos y aplicaciones.

Plan de pruebas y validación de aplicativos.

Actualización de manuales técnicos.

Reconfiguración de los procesos de backup.

De los cambios a considerar, se puede apreciar que los mayores costos se encuentran a nivel de software, procesos y personal, los mismos que tienen una incidencia económica muy significativa y relevante para la institución, toda vez que un proceso de migración a otra plataforma de solución, impacta en el nivel y continuidad de los servicios actuales, así como la imagen de la institución en cuanto a sus servicios brindados a sus usuarios finales con el uso de sus aplicaciones críticas que se soportan sobre la plataforma de base de datos mencionada. Por lo que la continuidad de su uso, a razón del soporte y mantenimiento de tales productos, generará un impacto positivo en la Entidad económicamente.

(...)"

En virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes, y de acuerdo a la información alcanzada por la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, en la cual se sustenta la existencia de una infraestructura preexistente; la complementariedad del servicio que se requiere contratar; y, lo imprescindible de éste para garantizar la funcionalidad, operatividad y valor económico de la citada infraestructura, así como la incidencia económica de dicha contratación, esta Gerencia Central opina que se ha configurado los presupuestos establecidos en la normativa de contratación pública y en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, resultando viable que se apruebe la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud.

### 3. PLAZO DE LA ESTANDARIZACIÓN

Sobre el particular, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.4 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, "*Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular*", en la resolución o instrumento que haga sus veces, que apruebe la estandarización deberá indicarse el período de su vigencia, precisándose que de variar las condiciones que determinaron la estandarización dicha aprobación quedará sin efecto.

Al respecto, la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones ha requerido que el plazo de vigencia de la estandarización sea por un período de sesenta (60) meses, señalando que de variar las condiciones que determinaron la estandarización solicitada, la aprobación de la misma quedaría sin efecto, siendo responsabilidad de dicha dependencia que la prestación materia de estandarización se ajuste a las características previstas en el numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento.

Con relación a ello, en el Informe Técnico N° 37-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, se detalla lo siguiente:

"(...)

La vigencia de la estandarización está condicionada a:

- Los cambios de política en la Gerencia de Producción de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.
- Los cambios en el entorno tecnológico (precios, marco legal, disponibilidad de productos, etc.).
- A la eficiencia y estabilidad demostrada en el tiempo de su utilización brindando soporte a las aplicaciones críticas y base de datos de EsSalud.
- Al volumen de aplicaciones críticas que son soportadas por los productos de software y hardware ORACLE.
- Costos de renovación versus costos de adquisición e implementación de nuevos productos de otra marca.

Por lo cual, se sugiere un periodo de vigencia de la estandarización por **Sesenta (60) meses** contados desde su aprobación mediante resolución de la presente estandarización. Toda vez, que estos productos vienen siendo utilizados por la Entidad desde el año 2000, y durante este lapso de tiempo la marca ORACLE ha demostrado ser un producto de software y hardware estable y seguro para los objetivos de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.

Cabe precisar que el plazo de la estandarización requerida no necesariamente es el contratado; sino que conforme se ha indicado precedentemente ésta responde a los aspectos técnicos propios de la naturaleza de los cuales se va a prestar el servicio.

"(...)"

Sobre el extremo bajo comentario, atendiendo a su carácter esencialmente técnico, no corresponde a esta Gerencia Central emitir opinión al respecto, entendiendo que el área usuaria ha evaluado los factores y elementos necesarios para requerir el citado período de estandarización.

4. De acuerdo a lo establecido en el numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento, la estandarización debe estar debidamente autorizada por el Titular de la Entidad.

A su vez, el artículo 8 de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD), establece que el Presidente Ejecutivo es la más alta autoridad ejecutiva de ESSALUD y Titular del Pliego Presupuestal.



Mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 329-PE-ESSALUD-2016, de fecha 01 de julio de 2016 y sus modificatorias, se delegó en el Gerente General, la facultad de aprobar los procesos de estandarización de bienes y servicios, de conformidad con la normativa de contrataciones del Estado.

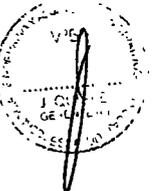
5. Adicionalmente, es preciso indicar que, conforme a lo previsto en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, la estandarización no supone la existencia de un proveedor único en el mercado nacional, es decir, el hecho que una Entidad apruebe un proceso de estandarización no enerva la posibilidad de que en el mercado pueda existir más de un proveedor, con lo cual, en principio, la Entidad se encontraría obligada a efectuar un procedimiento de selección para determinar al proveedor con el cual celebrará el contrato, según corresponda.



Para tal fin, la Gerencia Central de Logística será la responsable de realizar indagaciones en el mercado que refleje, entre otros, el real valor de mercado del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud.

6. Finalmente, cabe indicar que ni el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado ni su Reglamento hacen referencia a la formalidad aplicable para la estandarización; sin embargo, en el primer párrafo del numeral 7.4 de la Directiva se hace mención a que la aprobación de la estandarización deberá efectuarse por escrito mediante resolución o instrumento que haga sus veces, y publicarse en la página web de la Entidad al día siguiente de producida su aprobación; razón por la cual, esta Gerencia Central sugiere que la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud, se efectúe mediante Resolución y se proceda a la publicación respectiva en la página web de EsSalud.

### III. CONCLUSIÓN



A mérito de lo expuesto y en virtud a la información alcanzada por la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, esta Gerencia Central opina que:

- 
- Resulta viable estandarizar en EsSalud por el período de sesenta (60) meses, el servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud, teniendo en consideración que de variar las condiciones que determinan la estandarización solicitada, la aprobación de la misma quedará sin efecto, debiendo observarse lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley de Contrataciones del Estado, su Reglamento y la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, a los que se ha hecho mención en el presente informe.
  - Corresponde a la Gerencia General emitir la Resolución respectiva que apruebe la estandarización, conforme a las vigentes disposiciones en materia de contratación pública.

#### IV. RECOMENDACIONES:

En tal sentido, esta Gerencia Central sugiere que:

1. La Secretaría General notifique la Resolución a expedirse a la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y a la Gerencia Central de Logística, en el día de su emisión.
2. La Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones efectúe las coordinaciones necesarias para que se registre la Resolución a expedirse en la página web de la Entidad al día siguiente de aprobada la referida estandarización.
3. La Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones remita a la Gerencia Central de Logística, conjuntamente con su requerimiento, el informe técnico de estandarización y la Resolución que aprueba la estandarización, a fin que dicho órgano realice las actividades necesarias para concretar la contratación del servicio requerido, de acuerdo a lo establecido en el tercer párrafo del numeral 7.4 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD.
4. La Gerencia Central de Logística efectúe las coordinaciones que correspondan a efectos de que se observe lo establecido en el numeral 7.5 de la citada Directiva<sup>3</sup>.
5. La Gerencia Central de Logística, como responsable de realizar el estudio de mercado para la contratación el servicio de soporte y mantenimiento de los productos Oracle de la Sede Central de EsSalud, determine la existencia o no de pluralidad de proveedores que cumplan con lo requerido para el citado servicio, considerando que conforme a lo previsto en el numeral 7.6 de la Directiva en mención, la estandarización no supone la existencia de un proveedor único en el mercado nacional, es decir, el hecho que una Entidad apruebe un proceso de estandarización no enerva la posibilidad de que en el mercado pueda existir más de un proveedor, con lo cual, en principio, la Entidad se encontraría obligada a efectuar un procedimiento de selección para determinar al proveedor con el cual celebrará el contrato, según corresponda.

Se adjunta proyecto de Resolución que aprueba la mencionada estandarización visado por esta Gerencia Central, para su consideración y fines pertinentes, el mismo que se recomienda sea visado por la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Atentamente,



RENZO ZÁRATE MIRANDA  
Gerente Central de Asesoría Jurídica  
ESSALUD

RZM/JAQS/MLW/CPM/  
Proveídos N°s 2162  
Nit N° 99-2019-52

<sup>3</sup> El referido numeral señala que, "En los documentos del procedimiento de selección debe agregarse la palabra 'o equivalente' a continuación de la referencia a determinada fabricación o procedencia, procedimiento concreto, marca, patente o tipos, origen o producción. Es responsabilidad de la Entidad determinar procedimientos o mecanismos objetivos para determinar la equivalencia de la marca requerida, tomando en cuenta para ello los principios de libertad de concurrencia, competencia, eficiencia y eficacia".

MEMORANDUM N° 547-GCTIC-ESSALUD-2020

**URGENTE**

PARA: ING. RENZO ZARATE MIRANDA  
Gerente Central de Asuntos Jurídicos

DE: ABG. MIGUEL ESPINAL LAU  
Gerente Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

ASUNTO: Solicitud de Estandarización para el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos Oracle de la Sede Central de EsSalud

REFERENCIA: a) Informe N° 005-GCAJ-ESSALUD -2020  
b) Informe Técnico N° 37 -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020

FECHA: 05 MAR. 2020

10:10  
05 MAR 2020

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarle cordialmente y en base al documento de la referencia a) remitirle adjunto a la presente la absolución de las precisiones indicada en el mismo, las cuales se ven reflejadas en el documento de la referencia b), con la finalidad que su Despacho prosiga con proceso de estandarización el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos Oracle de la Sede Central de EsSalud, teniendo en cuenta la urgencia de contar con este servicio.

En tal sentido, se adjuntan a la presente el documento de la referencia b) y las Especificaciones Técnicas correspondientes.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



  
Ing. MIGUEL ESPINAL LAU  
Gerente Central  
Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones  
ESSALUD

SEGURO SOCIAL DE SALUD  
Gerencia Central de Asuntos Jurídica  
05 MAR 2020  
RECEPCION  
Hora: ... Recibido Por: ...

MEL/rsc/gbch  
NIT 99-2019-52  
Folios: 33

**INFORME TÉCNICO N° 37 -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020****1. Nombre del Área Usuaría**

Gerencia de Producción

**2. Nombre del Responsable**

LIC. GINO BIBOLOTI CHUMPITAZ

Sub Gerente de Operaciones de Tecnologías de la Información

**3. Fecha de elaboración**

04 de marzo de 2020.

**4. Objetivo**

El presente documento tiene por finalidad establecer el sustento técnico que permita Estandarizar el Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE existentes e instalados en la plataforma de servidores del Centro de Datos de EsSalud, los mismos que permitirán garantizar la operatividad, rendimiento y funcionalidad de las aplicaciones críticas de EsSalud.

**5. Antecedentes**

El Seguro Social de Salud – EsSalud, cuenta con aplicaciones y productos ORACLE que se encuentran instalados en el Centro de Datos de su Sede Central; los mismos que permiten interactuar con las diferentes aplicaciones que dan soporte a los servicios que brinda EsSalud a sus asegurados y personal de los Centros Asistenciales, y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.

Mediante Resolución de Gerencia General N° 1247-GG-ESSALUD-2017, se aprobó la estandarización para la adquisición de nuevas licencias Oracle, la misma que se encuentra vigente hasta el año 2022, para la adquisición de dichos productos, conforme a las disposiciones vigentes en materia de contratación pública; cumpliendo para ello lo dispuesto por la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, que refiere los lineamientos para la contratación que hace referencia a una determinada marca o tipo particular de producto o servicio.

Esta nueva solicitud de estandarización, confirma la decisión de EsSalud en continuar utilizando los productos ORACLE como software base para la implementación y la operación de los principales sistemas de información, aplicaciones y bases de datos disponibles para los usuarios internos y externos de EsSalud.

**6. Descripción de la Infraestructura Preexistente**

EsSalud cuenta con los siguientes productos ORACLE instalados en su Centro de Datos de la Sede Central, sirviendo como plataforma de integración institucional de sus aplicaciones críticas. Las mismas que están conformadas por productos de software y hardware, como se detallan a continuación:

Ítem	Producto	Cant	Infraestructura	Utilidad
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	8	Software	Soporte para las licencias Enterprise utilizadas por EsSalud para los servidores de Base de Datos Oracle alojados en el Centro de Datos de la Sede Central.
2	Licencias Oracle Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	2	Software	Soporte para las licencias Enterprise utilizadas por EsSalud para los servidores de aplicaciones Oracle alojados en el Centro de Datos de la Sede Central.
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle Gateway, para la gestión de los servicios que se alojan en la plataforma SPARC.
4	SPARC T5-4 server	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle SPARC T5-4, para mantener la operatividad del servidor de base de datos.
5	Sun Rack II 1242/1242	1	Hardware	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle Sun Rack II 1242/1242, para mantener la operatividad de los componentes del gabinete donde se alojan el Gateway y servidor SPARC T5-4 (PDU y otros componentes eléctricos).

### 7. Descripción del servicio a estandarizar

EsSalud requiere contar con el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos ORACLE, preexistentes brindados por el fabricante o sus partners autorizados por la marca ORACLE. El mismo que permitirá asegurar la funcionalidad, operatividad y la continuidad de los servicios que tienen como base el software de los productos de base de datos Oracle que brinda EsSalud a los usuarios internos y usuarios externos, además de permitir implementar mejoras en la plataforma de base de datos Oracle.

Este servicio es requerido porque permitirá que la Entidad cuente con el soporte del fabricante para la corrección de los problemas que pudieran presentarse en los productos de bases de datos Oracle, así como mantener el derecho de actualización de todo el software y hardware instalado, lo que repercute en una mayor eficiencia y correcto funcionamiento de los productos Oracle.

El alcance del servicio requerido para cada producto ORACLE es el siguiente:

Descripción de los productos de Software ORACLE:



Fabricante / Producto		Oracle / SOFTWARE
Ítem	Producto	Característica
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> <li>Actualizaciones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> <li>Actualización de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación.</li> </ul>
2	Licencias Oracle Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> <li>Actualizaciones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> <li>Actualización de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación.</li> </ul>


**Descripción de los productos de hardware ORACLE:**

Fabricante / Producto		Oracle / HARDWARE
Ítem	Producto	Característica
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, mantenimiento y correcciones, seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y software integrado.</li> <li>Actualización de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris</li> <li>Herramientas de actualización.</li> <li>Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos Oracle.</li> </ul>



Fabricante / Producto		Oracle / HARDWARE
Ítem	Producto	Característica
4	SPARC T5-4 server	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizaciones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como instalables por Oracle.</li> <li>Soporte de hardware en sitio para sistema de servidor o almacenamiento Oracle.</li> <li>Órdenes de cambio en el campo – recomendaciones de modificaciones al sistema</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> </ul>
5	Sun Rack II 1242/1242	

## 8. Uso del servicio requerido

Con el servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE, se garantizará el correcto soporte y funcionamiento de las aplicaciones críticas de EsSalud, que tienen sus bases de datos configuradas sobre los productos de software ORACLE, asegurando el servicio de forma permanente e ininterrumpida; por lo tanto, este servicio deberá ser brindado por el mismo fabricante o por un proveedor autorizado por el fabricante ORACLE. Siendo las aplicaciones críticas, las siguientes:



- *Nuevo Esquema de Transferencia de la Información (NETI) – SUNAT.*
- *EsSalud Sistema de Salud Inteligente (EsSI).*
- *Sistema Integrado de Aseguramiento (SIA).*
- *Sistema de Aseguramiento (SAS).*
- *Sistema de Administración Documentaria (SIAD).*
- *Consulta de Acreditación por Internet (ACREDITA INTERNET).*
- *Consulta de Acreditación Intranet (ACREDITA INTRANET).*
- *Ficha de Reclamos de la Defensoría del Asegurado (SIAS)*
- *Sistema de Subsidios (SISSUB)*
- *Sistema Integrado Patrimonial Contable (SIPC)*
- *Ficha Única de Personal (FUP)*
- *Consultas Pagos EsSalud.*
- *Sistema de Consulta de Pagos SUNAT.*

- *Sistema de Estadística de Salud (SES).*
- *Sistema Integrado de Gestión de Incapacidades (SIGI).*
- *Gestión de Colas Interfaz UBAP.*
- *Sistema de Atención al Asegurado (SGM).*
- *Sistema de Seguros Complementarios (SISCE).*
- *Sistema de Tramitación Telemática (MTT).*
- *Sistema de Seguros Agrarios Independientes (SSAI).*
- *Sistema de Gestión de Trasplante de Órganos (TRASPLANTE).*
- *Sistema de Vigilancia Perinatal (SVP).*
- *Sistema de Referencias y Contrarreferencias (SIRyC).*
- *Sistema de Información Centralizada Gerencial (SICG).*
- *Programa de Carga de Información Centralizada (CARGASICG).*
- *Sistema de Carga de Titulares (ACREDITA TITULARES).*
- *Sistema de Carga de Derecho Habientes (ACREDITA DERHAB).*
- *Sistema de Consulta de Citas pendiente de atención (SACAWEB).*
- *Sistema de Incidencias de Gestión de Colas (GESCOL).*
- *Registro de Postulantes Vía Internet (RPVI).*
- *Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRES).*
- *Sistema de Prestaciones Económicas Web (SPEW).*
- *Registro Hospitalario del Cáncer (REGCAN).*
- *Sistema de Control de Ventas y Cuentas Corrientes (BAZAR)*

Según el artículo 121° literal d) del ROF, la Gerencia de Producción es responsable de: **"Dirigir y controlar el uso correcto del hardware y software de la Sede Central, estableciendo las respectivas políticas para su implantación y control a nivel Institucional"**; asimismo, en el literal f) se indica que debe: **"Asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los sistemas y servicios informáticos del centro de cómputo de la Sede Central, estableciendo las políticas adecuadas a nivel institucional"**.

Asimismo, en el artículo 124° del ROF se indica que la Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información es responsable de: **"...asegurar el eficiente, oportuno y continuo funcionamiento del procesamiento y de los servicios que brinda el centro de cómputo de la Sede Central y asesorar a los órganos desconcentrados estableciendo las políticas y procedimientos para tal fin a nivel institucional. Asimismo, se encarga de implementar los modelos, arquitectura y tecnologías de la base de datos institucional para la implementación de los procesos de extracción, carga y migración de datos, e implementar mecanismos para el uso y explotación eficiente y seguro de la base de datos por parte de los órganos de la sede central y órganos desconcentrados en el ámbito de su competencia"**.

Los servicios requeridos harán funcionar de manera eficiente y continua todas las aplicaciones críticas que están siendo soportadas por la arquitectura y tecnologías de la base de datos institucional en ORACLE, siendo los principales beneficios de uso del servicio:

- ✓ Cumplir con las buenas prácticas de seguridad de información NTP ISO /IEC 27002:2017.
- ✓ Mitigar los riesgos de disponibilidad y continuidad de las aplicaciones críticas.
- ✓ Contar con soporte del fabricante para resolver incidentes que afecten los servicios.
- ✓ Contar las últimas versiones vigentes de los productos de software ORACLE.
- ✓ Reforzar el conocimiento adquirido a la fecha en el uso de los productos ORACLE.



## 9. Justificación de la Estandarización

Todas estas aplicaciones señaladas en el **numeral 8**, están soportadas bajo la plataforma de productos de software y hardware ORACLE. La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de sus productos instalados, contribuirán a garantizar su disponibilidad con el soporte oportuno del fabricante o proveedores autorizados por la marca y brindar de forma continua los servicios a sus asegurados y personal de los Centros Asistenciales, y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.

De acuerdo a las disposiciones específicas estipuladas en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD de "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo en particular", actualmente EsSalud tiene su infraestructura de bases de datos y aplicaciones críticas funcionando sobre los productos de software y hardware ORACLE.

### 9.1 Descripción Objetiva de los Aspectos Técnicos.

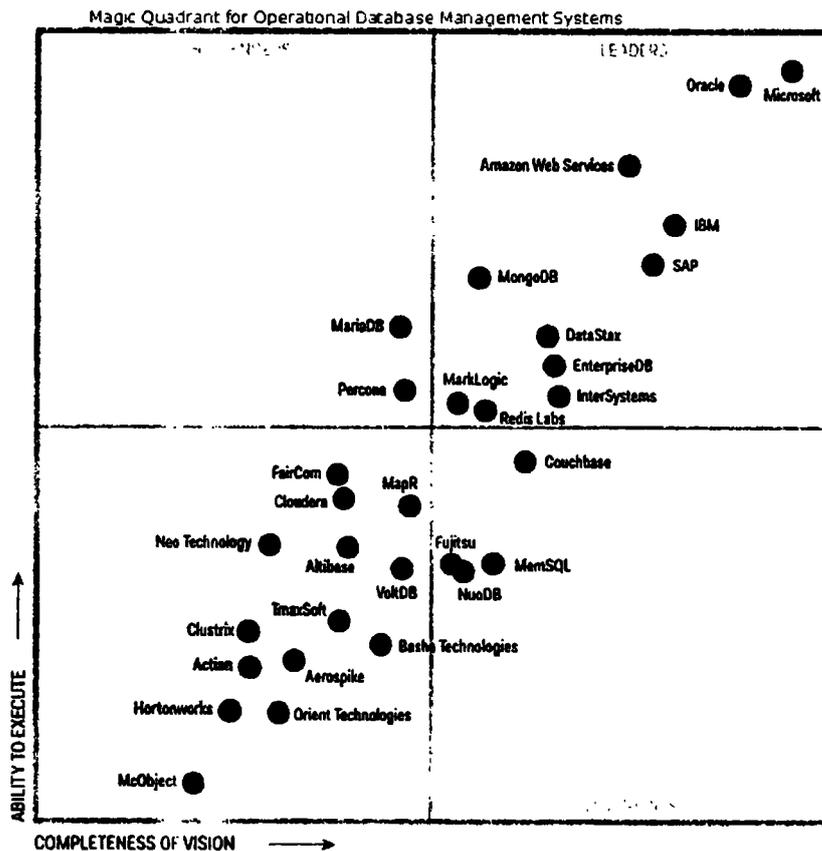
Las licencias actuales de software y el soporte del hardware ORACLE preexistente, debe encontrarse vigente; por lo cual es necesaria la estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE por ser imprescindibles al incluir este entre otros aspectos, la actualización de los mismos, para la continuidad y salvaguarda de los activos de información de EsSalud, asociados al servicio de soporte a las bases de datos y aplicaciones críticas de la institución.

Los productos de software y hardware ORACLE, es un componente esencial de la actual arquitectura y tecnologías de la base de datos y aplicaciones críticas de la institución y forma parte de un servicio único y exclusivo que solo el fabricante ORACLE o sus Partners autorizados pueden proveer el servicio de mantenimiento de forma directa e integral. Estos productos aseguran la disponibilidad, continuidad e integridad de las bases de datos de las aplicaciones mencionadas en el **numeral 8**, y se ha venido utilizando en la institución desde el año 2000, y durante este lapso de tiempo los productos ORACLE han demostrado ser estables y seguros para los objetivos de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.

Además, el conocimiento y la experiencia adquirida por los administradores de Bases de Datos de la Subgerencia de Operaciones de la GCTIC, durante los años que se viene utilizando los productos de software y hardware ORACLE, constituyen un valor intangible; por lo tanto, el no renovar el servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE con el fabricante de la marca ORACLE implicaría no tener acceso a dicha arquitectura y tecnologías de la base de datos y aplicaciones críticas o cambiar a otro tipo de arquitectura demandaría adquirir nuevos servidores, nuevas licencias de base de datos para empezar, a realizar la migración y adaptación de las aplicaciones a la nueva plataforma, capacitar al personal técnico en el uso de la nueva herramienta, lo cual generaría mayor inversión en equipamiento, licenciamiento, adaptación de los aplicativos mencionados en **numeral 8**; pruebas y validaciones por parte de las diferentes áreas de EsSalud, contratación de servicios, y tiempo del personal de desarrollo, lo que originaría dejar otros proyectos prioritarios para la entidad, por lo cual se justifica la necesidad de la estandarización solicitada.

La plataforma de productos de software y hardware ORACLE preexistente en EsSalud, está posicionada dentro del cuadrante de líderes de Gartner como se muestra en la siguiente imagen.





En cuanto a software de administración de información, Oracle es el proveedor número uno, y como firma de software independiente es la segunda más grande en todo el mundo. Cuenta con un gran prestigio y experiencia en el mercado, lo que le ha llevado a convertirse en la primera opción para agencias gubernamentales y para las corporaciones pequeñas y grandes.

El uso que le dan las empresas en el mundo a Oracle es cada vez mayor, debido a que cuenta con una alta gama de aplicaciones comerciales. Por tal motivo es la base de datos con mayor prestigio. Y este es un valor que las empresas prefieren al momento de tomar la decisión de contratar servicios de software para el crecimiento y la efectividad de sus operaciones.

Por todo lo expuesto técnicamente, es justificable la estandarización del Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE para contar con todos los beneficios del mencionado servicio brindado por el fabricante o sus Partners autorizados de la marca ORACLE.

## 9.2 Verificación de los presupuestos para la Estandarización.

Con la finalidad principal de estandarizar el servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE, se ha tomado en cuenta los presupuestos que se detallan a continuación:

- a) La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos u otros bien, así como ciertos servicios especializados

EsSalud cuenta en la actualidad con una plataforma de software y hardware ORACLE instalados en el ambiente de producción del Centro de Datos de la Sede Central, las mismas que se describen en el numeral 6, y son utilizados para brindar soporte a las aplicaciones críticas y servidores de base de datos de la entidad.



**b) Los Bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente**

El servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, descritos precedentemente son complementarios a la infraestructura preexistente indicado en el **numeral 6**; toda vez que resulta necesario para la institución, garantizar el soporte de todas las bases de datos y aplicaciones críticas que EsSalud tiene alojadas en su plataforma de servidores de su Centro de Datos de la Sede Central; las cuales brindan servicio a las diferentes áreas de la institución a nivel nacional, así como contar con la actualización tecnológica y soporte oportuno del fabricante para garantizar la continuidad de los servicios y funciones de EsSalud.

Es importante señalar, que el contar con los servicios de soporte y mantenimiento vigente de los productos de software y hardware ORACLE brindado por el fabricante de la marca ORACLE nos garantizara la funcionalidad y operatividad de la infraestructura preexistente; además de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos asociados a los servidores de base de datos sobre los cuales se soportan las aplicaciones críticas mencionadas en el **numeral 8**.

**c) Los bienes o servicios que se requieren contratar son imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura Preexistente.**

El servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, descritos precedentemente son imprescindibles para seguir garantizando la funcionalidad y operatividad de la infraestructura preexistente; además de garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos asociados a los servidores de base de datos sobre los cuales se soportan las aplicaciones críticas mencionadas en el **numeral 8**.

Asimismo, de no contar con el servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE para cubrir cualquier eventualidad técnica, no será posible garantizar de forma oportuna la disponibilidad, integridad y seguridad de las bases de datos que se soportan sobre la referida plataforma, afectándose del mismo modo las aplicaciones críticas mencionadas en el **numeral 8**, exponiendo a un alto riesgo la continuidad de los servicios prestados por la institución.

Todas estas aplicaciones críticas, fueron desarrolladas para acceder a la Base de Datos ORACLE y son consideradas de vital importancia, toda vez que las mismas permiten interactuar con los diferentes servicios que brinda EsSalud a sus asegurados, personal de los Centros Asistenciales y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.



### **9.3 Incidencia Económica**

En el caso de no continuar protegiendo los activos de información, asociados al servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE; la Subgerencia de Operaciones de la Gerencia de Producción de la GCTIC, no podría garantizar la funcionalidad, disponibilidad, integridad y acceso a las bases de datos que se soportan sobre la referida plataforma, afectando directamente a las aplicaciones críticas de EsSalud que impactan en los servicios prestados a los usuarios, personal y asegurados a nivel nacional.

Por otro lado, si quisiéramos optar por una empresa no autorizada por la marca ORACLE para la prestación del servicio de mantenimiento de soporte y mantenimiento de los productos



ORACLE esto implicaría considerar que la Entidad deba realizar los siguientes cambios a nivel de hardware, software, personal y procesos:

**A nivel de hardware**

*Adquisición de Servidores.*

*Instalación y configuración de nuevos servidores.*

*Reconfiguración de servidores que soportaran los nuevos productos.*

**A nivel de Software**

*Alto costo en adquisición, instalación y configuración de nuevas Licencias.*

*Alto costo en adaptación de aplicaciones críticas.*

*Alto costo por pérdida de inversión en productos ORACLE.*

**A nivel de Personal**

*Capacitación en las nuevas herramientas de gestión y operación.*

*Alto costos horas-hombre para el proceso de migración.*

*Alto riesgo en la continuidad operacional de las aplicaciones críticas.*

*Alto costos en servicios de consultoría TI.*

**A nivel de Procesos**

*Proceso largo de migración de todas las bases de datos y aplicaciones.*

*Plan de pruebas y validación de aplicativos.*

*Actualización de manuales técnicos.*

*Reconfiguración de los procesos de backup.*

De los cambios a considerar, se puede apreciar que los mayores costos se encuentran a nivel de software, procesos y personal, los mismos que tienen una incidencia económica muy significativa y relevante para la Institución, toda vez que un proceso de migración a otra plataforma de solución, impacta en el nivel y continuidad de los servicios actuales, así como la imagen de la institución en cuanto a sus servicios brindados a sus usuarios finales con el uso de sus aplicaciones críticas que se soportan sobre la plataforma de base de datos mencionada. Por lo que la continuidad de su uso, a razón del soporte y mantenimiento de tales productos, generará un impacto positivo en la Entidad económicamente.

## 10. Período de Vigencia de la Estandarización



La vigencia de la estandarización está condicionada a:

- Los cambios de política en la Gerencia de Producción de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.
- Los cambios en el entorno tecnológico (precios, marco legal, disponibilidad de productos, etc.).
- A la eficiencia y estabilidad demostrada en el tiempo de su utilización brindando soporte a las aplicaciones críticas y base de datos de EsSalud.
- Al volumen de aplicaciones críticas que son soportadas por los productos de software y hardware ORACLE.
- Costos de renovación versus costos de adquisición e implementación de nuevos productos de otra marca.

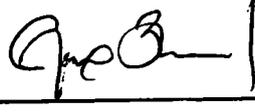
Por lo cual, se sugiere un periodo de vigencia de la estandarización por **Sesenta (60) meses** contados desde su aprobación mediante resolución de la presente estandarización. Toda vez, que estos productos vienen siendo utilizados por la Entidad desde el año 2000, y durante este lapso de tiempo la marca ORACLE ha demostrado ser un producto de software y hardware

estable y seguro para los objetivos de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.

Cabe precisar que el plazo de la estandarización requerida no necesariamente es el contratado; sino que conforme se ha indicado precedentemente éste responde a los aspectos técnicos propios de la naturaleza de los cuales se va a prestar el servicio.

## 11. FIRMAS

Responsable(s) de la evaluación:

AREA USUARIA	AREA RESPONSABLE
 <p><b>Ricardo Siancas Culquicondor</b> Gerente de Producción GCTIC</p>	 <p><b>Gino Bibolotti Chumpitaz</b> Sub Gerente de Operaciones de Tecnología de la Información GPROD - GCTIC</p>

## 12. CONCLUSIÓN

- Conforme se ha expuesto en los párrafos precedentes, se sustenta la Estandarización del soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE brindado por el fabricante o sus partners autorizados por la marca ORACLE, debido a la criticidad de las aplicaciones y base de datos que se encuentran implementadas bajo esta plataforma informática.
- Se cumplen los requisitos y presupuestos previstos en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD denominada "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", aprobada por Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE, para proceder a la Estandarización del servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE.
- Esta Subgerencia considera que la estandarización del soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, son imprescindibles al incluir este entre otros aspectos, la actualización de los mismos, para la continuidad de las aplicaciones críticas y salvaguarda de los activos de información de EsSalud, asegurando el soporte continuo a los servicios que brinda EsSalud a sus asegurados y personal de los Centros Asistenciales, y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional. Por lo que no se evaluarán alternativas para su reemplazo.
- Por las razones antes mencionadas, se requiere la aprobación de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, para la Estandarización del soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, que se vienen utilizando en la Institución.



- e. Nombre, cargo y firma de la persona responsable de la evaluación que sustenta la estandarización del bien o servicio, y del jefe del área usuaria.
- f. La fecha de elaboración del Informe Técnico.

Asimismo, el numeral 7.2. de la referida Directiva señala que no procede la estandarización, entre otros supuestos, cuando: (i) no existe accesoria o complementariedad entre el equipamiento o infraestructura preexistente y los bienes o servicios a ser contratados; (ii) aun cuando exista accesoria o complementariedad, ésta no responda a criterios técnicos y objetivos que la hagan imprescindible; (iii) cuando se busque uniformizar el equipamiento o infraestructura por razones estéticas; (iv) cuando los bienes o servicios accesorios o complementarios son considerados por la Entidad como una mejor alternativa por criterios subjetivos de valoración.

1. De la revisión del Informe Técnico N° 04-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, se aprecia que:

- En el rubro 4 "Objetivo" del citado informe se precisa que su finalidad es establecer el sustento técnico para estandarizar "la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE existentes e instalados en la plataforma de servidores del Centro de Datos de EsSalud y los nuevos productos ORACLE que a futuro se deseen adquirir (...)"

Ahora bien, mediante Resolución de Gerencia General N° 1247-GG-ESSALUD-2017, se aprobó la estandarización para la adquisición de nuevas licencias Oracle, con lo cual aparentemente la Entidad contaría con una estandarización vigente hasta el año 2022, para la adquisición de dichos productos.

Solo  
servicio

Teniendo en cuenta lo expuesto, su Despacho deberá precisar, qué nuevos productos ORACLE se requieren con la presente estandarización, más aún si como parte de su informe no se advierte una descripción de los mismos.

- Considerando lo indicado en el punto anterior, respecto al numeral 6 "Descripción de la Infraestructura preexistente" del citado Informe, se advierte el detalle de la infraestructura preexistente (productos Oracle), como sustento para la estandarización del servicio de mantenimiento y soporte técnico del Software y Hardware Oracle. Sin embargo, no se evidencia el sustento de infraestructura preexistente de los nuevos productos ORACLE que se requiere estandarizar en el presente caso. Por lo que, deberá desarrollarse o precisarse dicho aspecto.

✓ soporte técnico  
preexistente  
(productos Oracle)

- De la misma manera, respecto al numeral 7 "Descripción de los productos ORACLE a estandarizar" del referido informe, se observa que se hace mención a la descripción y características del servicio de soporte y mantenimiento de software y hardware Oracle, y no se describe las características de la adquisición de los productos ORACLE que se pretenderían estandarizar.

Por lo que se deberá precisar dicho aspecto, así como adjuntar las especificaciones técnicas del producto ORACLE requerido, de ser materia de estandarización, conforme lo señalado en el literal b) del numeral 7.3 de la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD.

- En el numeral 8 "Uso del bien requerido", del informe en mención, se advierte la utilidad del Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE, sin embargo, no se desarrolla el aspecto relacionado a la adquisición de los productos ORACLE que se pretenderían estandarizar. Por lo que se deberá precisar dicho aspecto.
- En el numeral 9 "Justificación de la Estandarización" del informe en mención se desarrolla la verificación de los presupuestos establecidos en la norma para proceder con la

estandarización, sin embargo, no se distingue: i) respecto a la accesoriedad o complementariedad al equipamiento e infraestructura preexistente, si lo indicado en el citado informe se refiere a la adquisición de productos ORACLE o al servicio de soporte y mantenimiento de los mismos, y ii) respecto a la característica de imprescindible del bien y/o servicio materia de estandarización, si bien se refiere al servicio de soporte y mantenimiento de software y hardware Oracle, este no guarda relación con la adquisición de los productos ORACLE que se pretenderían estandarizar. ✓

Por lo que deberá sustentarse de manera clara y precisa la naturaleza complementaria o accesoriedad del servicio y/o bien requeridos en relación con el equipamiento preexistente y la característica de imprescindible de los mismos.

- 6
- En el literal d) del numeral 9 "Incidencia Económica" del referido informe, deberá ampliarse las razones de índole económico que generan beneficio a la Entidad de llevarse a cabo la presente estandarización del servicio y/o bien requeridos.
2. Por otro lado, de los documentos adjuntos al presente informe, obrantes a fojas 05 al 10, se advierte únicamente los Términos de Referencia del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos ORACLE en EsSalud, de lo cual se aprecia que:

- En el punto 5.2.2 "Plazo" de los Términos de Referencia. Se tiene que: "El plazo del servicio será por un periodo de dos (02) años para los ítems 1,2 y hasta el 31/05/2020, para los ítems 3, 4 y 5, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato".

Cabe indicar que, al no tener certeza de las fechas en la que se adjudicará y contratará el servicio requerido, se sugiere no precisar fechas, sólo considerar el plazo de ejecución del servicio, teniendo en consideración lo establecido en el artículo 142 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF y sus modificatorias.

Adicionalmente a ello, cabe señalar que el artículo 29.7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, establece que: "El requerimiento de bienes o servicios en general de carácter permanente cuya provisión se requiera de manera continua o periódica se realiza por periodos no menores a un (1) año", por lo que, considerando la fecha en la que nos encontramos, el plazo de ejecución contractual previsto para los ítems N°s 3, 4 y 5 sería de 3 meses aproximadamente, lo cual deberá precisarse, más aún si se está requiriendo estandarizar esos productos por sesenta (60) meses.

- En el numeral 5.5 "Forma de Pago" de los citados términos, se señala que el pago se realizará de manera anual, en soles, siendo que se pagará el 50% del monto total contratado el primer año y el 50% del total el segundo año de servicio en los ítems N°s 1 y 2, y para los ítems N°s 3, 4 y 5 en un único pago, una vez otorgada la Carta con el código CSI y activado el servicio, respectivamente.

En ese sentido, se deberá verificar si para la presente contratación el pago del servicio será por adelantado, siendo que en caso sea así, deberá observarse en los términos de referencia, lo establecido en la normativa de contratación respecto a la garantía por adelanto y el pago por adelantado (artículos 153<sup>3</sup>, 156<sup>4</sup> y 171<sup>5</sup> del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus modificaciones).

<sup>3</sup> Artículo 153.- "153.1 La Entidad solo puede entregar los adelantos directos (...) contra la presentación de una garantía emitida por idéntico monto. La presentación de esta garantía no puede ser exceptuada en ningún caso (...)"

<sup>4</sup> Artículo 156.- "156.1. Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original. En tal caso, los documentos del procedimiento de selección, además, prevén el plazo en el cual el contratista solicita el adelanto, así como el plazo de entrega del mismo (...)"

<sup>5</sup> Artículo 171.- "171.4. De conformidad con lo establecido en el numeral 39.1 del artículo 39 de la Ley, excepcionalmente el pago puede realizarse en su integridad por adelantado cuando este sea condición de mercado para la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, previo otorgamiento de la correspondiente garantía por el mismo monto del pago".

Por lo expuesto, se recomienda efectuar una revisión integral de los términos de referencia y de las Especificaciones Técnicas, en caso se requiera estandarizar una adquisición y un servicio, a efectos de no incurrir en vulneración normativa.

### III. CONCLUSIÓN

Teniendo en consideración lo expuesto en el presente Informe, esta Gerencia Central requiere la absolucón de las precisiones efectuadas en la presente comunicacón, con la finalidad de continuar con la tramitacón de la estandarizacón solicitada, de ser el caso.

Atentamente,



RENZO ZÁRATE MIRANDA  
Gerente Central de Asesoría Jurídica  
ESSALUD



RZM/JAQS/CPM/RCR  
Proveído N° 299  
NIT N° 89-2019-52  
Folios: 20

MEMORANDUM N° 42 -GCTIC-ESSALUD-2020

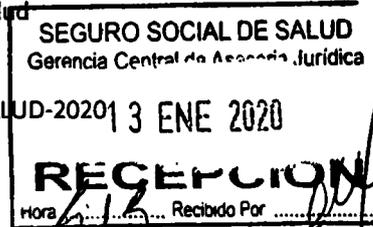
**PARA:** RENZO ZARATE MIRANDA  
Gerente Central de Asuntos Jurídicos

**DE:** MIGUEL ESPINAL LAU  
Gerente Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**ASUNTO:** Solicitud de Estandarización para la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Hardware y Software Oracle en EsSalud

**REFERENCIA:** a) NOTA N° 12 -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020  
b) Informe Técnico N° 04 -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020  
c) NOTA N° 19 -GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020

**FECHA:** 13 ENE. 2020



Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarle cordialmente y manifestarle la necesidad de estandarizar la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Hardware y Software Oracle en EsSalud, tal como se indica en los documentos de la referencia a), b) y c), debido a que permitirá contar con las nuevas funcionalidades de la herramienta y el soporte técnico del fabricante ante eventuales incidencias o problemas que pudieran afectar los servicios que EsSalud brinda en beneficio de la población asegurada, personal de los Centros Asistenciales, personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional, buscando elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los usuarios finales.

Asimismo, brindar la continuidad de la atención de los asegurados, mediante el proceso de acreditación que se realiza a través de la plataforma NETI SUNAT.

En tal sentido, se adjuntan a la presente el Informe Técnico de Estandarización y las Especificaciones Técnicas correspondientes, a fin de que su Despacho prosiga con el trámite administrativo respectivo de estandarización.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Ing. MIGUEL ESPINAL LAU  
Gerente Central  
Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones  
ESSALUD

MEL/rsc/gbch  
NIT 99-2019-52

FOLIOS: 17

NOTA N° *J2* -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020

Lima, 09 ENE. 2020

Ingeniero  
**RICARDO SIANCAS CULQUICONDOR**  
 Gerente de Producción  
 Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
Presente.-



**Asunto:** Solicitud de Estandarización para la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Hardware y Software Oracle en EsSalud

**Referencia:** a) Carta N° 4280-GCAJ-ESSALUD-2019  
 b) Informe Técnico N° *04* -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-20

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de saludarle cordialmente y en base al documento de la referencia a), remitir adjunto a la presente el informe de la referencia b), en el cual se sustenta la necesidad de estandarizar la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Hardware y Software Oracle en EsSalud, para mantener la continuidad y operatividad de los servicios que se brindan al personal de la institución y asegurados a nivel nacional para la acreditación, mediante el NETI SUNAT..

Es importante señalar, que este servicio es importante y estratégico para la Sub Gerencia de Operaciones de TI de la Gerencia de Producción de la GCTIC, ya que permitirá contar las nuevas funcionalidades de la herramienta y el soporte técnico del fabricante ante eventuales incidencias o problemas que pudieran afectar los servicios que EsSalud brinda en beneficio de la población asegurada, personal de los Centros Asistenciales, personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional, buscando elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los usuarios finales.

En tal sentido, solicito a su Despacho evalúe lo solicitado y, de estimar conveniente, prosiga con el trámite administrativo respectivo de estandarización.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
 Lic. GINO BIBOLOTTI CHUMPITAZ  
 SUB GERENTE DE OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
 GERENCIA DE PRODUCCIÓN - GCTIC  
 ESSALUD

GBCH  
 NIT 99-2019-52

www.essalud.gob.pe  
 : Jr. Domingo Cueto 120  
 : Jesús María  
 : Lima 11 - Perú  
 : T.: 265-6000 / 265-7000

**INFORME TÉCNICO N° 04 -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020****1. Nombre del Área Usuaría**

Gerencia de Producción

**2. Nombre del Responsable**

LIC. GINO BIBOLOTI CHUMPITAZ

Sub Gerente de Operaciones de Tecnologías de la Información

**3. Fecha de elaboración**

06 de enero de 2020.

**4. Objetivo**

El presente documento tiene por finalidad establecer el sustento técnico que permita Estandarizar la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE existentes e instalados en la plataforma de servidores del Centro de Datos de EsSalud y los nuevos productos ORACLE que a futuro se deseen adquirir, los mismos que permitirán garantizar la operatividad, rendimiento y funcionalidad de las aplicaciones críticas de EsSalud.

**5. Antecedentes**

El Seguro Social de Salud – EsSalud, cuenta con aplicaciones y productos ORACLE que se encuentran instalados en el Centro de Datos de su Sede Central; los mismos que permiten interactuar con las diferentes aplicaciones que dan soporte a los servicios que brinda EsSalud a sus asegurados y personal de los Centros Asistenciales, y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.

Mediante Resolución de Gerencia General N° 1247-GG-ESSALUD-2017, se resuelve ESTANDARIZAR en EsSalud por el período de cinco (05) años, el Software ORACLE para mantenimiento y soporte técnico, conforme a las disposiciones vigentes en materia de contratación pública; cumpliendo para ello lo dispuesto por la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, que refiere los lineamientos para la contratación que hace referencia a una determinada marca o tipo particular de producto o servicio.

Esta nueva solicitud de estandarización, confirma la decisión de EsSalud en continuar utilizando los productos ORACLE como software base para la implementación y la operación de los principales sistemas de información, aplicaciones y bases de datos disponibles para los usuarios internos y externos de EsSalud.

**6. Descripción de la Infraestructura Preexistente**

EsSalud cuenta con los siguientes productos ORACLE instalados en su Centro de Datos de la Sede Central, sirviendo como plataforma de integración institucional de sus aplicaciones críticas. Las mismas que están conformadas por productos de software y hardware, como se detallan a continuación:

Ítem	Producto	Cant	Utilidad
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	8	Soporte para las licencias Enterprise utilizadas por EsSalud para los servidores de Base de Datos Oracle alojados en el Centro de Datos de la Sede Central.
2	Licencias Oracle Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	2	Soporte para las licencias Enterprise utilizadas por EsSalud para los servidores de aplicaciones Oracle alojados en el Centro de Datos de la Sede Central.
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	1	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle Gateway, para la gestión de los servicios que se alojan en la plataforma SPARC.
4	SPARC T5-4 server	1	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle SPARC T5-4, para mantener la operatividad del servidor de base de datos.
5	Sun Rack II 1242/1242	1	Soporte técnico que se brinda a los productos Oracle Sun Rack II 1242/1242, para mantener la operatividad de los componentes del gabinete donde se alojan el Gateway y servidor SPARC T5-4 (PDU y otros componentes eléctricos).

### 7. Descripción de los productos ORACLE a estandarizar

EsSalud requiere contar con el Servicio de Soporte y Mantenimiento de los siguientes productos ORACLE. Los mismos que permitirán asegurar la funcionalidad, operatividad y la continuidad de los servicios que tienen como base el software de los productos de base de datos Oracle que brinda EsSalud a los usuarios internos y usuarios externos, además de permitir implementar mejoras en la plataforma de base de datos Oracle.

Asimismo, este servicio permitirá que la Entidad cuente con el soporte del fabricante para la corrección de los problemas que pudieran presentarse en los productos de bases de datos Oracle, así como mantener el derecho de actualización de todo el software y hardware instalado, lo que repercute en una mayor eficiencia y correcto funcionamiento de los productos Oracle.

Fabricante		Oracle
Tipo de Productos		SOFTWARE
Ítem	Producto	Característica
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> </ul>

<b>Fabricante</b>		Oracle
<b>Tipo de Productos</b>		SOFTWARE
<b>Ítem</b>	<b>Producto</b>	<b>Característica</b>
	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> <li>Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> <li>Nuevas versiones de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación.</li> </ul>
2	Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	

<b>Fabricante</b>		Oracle
<b>Tipo de Productos</b>		HARDWARE
<b>Ítem</b>	<b>Producto</b>	<b>Característica</b>
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, mantenimiento y correcciones, seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y software integrado.</li> <li>Actualización de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris</li> <li>Herramientas de actualización</li> </ul>



4	SPARC T5-4 server	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos Oracle.</li> <li>• Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> </ul>
5	Sun Rack II 1242/1242	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como instalables por Oracle.</li> <li>• Soporte de hardware en sitio para sistema de servidor o almacenamiento Oracle.</li> <li>• Órdenes de cambio en el campo – recomendaciones de modificaciones al sistema</li> <li>• Asistencia técnica para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>• Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>• Acceso al portal MyOracleSupport (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> </ul>

## 8. Uso del bien requerido

La estandarización de Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE, permitirán gestionar de manera adecuada el soporte y capacidades a las siguientes aplicaciones corporativas de EsSalud:

- *Nuevo Esquema de Transferencia de la Información (NETI) – SUNAT.*
- *EsSalud Sistema de Salud Inteligente (EsSI).*
- *Sistema Integrado de Aseguramiento (SIA).*
- *Sistema de Aseguramiento (SAS).*
- *Sistema de Administración Documentaria (SIAD).*
- *Consulta de Acreditación por Internet (ACREDITA INTERNET).*
- *Consulta de Acreditación Intranet (ACREDITA INTRANET).*
- *Ficha de Reclamos de la Defensoría del Asegurado (SIAS)*
- *Sistema de Subsidios (SISSUB)*
- *Sistema Integrado Patrimonial Contable (SIPC)*
- *Ficha Única de Personal (FUP)*
- *Consultas Pagos EsSalud.*
- *Sistema de Consulta de Pagos SUNAT.*
- *Sistema de Estadística de Salud (SES).*
- *Sistema Integrado de Gestión de Incapacidades (SIGI).*
- *Gestión de Colas Interfaz UBAP.*
- *Sistema de Atención al Asegurado (SGM).*
- *Sistema de Seguros Complementarios (SISCE).*
- *Sistema de Tramitación Telemática (MTT).*



- *Sistema de Seguros Agrarios Independientes (SSAI).*
- *Sistema de Gestión de Trasplante de Órganos (TRASPLANTE).*
- *Sistema de Vigilancia Perinatal (SVP).*
- *Sistema de Referencias y Contrarreferencias (SIRyC).*
- *Sistema de Información Centralizada Gerencial (SICG).*
- *Programa de Carga de Información Centralizada (CARGASICG).*
- *Sistema de Carga de Titulares (ACREDITA TITULARES).*
- *Sistema de Carga de Derecho Habientes (ACREDITA DERHAB).*
- *Sistema de Consulta de Citas pendiente de atención (SACAWEB).*
- *Sistema de Incidencias de Gestión de Colas (GESCOL).*
- *Registro de Postulantes Vía Internet (RPVI).*
- *Sistema Integrado de Prestaciones Sociales (SIPRES).*
- *Sistema de Prestaciones Económicas Web (SPEW).*
- *Registro Hospitalario del Cáncer (REGCAN).*
- *Sistema de Control de Ventas y Cuentas Corrientes (BAZAR)*

Todas estas aplicaciones señaladas están soportadas bajo la plataforma de productos de software y hardware ORACLE. La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de sus productos instalados, contribuirán a garantizar su disponibilidad con el soporte oportuno del fabricante y brindar de forma continua los servicios a sus asegurados y personal de los Centros Asistenciales, y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.

Según el artículo 121° literal d) del ROF, la Gerencia de Producción es responsable de: **“Dirigir y controlar el uso correcto del hardware y software de la Sede Central, estableciendo las respectivas políticas para su implantación y control a nivel Institucional”**; asimismo, en el literal f) se indica que debe: **“Asegurar el correcto funcionamiento y disponibilidad de los sistemas y servicios informáticos del centro de cómputo de la Sede Central, estableciendo las políticas adecuadas a nivel institucional”**.

Asimismo, en el artículo 124° del ROF se indica que la Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información es responsable de: **“...asegurar el eficiente, oportuno y continuo funcionamiento del procesamiento y de los servicios que brinda el centro de cómputo de la Sede Central y asesorar a los órganos desconcentrados estableciendo las políticas y procedimientos para tal fin a nivel institucional. Asimismo, se encarga de implementar los modelos, arquitectura y tecnologías de la base de datos institucional para la implementación de los procesos de extracción, carga y migración de datos, e implementar mecanismos para el uso y explotación eficiente y seguro de la base de datos por parte de los órganos de la sede central y órganos desconcentrados en el ámbito de su competencia”**.



## 9. Justificación de la Estandarización

De acuerdo a las disposiciones específicas estipuladas en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD de “Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo en particular”, actualmente EsSalud tiene su infraestructura de bases de datos y aplicaciones críticas funcionando sobre los productos de software y hardware ORACLE, si en caso quisiéramos optar por otra marca de productos, se tendría que adquirir nuevos servidores, nuevas licencias de base de datos para empezar a realizar la migración y adaptación de las aplicaciones a la nueva plataforma, capacitar al personal técnico en el uso de la nueva herramienta, lo cual generaría mayor inversión en equipamiento, licenciamiento, adaptación de los aplicativos mencionados en **numeral 8**, pruebas y validaciones por parte de las diferentes áreas de EsSalud, contratación de servicios, y tiempo del personal de desarrollo, lo

que originaría dejar otros proyectos prioritarios para la entidad, por lo cual se justifica la necesidad de la estandarización solicitada.

Adicionalmente a lo señalado, nuestra solicitud se sustenta en:

- a) **La entidad posee determinado equipamiento o infraestructura pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos u otros bien, así como ciertos servicios especializados**

EsSalud cuenta en la actualidad con una plataforma de software y hardware ORACLE instalados en el ambiente de producción del Centro de Datos de la Sede Central, las mismas que se describen en el **numeral 6**, y son utilizados para brindar soporte a las aplicaciones críticas y servidores de base de datos de la entidad.

- b) **Los Bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente**

Los productos del software y hardware ORACLE, si son complementarios a la infraestructura preexistente indicado en el **numeral 6**, toda vez que son utilizados como software base para el soporte de todas las bases de datos y aplicaciones críticas que EsSalud tiene alojadas en su plataforma de servidores de su Centro de Datos de la Sede Central y brindan servicio a las diferentes áreas de la institución a nivel nacional; asimismo, proporcionan servicios indispensables para el adecuado funcionamiento de los aplicativos y/o procesos corporativos de EsSalud; así como contar con la actualización tecnológica y soporte oportuno del fabricante para garantizar la continuidad de los servicios y funciones de EsSalud.

Es importante señalar, que el contar con los servicios de soporte y mantenimiento vigente de los productos de software y hardware ORACLE nos brindará escalabilidad, disponibilidad y rendimiento a los servidores de aplicaciones y base de datos sobre los cuales se soportan las aplicaciones mencionadas en el **numeral 8**.

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

La adquisición, soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE es imprescindible para asegurar la operatividad de la Plataforma Informática de EsSalud, teniendo en cuenta la criticidad de las aplicaciones que se soportan en los servidores de base de daos ORACLE.

Asimismo, de no contar con el soporte del fabricante de los productos de software y hardware ORACLE para cubrir cualquier eventualidad técnica, no será posible garantizar de forma oportuna la disponibilidad, integridad y seguridad de las bases de datos que se soportan sobre la referida plataforma, afectándose del mismo modo las aplicaciones críticas mencionadas en el **numeral 8**.

Todas estas aplicaciones críticas, fueron desarrolladas para acceder a la Base de Datos ORACLE y son consideradas de vital importancia, toda vez que las mismas permiten interactuar con los diferentes servicios que brinda EsSalud a sus asegurados, personal de los Centros Asistenciales y personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional.



Por su nivel de criticidad, el servicio de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, debe ser provisto por el mismo fabricante o por un distribuidor autorizado para tal fin, y es indispensable que cumpla los siguientes puntos:

- El soporte técnico es prestado por personal del fabricante o del distribuidor que, formalmente, está autorizado por el fabricante para revisar código fuente, librerías, modificar programas o resolver problemas, asumiendo la responsabilidad de los cambios realizados. De esta forma, no se pierde la garantía sobre los productos de software o hardware. La condición de distribuidor autorizado asegura que el personal está en capacidad de resolver problemas recurriendo a las fuentes de información provistas por el fabricante, algo a lo que un distribuidor no autorizado no tendría acceso.
- La actualización de las versiones del software y/o hardware garantiza su vigencia tecnológica en el tiempo, además de permitir el acceso a mejoras técnicas y funcionales en beneficio de EsSalud.
- Un distribuidor autorizado comparte con el fabricante, por contrato, la responsabilidad sobre el desempeño del software y cualquier eventualidad que el mismo pueda originar. En ese sentido, todo incidente de orden técnico o funcional es atendido por el fabricante, a través de su distribuidor original, el cual provee las instrucciones o realiza los contactos con el fabricante.
- Garantizar la correcta operatividad, funcionamiento, soporte técnico y actualización de versiones de los productos de software y/o hardware. Caso contrario, la inversión realizada podría estar en riesgo de pérdida ante la eventualidad de una falla o error, que no estaría cubierta por la garantía del fabricante al no contar EsSalud con un servicio que permita atender estos requerimientos.

#### **d) Incidencia Económica**



Si en caso quisiéramos optar por otra marca de productos diferentes de ORACLE, esto implicaría considerar los siguientes cambios a nivel de hardware, software, personal y procesos:

##### **A nivel de hardware**

*Adquisición de Servidores.*

*Instalación y configuración de nuevos servidores.*

*Reconfiguración de servidores que soportaran los nuevos productos.*

##### **A nivel de Software**

*Alto costo en adquisición, instalación y configuración de nuevas Licencias.*

*Alto costo en adaptación de aplicaciones críticas.*

*Alto costo por pérdida de inversión en productos ORACLE.*

##### **A nivel de Personal**

*Capacitación en las nuevas herramientas de gestión y operación.*

*Alto costos horas-hombre para el proceso de migración.*

*Alto riesgo en la continuidad operacional de las aplicaciones críticas.*

*Alto costos en servicios de consultoría TI.*

##### **A nivel de Procesos**

*Proceso largo de migración de todas las bases de datos y aplicaciones.*

*Plan de pruebas y validación de aplicativos.*

*Actualización de manuales técnicos.  
Reconfiguración de los procesos de backup.*

De los cambios a considerar, se puede apreciar que los mayores costos se encuentran a nivel de software, procesos y personal, los mismos que tienen una incidencia económica muy significativa y relevante para la Institución, por lo que deberán tomarse en cuenta para los fines pertinentes.

#### e) Cumplimiento Normativo

Cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 073-2004-PCM, Aprueban la Guía para la Administración Eficiente del Software Legal en la Administración Pública, referido en su segunda etapa para una correcta Administración de Software en la Entidad, tal como se precisa en el punto 2.1 Software Estandarizado.

*"Según el Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado, aprobado mediante D.S. N° 013-2001-PCM, se entiende por estandarización al proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a adquirir o contratar, en atención a los equipamientos preexistentes.*

*Para ello es necesario en caso del uso de software por parte de la institución, que el área de informática sustente técnicamente los estándares de software a utilizar, mediante documentación oficial y avalada por la Alta Dirección. Asimismo, las razones por las que dicha estandarización no se justifica en ciertos casos."*

#### 10. Período de Vigencia de la Estandarización

La vigencia de la estandarización está condicionada a:

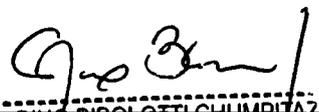
- a) Los cambios de política en la Gerencia de Producción de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.
- b) Los cambios en el entorno tecnológico (precios, marco legal, disponibilidad de productos, etc.).
- c) A la eficiencia y estabilidad demostrada en el tiempo de su utilización brindando soporte a las aplicaciones críticas y base de datos de EsSalud.
- d) Al volumen de aplicaciones críticas que son soportadas por los productos de software y hardware ORACLE.
- e) Costos de renovación versus costos de adquisición e implementación de nuevos productos de otra marca.

Por lo cual, se sugiere un periodo de vigencia de la estandarización por **Sesenta (60) meses** contados desde su aprobación mediante resolución de la presente estandarización. Toda vez, que estos productos vienen siendo utilizados por la Entidad desde el año 2000, y durante este lapso de tiempo la marca ORACLE ha demostrado ser un producto de software y hardware estable y seguro para los objetivos de la Gerencia Central de Tecnologías de la Información del Seguro Social de Salud.



**11. FIRMAS**

Responsable(s) de la evaluación:

ÁREA USUARIA	ÁREA RESPONSABLE
 <p> <del>ing. RICARDO SIMAS CULQUICONDOR</del>            Gerente de Producción  <del>Gerente de Producción</del>            Gerente de Producción            GCTIC         </p>	 <p>           LIC. GINO BIBOLOTTI CHUMBITAZ            SUB GERENTE DE OPERACIONES DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN            GERENCIA DE PRODUCCIÓN - GCTIC            Sub Gerente de Operaciones de Tecnología de la Información            GPROD - GCTIC         </p>

**12. CONCLUSIÓN**

- Conforme se ha expuesto en los párrafos precedentes, se sustenta la Estandarización de la adquisición, soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, debido a la criticidad de las aplicaciones y base de datos que se encuentran bajo esta plataforma informática.
- Se cumplen los requisitos y presupuestos previstos en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD denominada "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", aprobada por Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE, para proceder a la Estandarización de la adquisición, soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE requeridos.
- Esta Subgerencia considera que se debe mantener los productos ORACLE, como productos base para la implementación y operación de las aplicaciones críticas y bases de datos de EsSalud, por lo que no se evaluarán alternativas para su reemplazo, debido al nivel de inversión realizado en la adquisición de licencias de bases de datos, servicio de soporte y mantenimiento continuo con el fabricante para asegurar la continuidad de las operaciones y los procesos de negocio de las áreas usuarias y el nivel de conocimiento (know how) ya adquirido por el personal técnico en el manejo del software ORACLE, y por el *Alto Costo* que implicaría su migración a una nueva plataforma de software y hardware.
- Por las razones antes mencionadas, se requiere la aprobación de la Gerencia Central de Asesoría Jurídica, para la Estandarización de la adquisición, soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, que se vienen utilizando en la Institución.

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE  
de la Sede Central de EsSalud

---

**GERENCIA CENTRAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIONES**

**GERENCIA DE PRODUCCIÓN**

**TERMINOS DE REFERENCIA**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS  
ORACLE DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD**



**2020**

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

---

**INDICE**

<b>1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. FINALIDAD PÚBLICA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1.2. GARANTÍA COMERCIAL.....</b>	<b>6</b>
<b>5.2. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>5.2.1. LUGAR.....</b>	<b>6</b>
<b>5.2.2. PLAZO.....</b>	<b>6</b>
<b>5.3. ENTREGABLES .....</b>	<b>6</b>
<b>5.4. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL .....</b>	<b>6</b>
<b>5.5. FORMA DE PAGO.....</b>	<b>7</b>
<b>5.6. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS .....</b>	<b>7</b>
<b>5.7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....</b>	<b>7</b>
<b>5.7.1. PRODUCTOS DE SOFTWARE .....</b>	<b>7</b>
<b>5.7.2. PRODUCTOS DE HARDWARE.....</b>	<b>9</b>
<b>6. REQUISITOS DEL POSTOR.....</b>	<b>9</b>



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

---

### 1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE del Centro de Datos de la Sede Central de EsSalud.

### 2. FINALIDAD PÚBLICA

La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de los productos ORACLE, permitirán reducir los riesgos de disponibilidad y continuidad operacional en la gestión de las bases de datos institucionales, que dan soporte a las aplicaciones críticas como el servicio NETI de SUNAT que se encuentra utilizando los productos de software y hardware ORACLE en el Centro de Datos de la Sede Central.

Este servicio es importante y estratégico para la Sub Gerencia de Operaciones de TI de la Gerencia de Producción de la GCTIC, ya que permitirá contar las nuevas funcionalidades de la herramienta y el soporte técnico del fabricante ante eventuales incidencias o problemas que pudieran afectar los servicios que EsSalud brinda en beneficio de la población asegurada, personal de los Centros Asistenciales, personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional, buscando elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los usuarios finales.

### 3. ANTECEDENTES

El Centro de Datos de la Sede Central de EsSalud cuenta con equipamiento y software de gestión de base de datos de los productos ORACLE, los cuales dan soporte a los procesos y aplicaciones críticas como el NETI de SUNAT, que son utilizadas para el desarrollo de la operatividad de los diferentes servicios involucrados (asistenciales y administrativos), toda vez que dependen de la disponibilidad de la información almacenada en la plataforma de base de datos ORACLE.

La Sub Gerencia de Operaciones de TI de la Gerencia de Producción de la GCTIC se encarga de la gestión, monitoreo y administración de la infraestructura TI (Hardware y Software), que da soporte a las aplicaciones críticas que se encuentra utilizando estos productos ORACLE. Para garantizar dicha gestión, requiere contar con un servicio de soporte y mantenimiento vigente de todos los productos ORACLE instalados, para recibir los beneficios del servicio de soporte técnico del fabricante.

### 4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN

#### 4.1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el soporte y mantenimiento oportuno de los productos de ORACLE existentes e instalados en la plataforma de servidores del Centro de Datos de EsSalud, ante posibles incidentes presentados que puedan impactar en la disponibilidad y operatividad de las aplicaciones críticas alojados en dicha plataforma.



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

**4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Disponer de manera oportuna a las nuevas versiones y/o mejoras de los productos del Software ORACLE del fabricante, para responder a incidentes y/o eventos asociados a la infraestructura de TI y aplicaciones críticas.
- b. Garantizar la operatividad de la gestión de bases de datos ORACLE implementadas.
- c. Garantizar la continuidad operativa de la infraestructura de TI en el Centro de Datos, que tienen instalados los productos ORACLE.
- d. Posibilidad de realizar trabajos de mantenimiento preventivos a ciertos componentes de la infraestructura de TI, por el personal profesional de EsSalud.
- e. Contar con un soporte técnico oportuno para atenciones ilimitadas de incidentes y acuerdos de niveles de servicio para el seguimiento y la resolución de problemas.
- f. Disponer de un servicio continuo de las diferentes aplicaciones críticas instaladas en la plataforma de servidores del Centro de Datos de la Sede Central.

**5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR**

**5.1. CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES**

**5.1.1. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

Se requiere contar con un Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE que se detallan a continuación:

Fabricante			ORACLE		
Tipo de Productos			SOFTWARE		
Ítem	Producto	Cant.	CSI	Renovación	Periodo
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	08	6826100530, 14580184, 14838510	1632995	2 Años
2	Application Server Standard Edition – Processor Perpetual	02	14838510	1632995	2 Años



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

<b>Fabricante</b>			ORACLE		
<b>Tipo de Productos</b>			HARDWARE		
Item	Producto	Cant.	CSI	Renovación	Periodo
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	01	19733468	6449038	Hasta el 31/05/2020
4	SPARC T5-4 server	01	19733468	6446193	Hasta el 31/05/2020
5	Sun Rack II 1242/1242	01	19733468	6446193	Hasta el 31/05/2020

Para la renovación 6446193 del CSI: 19733468, considerar los siguientes productos:

2	Power cord: global jumper, straight plug-connector, 2.5 meters, IEC60320-2-2 s
1	SPARC T5-4 server: base package (for factory installation)
3	Sun Dual Port 10GBase-T Adapter (for factory installation)
2	Sun Quad Port GbE PCIe 2.0 Low Profile Adapter, UTP (for factory installation)
32	One 16 GB DDR3-1066 registered DIMM (for factory installation)
1	2 SPARC T5 16-core 3.6 GHz processors (for factory installation)
1	Processor filler module (for factory installation)
4	StorageTek 8 Gb Fibre Channel PCIe x8 HBA: dual port, QLogic (for factory installation)
2	One 600 GB 10000 rpm 2.5-inch SAS-2 HDD with marlin bracket (for factory installation)
1	SPARC T5-4 server: model family
1	Sun Rack II 1242, Non-Conf Ship
1	Jumper Cable Kit SunRack II
2	PDU 15kVA, Single Phase, LV
1	Sun Rack II 1242/1242E
1	SPARC T5-4 server: model family
1	Sun Rack II 1242/1242E

Para la renovación 6449038 del CSI: 19733468, considerar los siguientes productos:

Cantidad	PRODUCTO
1	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2
1	ASSY, ORACLE X4-2 ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

---

### 5.1.2. GARANTÍA COMERCIAL

El servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos ORACLE mencionados en el numeral 5.1.1, serán por un periodo de dos (02) años para los ítem 1,2 y hasta el 31/05/2020 para los ítem 3,4 y 5, que regirá a partir del día siguiente de suscrito el contrato. En caso que existan reclamos no solucionados dentro del periodo de garantía, la misma podrá extenderse por mutuo acuerdo sin costo para EsSalud por un periodo hasta de un mes adicional.

### 5.2. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

#### 5.2.1. LUGAR

La entrega del bien se realizará en la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnología de Información de la Gerencia de Producción de la GCTIC, ubicada en el Piso 6 sito en Jirón Domingo Cueto N° 120 – Jesús María – Departamento de Lima.

#### 5.2.2. PLAZO

El plazo del servicio será por un periodo de dos (02) años para los ítem 1,2 y hasta el 31/05/2020 para los ítem 3,4 y 5, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

### 5.3. ENTREGABLES

El proveedor deberá entregar toda la documentación pertinente que acredite el servicio de soporte y mantenimiento contratado, para lo cual deberá remitir:

- Carta de ORACLE indicando el/los números/s de CSI contratado(s) por ESSALUD, con el detalle de los productos que integran el servicio contratado, e indicando el periodo de vigencia requerido.
- La conformidad se dará en un plazo máximo de 15 días calendario posteriores a la recepción de la Carta de ORACLE indicando el/los números/s de CSI contratado(s).
- Credenciales de acceso al Portal WEB del fabricante ORACLE, para acceder a los servicios de soporte y mantenimiento descritos en el numeral 5.7.

### 5.4. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL

#### 5.4.1. Áreas que coordinarán con el proveedor

El Proveedor deberá realizar todas las coordinaciones internas con el personal designado por la Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de la Información de la Gerencia de Producción de la GCTIC.

#### 5.4.2. Área que brindará la conformidad

La conformidad será otorgada por la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de la Información de la Gerencia de Producción de la GCTIC, de acuerdo al cumplimiento de las características descritas en el numeral 5.1.1 y entregables en el numeral 5.3.



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

**5.5. FORMA DE PAGO**

El pago se realizará en soles, luego que el Proveedor cuente con el acta de recepción y conformidad de las cartas con los respectivos códigos CSI y la activación del servicio por el periodo requerido, firmado por la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de la Información de la Gerencia de Producción de la GCTIC.

Ítem	Entregable	Tipo de Pago	% a Pagar
1 y 2	Primera carta con el código CSI, y activación del servicio por el 1er año.	Primer Año	50% del monto total
	Segunda carta con el código CSI, y activación del servicio. Previa culminación de vigencia de la primera carta.	Segundo Año	50% del monto total
3,4 y 5	Carta con el código CSI, y activación del servicio.	Único	100% Del monto total



Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, se deberá contar con la siguiente documentación:

- ✓ Acta de Conformidad del funcionario responsable de la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de la Información (SGOTI) de la Gerencia de Producción de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Orden de Compra (Original, y 1 copia).

**5.6. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El Proveedor se compromete a cumplir con todo lo estipulado en las especificaciones técnicas, y es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de dos (02) años, contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad

**5.7. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO**

**5.7.1. PRODUCTOS DE SOFTWARE**

|

**TERMINOS DE REFERENCIA**
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE de la Sede Central de EsSalud**

Tipo de Productos		SOFTWARE
Ítem	Producto	Características
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> <li>Scripts de actualización (Upgrade scripts).</li> <li>Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros.</li> <li>Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> </ul>
2	Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal My Oracle Support (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> <li>Nuevas versiones de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación.</li> </ul>



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
 Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE  
 de la Sede Central de EsSalud

**5.7.2. PRODUCTOS DE HARDWARE**

Tipo de Productos		HARDWARE
Ítem	Producto	Característica
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, mantenimiento y correcciones, seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y software integrado.</li> <li>Actualización de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris.</li> <li>Herramientas de actualización.</li> <li>Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos Oracle.</li> </ul>
4	SPARC T5-4 server	<ul style="list-style-type: none"> <li>Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como instalables por Oracle.</li> </ul>
5	Sun Rack II 1242/1242	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte de hardware en sitio para sistema de servidor o almacenamiento Oracle.</li> <li>Órdenes de cambio en el campo – recomendaciones de modificaciones al sistema</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal My Oracle Support (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> </ul>


**6. CONDICIONES DEL SERVICIO**

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

El Proveedor se compromete a cumplir los siguientes Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA):

Soporte Técnico	Tiempo de respuesta de Atención		
	Telefónico	E-Mail y Web	Atención remota (desde centro de control)
Disponibilidad	De Lunes a Domingo – Las 24 horas		
Severidad 1 (*)	1 hora (*)		
Severidad 2	8 horas		
Nro. de Atenciones	Ilimitadas		

(\*) De acuerdo a las políticas establecidas por el proveedor Oracle se establece "que se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una (1) hora".

Niveles de criticidad aceptados	
Severidad 1 (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos dañados.</li> <li>Una función crítica documentada no se encuentra disponible.</li> <li>El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta.</li> <li>Tiempo de respuesta: 1 hora.</li> </ul>
Severidad 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida grave del servicio.</li> <li>Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.</li> </ul>
Severidad 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida leve del servicio.</li> <li>El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.</li> </ul>
Severidad 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero esto no afecta el funcionamiento del software. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.</li> </ul>



## 7. REQUISITOS DEL POSTOR

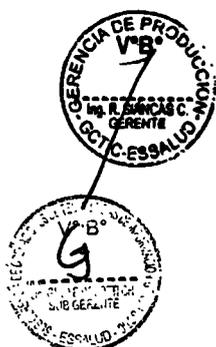
- El postor deberá demostrar, con carta del fabricante, que es proveedor local autorizado para contratar el servicio de soporte y mantenimiento de los productos ORACLE, con una antigüedad mínima de cinco (05) años. Este documento deberá ser presentado para la suscripción del contrato.
- El postor deberá contar con experiencia en servicios de soporte técnico especializado en los productos ORACLE a contratar, en al menos tres (03) entidades del estado, para

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

---

atender problemas de configuración, reinstalaciones y/o actualización de versiones, lo cual será acreditada con constancias de trabajo o Actas de conformidad del cliente.

- Durante el plazo del servicio, el postor debe considerar un máximo de veinticuatro (24) horas de asesoría anual, para las adecuaciones y/o personalizaciones del software propuesto, por personal certificado por el fabricante ORACLE, previa coordinación con ESALUD.
- El Postor deberá contar como mínimo con dos (02) profesionales con entrenamiento y certificación ORACLE en los productos de software propuesto. Se acreditará mediante la presentación de la copia del Certificado Oficial en los productos de software propuestos.





**CARGO**

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

GERENCIA CENTRAL DE ASESORIA JURIDICA

NIT 99-2019-52

CARTA N° 4280-GCAJ-ESSALUD-2019

Lima,

11 NOV. 2019

Señor  
**IVAN AYALA ALFARO**  
Gerente Central de Logística  
Presente. -

SEGURO SOCIAL DE SALUD  
GERENCIA CENTRAL DE ASESORIA JURIDICA  
TRAMITE DOCUMENTAL  
EsSalud  
Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones  
11 NOV. 2019  
12 NOV 2019  
**RECIBIDO**  
Hora: 7:43 Firma: [Firma]

**Asunto :** Solicitud de opinión legal con relación a la "Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias de base de datos Oracle de la Sede Central de EsSalud" mediante Contratación Directa, bajo el supuesto de proveedor único.

**Ref. :** Cartas N°s 3857 y 4173-GCL-ESSALUD-2019

De mi consideración:

Me dirijo a usted, con relación a las Cartas de la referencia, a través de las cuales el Despacho a su cargo solicita que esta Gerencia Central emita el informe legal correspondiente a efectos de la continuación del trámite que conlleve a la aprobación de la contratación directa del servicio detallado en el asunto, bajo el supuesto de proveedor único contemplado en el literal e) del artículo 27 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF, para lo cual alcanza el respectivo expediente de contratación.

Al respecto, se acompaña el Informe Legal N° 303-GCAJ-ESSALUD-2019, que contiene precisiones que deben ser absueltas a efectos de la continuación del trámite de la solicitud formulada, de ser el caso. Asimismo, su Despacho deberá coordinar con el área usuaria de la contratación requerida el levantamiento de las precisiones en lo que compete a la citada área.

En ese sentido, se remite las Cartas de la referencia y el expediente que las acompaña, para los fines pertinentes.

Atentamente,

**RENZO ZÁRATE MIRANDA**  
Gerente Central de Asesoría Jurídica  
ESSALUD

REGISTRO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES  
EsSalud  
13 NOV 2019  
Hora: 10:00 Firma: [Firma]

C.C. GCTIC -> 73-08  
RZM/JAGS/MLW/VRP  
Proveídos N°s 10099 y 9476-GCAJ-2019  
NIT N° 99-2019-52  
Folios: ( 147 )

GERENCIA CENTRAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES  
Gerencia de Producción  
SUE GERENCIA DE OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION  
14 NOV 2019  
**RECIBIDO**  
Hora: 9:30 Firma: [Firma]

**INFORME LEGAL N° 303 -GCAJ-ESSALUD-2019**

**ASUNTO :** Solicitud de opinión legal con relación a la "Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias de base de datos Oracle de la Sede Central de EsSalud" mediante Contratación Directa, bajo el supuesto de proveedor único.

**FECHA :** 11 NOV. 2019

La Gerencia Central de Logística alcanza el expediente de la "Contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licencias de base de datos Oracle de la Sede Central de EsSalud", a efectos que esta Gerencia Central emita el Informe legal para la continuación del trámite que conlleve a la aprobación de la contratación directa del citado servicio, bajo el supuesto de proveedor único.

**I. ANTECEDENTES**

Mediante Cartas N°s 3857 y 4173-GCL-ESSALUD-2019, la Gerencia Central de Logística, solicita que esta Gerencia Central emita el informe legal correspondiente a efectos de la continuación del trámite que conlleve a la aprobación de la contratación directa del servicio detallado en el asunto, bajo el supuesto de proveedor único contemplado en el literal e) del artículo 27 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado, aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2019-EF, para lo cual alcanza el respectivo expediente de contratación.

**II. ANÁLISIS**

De la revisión de la documentación alcanzada por la Gerencia Central de Logística, se observa lo siguiente:

> **RESPECTO A LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ACTOS PREPARATORIOS**

a) **Sobre el requerimiento del área usuaria:**

Obra a fojas 49 a 54 del expediente remitido, los Términos de Referencia actualizados<sup>1</sup> para la contratación del servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento de base de datos Oracle de la Sede Central de EsSalud, de los cuales se aprecia lo siguiente:

- No se ha señalado en los cuadros de los numerales 5 "Alcance" y 8 "Documentación entregable" de los citados términos, en lo que respecta a las licencias "Oracle Internet Application Server Standard Edition – Processor Perpetual" el periodo del servicio de soporte técnico y actualización que brindará el proveedor. Por lo que deberá precisarse dicho aspecto.

- En el numeral 10 "Lugar y plazo de ejecución del servicio" se señala en cuanto al punto 10.2 "Plazo" lo siguiente: "El plazo del servicio será de dos (02) años, contados a partir del 26/07/2019 hasta el 25 de julio del 2021. Dicho contrato deberá estar suscrito por ambas partes máximo el 25 de julio del 2019".

Teniendo en cuenta la fecha en la que nos encontramos, el periodo señalado en el párrafo precedente está desactualizado. Por lo que deberá precisarse dicho aspecto. Cabe indicar que, al no tener certeza de las fechas en la que se adjudicará y contratará el servicio requerido, se sugiere no precisar fechas, sólo considerar el plazo de ejecución del servicio, teniendo en consideración lo establecido en el artículo 142 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF.

- En el citado punto 10.2 del numeral 10, deberá precisarse a qué se refiere la "Carta CSI de Oracle" (el resaltado y subrayado es agregado) dado que los términos de referencia deben ser claros y precisos. Asimismo, se deberá actualizar el periodo señalado en los "años 1 y 2" con relación a la activación del servicio de soporte técnico y actualización tecnológica de productos Oracle, conforme a lo indicado en el punto anterior.

<sup>1</sup> Los cuales habrían sido remitidos por parte de la Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de Información de la Gerencia de Producción de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones a la Gerencia Central de Logística, tal como se advierte de lo manifestado por la citada Subgerencia mediante correo electrónico de fecha 10 de julio de 2019, obrante a folios 55 del expediente remitido.

03  
06  
16

- Se establece como requisito de calificación el referido a la "Capacidad Legal – Habilitación" señalándose en el rubro "Requisitos" lo siguiente: "Autorización de Oracle para contratar la renovación del soporte y actualización de productos Oracle" y en el rubro "Acreditación" se señala: "Documento en el cual se evidencie que el postor cuenta con la autorización de Oracle para contratar la renovación del soporte y actualización de productos Oracle".

Cabe indicar que en el punto 3.1.2. del numeral 3.1 "Términos de Referencia" del Capítulo III de las "Bases Estándar de Concurso Público para la contratación de servicios en general" en lo que respecta al requisito de calificación "habilitación" del proveedor se establece que: "Como habilitación no debe exigirse la presentación de documentos que no deriven de alguna norma que resulte aplicable al objeto materia de la contratación". (el resaltado y subrayado es agregado)

En ese sentido, se deberá verificar si el documento señalado como requisito de calificación en los términos de referencia deriva de alguna norma que resulte aplicable al objeto de la contratación, caso contrario deberá suprimirse dicho documento y/o autorización como requisito de calificación.

- Deberá suprimirse de los citados términos la referencia al "valor referencial", dado que el valor estimado de la contratación es determinado en la indagación de mercado, y no se define en el requerimiento del área usuaria.
- En el numeral 7 "Requisitos del proveedor" de los términos de referencia, en cuanto al requisito de la "Promesa de consorcio con firmas legalizadas" se deberá incluir el término "de ser el caso", toda vez que el proveedor que resulte adjudicado no necesariamente pueda ser un consorcio.
- En el numeral 3 "Antecedentes" de los términos de referencia se señala que actualmente la Entidad cuenta con la estandarización del software Oracle por un periodo de (05) años, de acuerdo a lo señalado en la Resolución de Gerencia General N° 1247-GG-ESSALUD-2017.

Sin embargo, de la revisión de los documentos de la citada estandarización se aprecia que lo que se estandarizó en dicha oportunidad fue el software Oracle en su calidad de bien. Cabe indicar que lo que se pretende contratar en esta oportunidad es el "servicio" de soporte técnico y actualización de licenciamiento de base de datos Oracle de la sede central de EsSalud. En ese sentido, de conformidad con lo establecido en la normativa de contratación estatal<sup>2</sup>, en la definición del requerimiento no resulta posible hacer referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular.

En ese sentido si los términos de referencia del "servicio" requerido hacen alusión a fabricación, procedencia o marca determinada, o su descripción orienta la contratación hacia ella, se debe contar previamente con la respectiva estandarización del servicio<sup>3</sup>. Por lo que deberá revisarse y precisarse este aspecto.

- En el numeral 12 "Forma de Pago" de los citados términos se señala que el pago se realizará de manera anual, en soles, siendo que se pagará el 50% del monto total contratado el primer año y el 50% del total el segundo año de servicio, una vez otorgada la Carta con el código CSI y activado el servicio, previa conformidad, en cada uno de los años.

Sin embargo, cabe indicar que de las condiciones de la cotización de la empresa Sistemas Oracle del Perú S.A. obrante a folios 76 a 79 del expediente remitido, y sobre la cual se determinó el valor estimado de la contratación en la respectiva indagación de mercado, se

<sup>2</sup> Numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

<sup>3</sup> Cabe señalar que se ha tomado conocimiento que mediante Resolución de Gerencia General N° 716-GG-ESSALUD-2014, de fecha 16 de julio de 2014, se aprobó la estandarización del servicio de mantenimiento, soporte técnico y actualización de ocho (08) Licencias por Procesador "Oracle Database Enterprise Edition" y dos (2) Licencias por Procesador "Internet Application Server Standard Edition" por el periodo de cinco (05) años, siendo que a la fecha dicha estandarización ya habría vencido.

señaló, entre otras, la siguiente: **"La tarifa para el Servicio de Soporte Técnico será devengada y pagadera de manera anual al inicio del contrato como requisito para realizar el servicio (...)"** (el resaltado y subrayado es agregado), haciendo ver que el servicio se debe pagar por adelantado.

En ese sentido, se deberá verificar si para la presente contratación el pago del servicio será por adelantado, siendo que en caso sea así, deberá observarse en los términos de referencia, lo establecido en la normativa de contratación respecto a la garantía por adelanto y el pago por adelantado (artículos 153<sup>4</sup>, 156<sup>5</sup> y 171<sup>6</sup> del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado).

Por lo expuesto, se recomienda efectuar una revisión integral de los términos de referencia del servicio requerido a efectos de no incurrir en vulneración normativa, teniendo en consideración que cualquier modificación en los citados términos implica la actualización de la indagación de mercado y de los actos preparatorios que correspondan.

**b) Sobre la indagación de mercado:**

Del expediente alcanzado, se aprecia que obra a fojas 56 a 91, el Informe N° 98-DP-SGPYA-GA-GCL-ESSALUD-2019, de fecha 22 de julio de 2019, así como la documentación adjunta a dicho informe correspondientes a la indagación de mercado para el servicio requerido, de los cuales se aprecia lo siguiente:

- En el numeral 3.1 del precitado Informe se indica que mediante correos electrónicos de fecha 10 de junio de 2019, la División de Programación de la Subgerencia de Programación y Almacenamiento invitó a ocho (08) potenciales proveedores del rubro a presentar su cotización para el servicio requerido, siendo que se recibió con fecha 18 de julio de 2019, la declaración jurada de cotización del proveedor SISTEMAS ORACLE DEL PERÚ S.A. sobre el cual finalmente se determinó el valor estimado de la contratación, concluyéndose que sólo existe en el mercado peruano un proveedor que pueda atender el requerimiento del usuario.

Cabe indicar que en el citado informe se hace referencia a que el mencionado proveedor remite el sustento de cumplimiento de los términos de referencia haciendo alusión a la **"carta de exclusividad"**, de fecha 18 de julio de 2019, la cual habría sido suscrita por el Gerente General de la empresa SISTEMAS ORACLE DEL PERÚ S.A. y en la cual se señala, entre otros aspectos, lo siguiente: **"(...) Sistemas Oracle del Perú S.A. es una subsidiaria indirecta de Oracle Corporation en el territorio de Perú. (...) Sistemas Oracle del Perú S.A. es la única empresa autorizada en el Perú para contratar la renovación del servicio de soporte técnico de licencias de programas Oracle."** (el subrayado es agregado)

En primer lugar, a efectos de verificar lo señalado en la mencionada **"carta de exclusividad"** se requiere que ésta sea emitida por la casa matriz Oracle Corporation que indique que la empresa SISTEMAS ORACLE DEL PERÚ S.A. es la única empresa autorizada para contratar el servicio requerido por el área usuaria. Asimismo, deberá corroborarse la vigencia de la mencionada comunicación a la fecha, toda vez que la misma data del 18 de julio de 2019.

En segundo lugar, se deberá verificar con el área usuaria si la referida **"carta de exclusividad"** abarca la totalidad del servicio requerido, toda vez que en ésta se indica: **"(...) es la única empresa autorizada en el Perú para contratar la renovación del servicio de soporte técnico de licencias de programas Oracle"** (el subrayado es agregado), siendo que el objetivo de la contratación establecido en los términos de referencia es: **"Contratar el servicio de soporte técnico y actualización de Productos Oracle para el Centro de Datos de la Sede Central de EsSalud."** (el subrayado es agregado)

<sup>4</sup> Artículo 153.- "153.1 La Entidad solo puede entregar los adelantos directos (...) contra la presentación de una garantía emitida por idéntico monto. La presentación de esta garantía no puede ser exceptuada en ningún caso (...)"

<sup>5</sup> Artículo 156.- "156.1. Los documentos del procedimiento de selección pueden establecer adelantos directos al contratista, los que en ningún caso exceden en conjunto del treinta por ciento (30%) del monto del contrato original. En tal caso, los documentos del procedimiento de selección, además, prevén el plazo en el cual el contratista solicita el adelanto, así como el plazo de entrega del mismo (...)"

<sup>6</sup> Artículo 171.- "171.4. De conformidad con lo establecido en el numeral 39.1 del artículo 39 de la Ley, excepcionalmente el pago puede realizarse en su integridad por adelantado cuando este sea condición de mercado para la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, previo otorgamiento de la correspondiente garantía por el mismo monto del pago"

Por lo expuesto, corresponde verificar a la Sub Gerencia de Programación y Almacenamiento de la Gerencia Central de Logística si en el caso de la empresa SISTEMAS ORACLE DEL PERÚ S.A. se cumple con el presupuesto de la exclusividad en el mercado nacional respecto del servicio requerido por la Entidad.

- Por otro lado, de los documentos que acompañan a la cotización de la empresa SISTEMAS ORACLE DEL PERÚ S.A. se advierte los alcances del servicio que ofrecería la citada empresa y las condiciones de contratación de la misma, de los que no se aprecia la característica del servicio señalada en los términos referida a: *"Nuevas versiones de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación"* Asimismo, las condiciones de la contratación adjuntadas hacen referencia a fechas de inicio y prestación del servicio desactualizadas, así como al pago del servicio por adelantado lo que no se advertiría de los términos de referencia. Por lo que los documentos correspondientes a la cotización de la citada empresa deberán ser alcanzados al área usuaria para la validación respectiva.
- Asimismo, teniendo en cuenta lo señalado en los párrafos precedentes, respecto a las deficiencias en la cotización de la empresa sobre la cual se habría determinado el valor estimado de la contratación, se advierte que en el punto 3.1.3 del numeral 3.1 *"Fuente: Cotizaciones actualizadas"* del informe de indagación de mercado, con relación a las empresas invitadas a cotizar (8) se aprecia: *"Mediante correos electrónicos de fecha (...) 11 y 12 de julio de 2019 las empresas VOOXELL GROUP S.A.C. y GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS PERÚ S.A.C., indican que no brindan el servicio solicitado en los términos de referencia (...)", no señalándose la situación de las cinco (5) empresas restantes invitadas a cotizar, es decir, si ofrecen el bien requerido y por alguna razón no cotizaron, o es que no ofertan el bien requerido por el área usuaria.*

Por lo que deberá precisarse dicho aspecto, toda vez que la indagación de mercado debe comprobar que en el mercado nacional existe un único proveedor que cumple con el requerimiento de la citada área usuaria.

En ese sentido, y dado que en la indagación de mercado no se precisa si la configuración del supuesto de proveedor único, se ha determinado porque el servicio requerido solo puede obtenerse de un determinado proveedor en el mercado peruano, o este posea derechos exclusivos respecto de ellos, deberá precisarse este aspecto en lo correspondiente a la citada indagación.

En virtud de lo expuesto, deberá precisarse los aspectos antes mencionados de la indagación de mercado, y señalar si los mismos tienen incidencia en la determinación del valor estimado y la existencia de un único proveedor en el mercado nacional que cumple con el requerimiento del área usuaria. Cabe indicar que cualquier modificación en los términos de referencia implica la actualización de la indagación de mercado y de los actos preparatorios que correspondan.

Finalmente, en caso se produzca la actualización de la indagación de mercado, se sugiere que el informe que contenga dicha indagación sea emitido por la Sub Gerencia de Programación y Almacenamiento de la Gerencia de Abastecimiento de la Gerencia Central de Logística, en atención a lo estipulado en el artículo 107 del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud.

**c) Sobre la Aprobación del Expediente de Contratación:**

Cabe indicar que, el monto del valor estimado (S/ 656.751,00) sobre el cual se aprobó el expediente de contratación de la Contratación Directa N° 14-2019-ESSALUD/GCL-1 para la *"Contratación del servicio de Soporte técnico y actualización de Licencias de Base de datos Oracle de la Sede Central de EsSalud"* mediante la Resolución de Gerencia Central de Logística N° 385-GCL-ESSALUD-2019, de fecha 13 de agosto de 2019, difiere del monto del valor estimado establecido en el Informe N° 98-DP-SGPYA-GA-GCL-ESSALUD-2019 de indagación de mercado (S/ 656.751,73). Por lo que deberá corregirse dicho aspecto.

Asimismo, deberá verificarse con el área usuaria si para la aprobación del expediente de contratación del servicio requerido se necesita del informe técnico de evaluación de software, conforme a la normativa de la materia, en atención a lo establecido en el artículo 42 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

**d) Sobre el Resumen Ejecutivo:**

A folios 109 a 111 obra el "Formato - Resumen Ejecutivo de las Actuaciones Preparatorias (Servicios)" del cual se aprecia que no se ha detallado en el punto 4.2 del numeral 4 "Información relevante adicional como resultado de las indagaciones de mercado", la evaluación de la Entidad respecto de la falta de pluralidad de proveedores que cumplen con el requerimiento, pese a que resulta ser negativa la respuesta respecto de la "pluralidad de proveedores que cumplen con el requerimiento". Por lo que deberá precisarse este aspecto.

**> RESPECTO AL INFORME TÉCNICO SUSTENTATORIO**

Del expediente remitido, se aprecia que obra a fojas 132 a 135, el Informe Técnico N° 119-SGOTTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2019, de fecha 24 de setiembre de 2019, de la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de Información de la Gerencia de Producción de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, del cual se advierte lo siguiente:

- En el punto II "Antecedentes" del citado Informe, se debe hacer mención a los últimos términos de referencia actualizados por el área usuaria y remitidos a la Gerencia Central de Logística, tal como se detalla en el correo electrónico de fecha 10 de julio de 2019, obrante a fojas 55 del expediente alcanzado, dado que los remitidos con la Carta N° 1649-GCTIC-ESSALUD-2019 del 02 de julio del 2019 a los que se hace mención, no serían los términos actualizados.
- Deberá ampliarse en el punto III "Justificación de la necesidad de la contratación" el sustento de la justificación de la necesidad, toda vez que en el citado punto sólo se indica que: "La Sub Gerencia de Operaciones de TI para el cumplimiento de sus funciones necesita contar con un servicio de Soporte Técnico y Actualización de Licencias, que permita asegurar la disponibilidad y continuidad del servicio de Bases de Datos Oracle de la entidad (...)".
- Si bien en el Informe Técnico, se hace referencia al Informe de indagación de mercado que determinaría que la empresa Oracle del Perú S.A. es la única que puede atender el requerimiento del área usuaria, se indica además lo siguiente: "(...), siendo bajo esa premisa que realizó el estudio de mercado, obteniendo la respectiva cotización", no quedando claro este último aspecto. Por lo que se recomienda que en el citado Informe se haga referencia a los argumentos por los cuales la contratación del servicio requerido amerita su contratación mediante la contratación directa por proveedor único, haciendo alusión a los resultados de la indagación de mercado.
- Se deberá precisar en el segundo punto del numeral IV. "Conclusiones" a qué se refiere con el término: "(...) no podríamos realizar el escalonamiento al fabricante (...)".
- Finalmente, se sugiere que el Informe Técnico sea visado también por el Gerente de Producción y/o Gerente Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

**III. CONCLUSIÓN**

Esta Gerencia Central concluye que corresponde poner en conocimiento de la Gerencia Central de Logística las precisiones señaladas en el presente Informe, a efectos de que se absuelvan las mismas, y de ser el caso, se continúe con el trámite de la solicitud formulada. Para tal efecto, la Gerencia Central de Logística, deberá coordinar con el área usuaria.

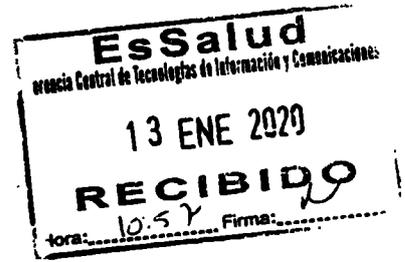
Atentamente,

**RENZO ZÁRATE MIRANDA**  
Gerente Central de Asesoría Jurídica  
**ESSALUD**

RZMJ.AQS.MLW.VRP

NOTA N° 19 -GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020

Lima, 09 ENE. 2020



Ingeniero  
**MIGUEL ESPINAL LAU**  
Gerente Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
**Presente.-**

**Asunto:** Solicitud de Estandarización para la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Hardware y Software Oracle en EsSalud

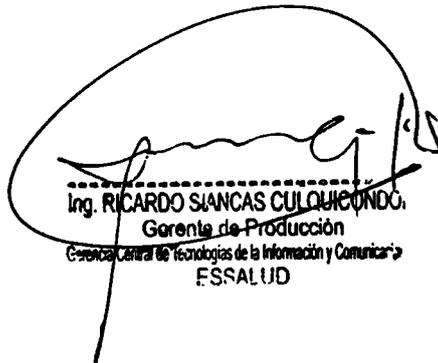
**Referencia:** a) NOTA N° 12 -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020  
b) Informe Técnico N° 04 -SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020

Sirva la presente para saludarlo cordialmente y manifestarle la necesidad de estandarizar la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos de Hardware y Software Oracle en EsSalud.

En tal sentido, le hacemos llegar los documentos de la referencia a) y b) elaborados por el área usuaria y, solicitarle a su Despacho prosiga con el trámite administrativo respectivo de estandarización ante la Gerencia Central de Asuntos Jurídicos.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Ing. RICARDO SIANCAS CULQUECUNDO,  
Gerente de Producción  
Gerencia Central de Tecnologías de la Información y Comunicaciones  
ESSALUD

RSC/gbch  
NIT 99-2019-52

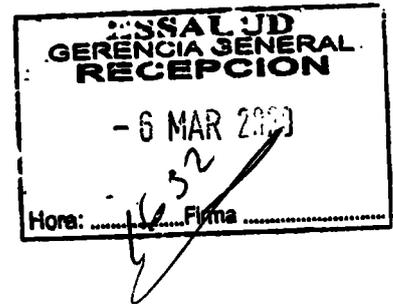




OFICIO N° 015 -2020/GDC-FONAFE

Lima, 05 MAR. 2020

Señor  
Juan Paz Cárdenas  
Gerente General  
ESVICSAC  
Calle Beta N° 147 – Urb. Parque de la Industria y Comercio  
Callao.-



Asunto : Incumplimiento en la remisión de información

Referencia : a) Oficio N° 016-2020/GPC-FONAFE  
b) Oficio N° 058-2020/GSC-FONAFE

De nuestra consideración:

128 - 2020 - 9340

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestra preocupación por los reiterados incumplimientos de ESVICSAC respecto al envío de información requerida por FONAFE.

Por un lado, mediante el oficio de la referencia a), se le comunicó a su representada que su solicitud de ampliación de plazo para la presentación de la información ejecutiva de gestión empresarial y evaluación presupuestal de enero 2020, no fue aprobada; debiendo ESVICSAC cumplir con remitir dicha información según los plazos establecidos por la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial. Al respecto, la empresa ingresó, fuera de plazo<sup>1</sup>, la información correspondiente en el Sistema de Información de FONAFE y, hasta la fecha, no ha enviado el informe ejecutivo de gestión empresarial y evaluación presupuestal de enero 2020. De esta manera, la empresa ha incumplido con lo establecido en el numeral 12.1 del Capítulo XII de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial, que indica lo siguiente:

*"...Los formatos y/o herramientas, a través del Sistema de Información FONAFE, se presentarán en un plazo de hasta los doce (12) días posteriores a la fecha de corte correspondiente.*

*Los informes enviados, a través del SIED, hasta dos (02) días hábiles posteriores al plazo establecido en el párrafo anterior..." (El subrayado es propio).*

Por otro lado, mediante oficio de la referencia b), FONAFE solicitó a su representada, enviar información correspondiente a sus planillas de remuneraciones mensuales, hasta el 05 de febrero de 2020. A la fecha, ESVICSAC no han remitido la información requerida, siendo la única empresa que ha incumplido con lo solicitado.

En tal sentido, los hechos descritos en el presente oficio, constituyen un incumplimiento de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial, según lo estipulado en su Primera Disposición Final:

*"... Los acuerdos del Directorio de FONAFE, los lineamientos, manuales u otras disposiciones emitidas por FONAFE son de cumplimiento obligatorio para la Empresa. El incumplimiento de los mismos genera responsabilidad administrativa, civil y penal, según corresponda." (El subrayado es propio).*

<sup>1</sup> ESVICSAC ingresó en el Sistema de Información de FONAFE, la data de gestión empresarial y evaluación presupuestal, el 19 de febrero de 2020. Esta información debió ser ingresada el 12 de febrero de 2020.

Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima 27, Perú

Tel: 440 4222

www.fonafe.gob.pe



Por lo tanto, de acuerdo a lo indicado en el numeral 10.2.1 del Capítulo X de la Directiva Corporativa de Gestión Empresarial, ESVICASAC deberá identificar los responsables del incumplimiento, aplicar las sanciones que correspondan y tomar las acciones correspondientes para que estas situaciones no vuelvan a ocurrir. Asimismo, deberá comunicar a FONAFE, en el plazo máximo de cinco (05) días hábiles, las acciones que ha aplicado al respecto.

Independientemente de lo señalado en el párrafo anterior, la empresa deberá remitir a FONAFE, la información indicada en el presente oficio, dentro de un plazo que no exceda de los cinco (05) días hábiles, contados a partir de la recepción del mismo.

Sin otro particular, quedamos de usted.

Atentamente,

  
.....  
**ROBERTO MARTIN SALA REY**  
Gerente de Desarrollo Corporativo  
FONAFE

cc: Sr. Alfredo Barredo Moyano  
Gerente General  
ESSALUD  
Av. Arenales N° 1402 – Jesús María

**ESSALUD**  
ASESORIA GENERAL  
- 9 MAR 2023  
Hora: 8:40 Firma: 

Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima 27, Perú

Tel: 440 4222

[www.fonafe.gob.pe](http://www.fonafe.gob.pe)



OFICIO N° 016 -2020/GPC-FONAFE

Lima, 11 FEB. 2020

Señor  
Juan Paz Cárdenas  
Gerente General  
ESVICSAC  
Calle Beta N° 147 – Urb. Parque de la Industria y Comercio  
Callao.-



Asunto : Solicitud de ampliación de plazo para la presentación de la data del mes de Enero

Referencia : Carta N° 024-2020-GG-ESVICSAC

De mi consideración:

Me dirijo a usted en relación al documento de la referencia, por la que solicita ampliación de plazo de presentación de la información hasta el día 17 de febrero del año 2020.

Al respecto, debo indicarle que en virtud a la evaluación realizada, se ha considerado pertinente no otorgar el plazo de ampliación solicitado debido a que genera retrasos en nuestro proceso de gestión de la Información y afecta la imagen de la empresa y la Corporación.

Cabe indicar que por Oficio N° 012-2020/ GPC-FONAFE recibido por su representada en fecha 3.02.2020, entre otros aspectos, se señaló como responsabilidad de la gerencia de fortalecer los niveles de coordinación al interior de la empresa, con la finalidad de que la información correspondiente se procese de manera óptima y oportuna.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
Hector Buzaglio de Bracamonte  
Gerente Corporativo de Planeamiento  
y Control de Gestión



OFICIO N° 058 - 2020/GSC-FONAFE

**24 ENE. 2020**

Señor  
Juan Carlos Paz Cárdenas  
Gerente General  
ESVICSAC  
Calle Beta N° 147 Urb. Parque de la Industria y Comercio  
Callao.-



Asunto: Solicitud de Información de Planillas de Remuneraciones

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de comunicarle que con el objetivo de completar la información relacionada a personal de las empresas bajo el ámbito de FONAFE, se requiere que su representada remita información de la "*Planilla de Remuneraciones Mensual*" correspondiente a los siguientes períodos:

Año 2018 - Julio a Diciembre  
Año 2019 - Enero a Diciembre  
Año 2020 - Enero

Información que deberá ser remitida acorde al formato establecido, el cual puede ser descargado en la siguiente ruta:

[https://www.fonafe.gob.pe/pw\\_content/miscelanea/1/Doc/Plantilla2020.xlsm](https://www.fonafe.gob.pe/pw_content/miscelanea/1/Doc/Plantilla2020.xlsm)

Al respecto, deberán remitir en medio digital (CD) y/o mediante correo electrónico, como máximo hasta el 05 de febrero de 2020.

En caso de requerir alguna precisión o información adicional se podrá contactar con la Srta. Lesley Jiménez Zavaleta, Analista Corporativo de Remuneraciones y Compensaciones, al correo electrónico [ljimenez@fonafe.gob.pe](mailto:ljimenez@fonafe.gob.pe) y/o al teléfono 440 4222 Anexo 386.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

  
Alejandro Reátegui Rodríguez  
Gerente Corporativo de Servicios Compartidos

Av. Paseo de la República 3121, San Isidro, Lima 27, Perú

Tel: 440 4222

[www.fonafe.gob.pe](http://www.fonafe.gob.pe)



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE  
de la Sede Central de EsSalud

---

**GERENCIA CENTRAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  
Y COMUNICACIONES**

**GERENCIA DE PRODUCCIÓN**

**TERMINOS DE REFERENCIA**

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS  
ORACLE DE LA SEDE CENTRAL DE ESSALUD**



**2020**

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

---

**INDICE**

<b>1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2. FINALIDAD PÚBLICA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ANTECEDENTES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR .....</b>	<b>4</b>
<b>5.1. ALCANCE GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>5.2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3. GARANTÍA COMERCIAL.....</b>	<b>7</b>
<b>5.4. CONDICIONES DEL SERVICIO .....</b>	<b>8</b>
<b>6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL .....</b>	<b>8</b>
<b>7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>8. ENTREGABLES.....</b>	<b>9</b>
<b>9. CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>9</b>
<b>10. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL .....</b>	<b>10</b>
<b>11. FORMA DE PAGO .....</b>	<b>10</b>
<b>12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS.....</b>	<b>11</b>



**TERMINOS DE REFERENCIA**

Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE  
de la Sede Central de EsSalud

**1. DENOMINACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE del Centro de Datos de la Sede Central de EsSalud.

**2. FINALIDAD PÚBLICA**

La contratación del servicio de soporte y mantenimiento de los productos ORACLE, permitirán reducir los riesgos de disponibilidad y continuidad operacional en la gestión de las bases de datos institucionales, que dan soporte a las aplicaciones críticas como el servicio NETI de SUNAT que se encuentra utilizando los productos de software y hardware ORACLE en el Centro de Datos de la Sede Central.

Este servicio es importante y estratégico para la Sub Gerencia de Operaciones de TI de la Gerencia de Producción de la GCTIC, ya que permitirá contar las nuevas funcionalidades de la herramienta y el soporte técnico del fabricante ante eventuales incidencias o problemas que pudieran afectar los servicios que EsSalud brinda en beneficio de la población asegurada, personal de los Centros Asistenciales, personal administrativo en las Agencias y Redes Asistenciales a nivel nacional, buscando elevar los niveles de eficiencia y satisfacción de los usuarios finales.

**3. ANTECEDENTES**

El Centro de Datos de la Sede Central de EsSalud cuenta con equipamiento y software de gestión de base de datos de los productos ORACLE, los cuales dan soporte a los procesos y aplicaciones críticas como el NETI de SUNAT, que son utilizadas para el desarrollo de la operatividad de los diferentes servicios involucrados (asistenciales y administrativos), toda vez que dependen de la disponibilidad de la información almacenada en la plataforma de base de datos ORACLE.



La Sub Gerencia de Operaciones de TI de la Gerencia de Producción de la GCTIC se encarga de la gestión, monitoreo y administración de la infraestructura TI (Hardware y Software), que da soporte a las aplicaciones críticas que se encuentra utilizando estos productos ORACLE. Para garantizar dicha gestión, requiere contar con un servicio de soporte y mantenimiento vigente de todos los productos ORACLE instalados, para recibir los beneficios del servicio de soporte técnico del fabricante.

**4. OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN****4.1. OBJETIVO GENERAL**

Garantizar el soporte y mantenimiento oportuno de los productos de ORACLE existentes e instalados en la plataforma de servidores del Centro de Datos de EsSalud, ante posibles incidentes presentados que puedan impactar en la disponibilidad y operatividad de las aplicaciones críticas alojados en dicha plataforma.

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

**4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Disponer de manera oportuna a las nuevas versiones y/o mejoras de los productos del Software ORACLE del fabricante, para responder a incidentes y/o eventos asociados a la infraestructura de TI y aplicaciones críticas.
- b. Garantizar la operatividad de la gestión de bases de datos ORACLE implementadas.
- c. Garantizar la continuidad operativa de la infraestructura de TI en el Centro de Datos, que tienen instalados los productos ORACLE.
- d. Posibilidad de realizar trabajos de mantenimiento preventivos a ciertos componentes de la infraestructura de TI, por el personal profesional de EsSalud.
- e. Contar con un soporte técnico oportuno para atenciones ilimitadas de incidentes y acuerdos de niveles de servicio para el seguimiento y la resolución de problemas.
- f. Disponer de un servicio continuo de las diferentes aplicaciones críticas instaladas en la plataforma de servidores del Centro de Datos de la Sede Central.

**5. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR**

**5.1. Alcance General**

Se requiere contar con un Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos de Software y Hardware ORACLE que se detallan a continuación:

Fabricante			ORACLE		
Tipo de Productos			SOFTWARE		
Ítem	Producto	Cant.	CSI	Renovación	Periodo
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	08	6826100530, 14580184, 14838510	1632995	2 Años
2	Application Server Standard Edition – Processor Perpetual	02	14838510	1632995	2 Años



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
 Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE  
 de la Sede Central de EsSalud

Fabricante			ORACLE		
Tipo de Productos			HARDWARE		
Ítem	Producto	Cant.	CSI	Renovación	Periodo
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	01	19733468	6449038	3 Meses
4	SPARC T5-4 server	01	19733468	6446193	3 Meses
5	Sun Rack II 1242/1242	01	19733468	6446193	3 Meses

Para la renovación **6446193** del CSI: **19733468**, considerar los siguientes productos:

2	Power cord: global jumper, straight plug-connector, 2.5 meters, IEC60320-2-2 s
1	SPARC T5-4 server: base package (for factory installation)
3	Sun Dual Port 10GBase-T Adapter (for factory installation)
2	Sun Quad Port GbE PCIe 2.0 Low Profile Adapter, UTP (for factory installation)
32	One 16 GB DDR3-1066 registered DIMM (for factory installation)
1	2 SPARC T5 16-core 3.6 GHz processors (for factory installation)
1	Processor filler module (for factory installation)
4	StorageTek 8 Gb Fibre Channel PCIe x8 HBA: dual port, QLogic (for factory installation)
2	One 600 GB 10000 rpm 2.5-inch SAS-2 HDD with marlin bracket (for factory installation)
1	SPARC T5-4 server: model family
1	Sun Rack II 1242, Non-Conf Ship
1	Jumper Cable Kit SunRack II
2	PDU 15kVA, Single Phase, LV
1	Sun Rack II 1242/1242E
1	SPARC T5-4 server: model family
1	Sun Rack II 1242/1242E

Para la renovación **6449038** del CSI: **19733468**, considerar los siguientes productos:

Cantidad	PRODUCTO
1	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2
1	ASSY,ORACLE X4-2 ADVANCED SUPPORT GATEWAY 1U SERVER



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

**5.2. Características del Servicio de Soporte y Mantenimiento**

Tipo de Productos		SOFTWARE
Ítem	Producto	Características
1	Licencias Oracle Database Enterprise Edition – Processor Perpetual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de programas, reparaciones, alertas de seguridad, así como otras actualizaciones de mantenimiento críticas.</li> <li>• Scripts de actualización (Upgrade scripts).</li> <li>• Certificación con la mayoría de los nuevos productos/versiones de terceros.</li> <li>• Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>• Asistencia técnica para las solicitudes de servicio en forma razonable en términos comerciales, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> </ul>
2	Application Server Standard Edition – Processor Perpetual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a los sistemas de soporte al cliente especificados en la sección "Sistemas de Soporte al Cliente a través de Internet", lo que incluye la posibilidad de registrar solicitudes de servicio en línea, a menos que se establezca lo contrario.</li> <li>• Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>• Acceso al portal My Oracle Support (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> <li>• Nuevas versiones de productos y tecnología, versiones generales de mantenimiento, versiones con nuevas funcionalidades y actualización de documentación.</li> </ul>



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

Tipo de Productos		HARDWARE
Ítem	Producto	Característica
3	Oracle Advanced Support Gateway Server X4-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de programas, mantenimiento y correcciones, seguridad y alertas de seguridad para el software del sistema operativo y software integrado.</li> <li>Actualización de mantenimiento críticas para el software del sistema operativo Oracle Solaris.</li> <li>Herramientas de actualización.</li> <li>Certificación con la mayoría de las versiones/los productos nuevos de terceros o la mayoría de los nuevos productos Oracle.</li> </ul>
4	SPARC T5-4 server	<ul style="list-style-type: none"> <li>Versiones principales de productos y tecnologías, siempre y cuando sean puestas a disposición a discreción de Oracle, lo que podría incluir versiones generales de mantenimiento, versiones de funcionalidad específica y actualizaciones de documentación.</li> <li>Instalación de actualizaciones del software integrado identificadas como instalables por Oracle.</li> </ul>
5	Sun Rack II 1242/1242	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soporte de hardware en sitio para sistema de servidor o almacenamiento Oracle.</li> <li>Órdenes de cambio en el campo – recomendaciones de modificaciones al sistema</li> <li>Asistencia técnica para las solicitudes de servicio las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</li> <li>Servicio no técnico de atención al cliente durante el horario de oficina normal.</li> <li>Acceso al portal My Oracle Support (portal de acceso a través de Internet al servicio de soporte y actualización de Oracle y a información de soporte técnico Oracle).</li> </ul>



### 5.3. Garantía Comercial

El servicio de Soporte y Mantenimiento de los productos ORACLE mencionados en el **numeral 5.1.1**, serán por un periodo de **dos (02) años** para los ítem 1,2 y por **tres (03) meses** para los ítem 3,4 y 5, que regirá a partir del día siguiente de suscrito el contrato. En caso que existan reclamos no solucionados dentro del periodo de garantía, la misma podrá extenderse por mutuo acuerdo sin costo para EsSalud por un periodo hasta de un mes adicional.

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

**5.4. Condiciones del Servicio**

El Proveedor se compromete a cumplir los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA):

Soporte Técnico	Tiempo de respuesta de Atención		
	Telefónico	E-Mail y Web	Atención remota (desde centro de control)
<b>Disponibilidad</b>	De Lunes a Domingo – Las 24 horas		
<b>Severidad 1 (*)</b>	1 hora (*)		
<b>Severidad 2</b>	8 horas		
<b>Nro. de Atenciones</b>	Ilimitadas		

(\*) De acuerdo a las políticas establecidas por el proveedor Oracle se establece “que se realizarán esfuerzos razonables para responder a las solicitudes de servicio de Severidad 1 en un plazo de una (1) hora”.

Niveles de criticidad aceptados	
<b>Severidad 1 (*)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos dañados.</li> <li>Una función crítica documentada no se encuentra disponible.</li> <li>El sistema se cuelga indefinidamente y causa demoras inaceptables o indefinidas para los recursos o la respuesta.</li> <li>Tiempo de respuesta: 1 hora.</li> </ul>
<b>Severidad 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida grave del servicio.</li> <li>Existen importantes funcionalidades que no están disponibles, sin una solución alternativa aceptable; sin embargo, las operaciones pueden continuar en forma restringida.</li> </ul>
<b>Severidad 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida leve del servicio.</li> <li>El impacto es un inconveniente que puede requerir una solución alternativa para restablecer la funcionalidad.</li> </ul>
<b>Severidad 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alguna mejora o aclaración de la documentación relacionada con su software, pero esto no afecta el funcionamiento del software. Usted no sufre ninguna pérdida del servicio. El resultado no impide el funcionamiento de un sistema.</li> </ul>



**6. REQUISITOS DEL PROVEEDOR Y/O PERSONAL**

- El postor deberá ser una empresa jurídica del rubro de tecnología de información o sistemas de información o servicios informáticos o sistemas y comunicaciones. Asimismo; demostrar con carta del fabricante, que es proveedor local autorizado para brindar los servicios de soporte y mantenimiento de los productos de software y hardware ORACLE, lo cual garantice soporte técnico a todos los productos señalados en el numeral 5.1.



**TERMINOS DE REFERENCIA**

Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE de la Sede Central de EsSalud

- El postor deberá garantizar el soporte técnico con personal profesional con experiencia en la implementación, configuración, reinstalación y/o actualización de versiones de los productos ORACLE por un periodo mínimo de tres (03) años, lo cual será acreditada con constancias de trabajo.
- Asistencia técnica vía telefónica, correo electrónico, remota y/o presencial, entre otros cuando EsSalud lo requiera.
- Durante el período contractual del servicio, el postor deberá considerar un máximo de ochenta (60) horas de asesoría anual, para brindar soporte presencial y remoto en actualizaciones, adecuaciones y/o personalizaciones del software contratado, a cargo de personal certificado por el fabricante de la marca ORACLE, previa coordinación con EsSalud.

**7. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN****7.1. Lugar**

Los servicios se prestarán en el Centro de Datos que es administrado por la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnología de Información de la Gerencia de Producción de la GCTIC, ubicada en el Piso 6 sito en Jirón Domingo Cueto N° 120 – Jesús María – Departamento de Lima.

**7.2. Plazo**

El plazo del servicio será por un periodo de **dos (02) años para los ítems 1,2 y por tres (03) meses para los ítems 3,4 y 5**, contabilizados a partir del día siguiente de suscrito el contrato.

**8. ENTREGABLES**

El proveedor deberá entregar toda la documentación pertinente que acredite el servicio de soporte y mantenimiento contratado, para lo cual deberá remitir:

- Carta de ORACLE indicando el/los números/s de CSI contratado(s) por ESSALUD, con el detalle de los productos que integran el servicio contratado, e indicando el periodo de vigencia requerido.
- La conformidad se dará en un plazo máximo de 15 días calendario posteriores a la recepción de la Carta de ORACLE indicando el/los números/s de CSI contratado(s).
- Credenciales de acceso al Portal WEB del fabricante ORACLE, para acceder a los servicios de soporte y mantenimiento descritos en el *numeral 5.2*.

**9. CONFIDENCIALIDAD**

El proveedor se obliga mantener CONFIDENCIALIDAD sobre la documentación trabajada y su contenido es de plena responsabilidad, por lo que cualquier alteración de la misma será considerada como incumplimiento grave del contrato, motivo por el cual EsSalud podrá resolver automáticamente el mismo, sin perjuicio de las sanciones y penalidades.



**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

**10. MEDIDAS DE CONTROL DURANTE LA EJECUCIÓN CONTRACTUAL**

**10.1. Áreas que coordinarán con el proveedor**

El Proveedor deberá realizar todas las coordinaciones internas con el personal designado por la Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de la Información de la Gerencia de Producción de la GCTIC.

**10.2. Área que brindará la conformidad**

La conformidad será otorgada por la Subgerencia de Operaciones de Tecnologías de la Información de la Gerencia de Producción de la GCTIC, de acuerdo al cumplimiento de las características descritas en el numeral 5.1 y entregables en el numeral 8.

**11. FORMA DE PAGO**

El pago se realizará en soles, luego que el Proveedor cuente con el acta de recepción y conformidad de las cartas con los respectivos códigos CSI y la activación del servicio anual requerido, firmado por la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de la Información de la Gerencia de Producción de la GCTIC.

Ítem	Entregable	Tipo de Pago	% a Pagar
1 y 2	Primera carta con el código CSI, y activación del servicio de soporte y mantenimiento por el Primer Año.	Primer Año	50% del monto total
	Segunda carta con el código CSI, y activación del servicio de soporte y mantenimiento por el Segundo Año, previa culminación de vigencia del 1er año.	Segundo Año	50% del monto total
3,4 y 5	Carta con el código CSI, y activación del servicio de soporte y mantenimiento anual.	Único	100% Del monto total



Para efectos del pago de las contraprestaciones ejecutadas por el contratista, se deberá contar con la siguiente documentación:

- ✓ Acta de Conformidad del funcionario responsable de la Sub Gerencia de Operaciones de Tecnologías de la Información (SGOTI) de la Gerencia de Producción de la Gerencia Central de Tecnologías de Información y Comunicaciones, emitiendo la conformidad de la prestación efectuada.
- ✓ Comprobante de pago.
- ✓ Orden de Compra (Original, y 1 copia).

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

---

**12. RESPONSABILIDAD POR VICIOS OCULTOS**

El Proveedor se compromete a cumplir con todo lo estipulado en las especificaciones técnicas, y es responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos por un plazo no menor de dos (02) años, contados a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.



**TERMINOS DE REFERENCIA**

Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE de la Sede Central de EsSalud

C	EXPERIENCIA DEL POSTOR EN LA ESPECIALIDAD
	<p><b>Requisitos:</b>  El postor debe acreditar un monto facturado acumulado equivalente a <b>S/.1'500,000.00 (Un millón quinientos mil con 00/100 Soles)</b>, por la contratación de servicios iguales o similares al objeto de la convocatoria, durante los ocho (8) años anteriores a la fecha de la presentación de ofertas que se computarán desde la fecha de la conformidad o emisión del comprobante de pago, según corresponda.  Se consideran servicios similares a los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicio de soporte y actualización de licenciamiento Oracle.</li> <li>✓ Servicio de soporte y mantenimiento de Licencias Oracle.</li> <li>✓ Servicio de soporte técnico para productos Oracle.</li> <li>✓ Servicio de implementación de soluciones Oracle.</li> </ul> <p><b>Acreditación:</b>  La experiencia del postor en la especialidad se acreditará con copia simple de (i) contratos u órdenes de servicios, y su respectiva conformidad o constancia de prestación; o (ii) comprobantes de pago cuya cancelación se acredite documental y fehacientemente, con voucher de depósito, nota de abono, reporte de estado de cuenta, cualquier otro documento emitido por Entidad del sistema financiero que acredite el abono o mediante cancelación en el mismo comprobante de pago<sup>1</sup>, correspondientes a un máximo de veinte (20) contrataciones.</p> <p>En caso los postores presenten varios comprobantes de pago para acreditar una sola contratación, se debe acreditar que corresponden a dicha contratación; de lo contrario, se asumirá que los comprobantes acreditan contrataciones independientes, en cuyo caso solo se considerará, para la evaluación, las veinte (20) primeras contrataciones indicadas en el <b>Anexo N° 8</b> referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.</p> <p>En el caso de servicios de ejecución periódica o continuada, solo se considera como experiencia la parte del contrato que haya sido ejecutada a la fecha de presentación de ofertas, debiendo adjuntarse copia de las conformidades correspondientes a tal parte o los respectivos comprobantes de pago cancelados.</p> <p>En los casos que se acredite experiencia adquirida en consorcio, debe presentarse la promesa de consorcio o el contrato de consorcio del cual se desprenda fehacientemente el porcentaje de las obligaciones que se asumió en el contrato presentado; de lo contrario, no</p>



Cabe precisar que, de acuerdo con la Resolución N° 0065-2018-TCE-S1 del Tribunal de Contrataciones del Estado:



*"... el solo sello de cancelado en el comprobante, cuando ha sido colocado por el propio postor, no puede ser considerado como una acreditación que produzca fehaciencia en relación a que se encuentra cancelado. Admitir ello equivaldría a considerar como válida la sola declaración del postor afirmando que el comprobante de pago ha sido cancelado"*  
(...)

*"Situación diferente se suscita ante el sello colocado por el cliente del postor [sea utilizando el término "cancelado" o "pagado"] supuesto en el cual sí se contaría con la declaración de un tercero que brinde certeza, ante la cual debiera reconocerse la validez de la experiencia"*

**TERMINOS DE REFERENCIA**  
**Contratación del Servicio de Soporte y Mantenimiento de los Productos ORACLE**  
**de la Sede Central de EsSalud**

se computará la experiencia proveniente de dicho contrato.  
Asimismo, cuando se presenten contratos derivados de procesos de selección convocados antes del 20.09.2012, la calificación se ceñirá al método descrito en la Directiva "Participación de Proveedores en Consorcio en las Contrataciones del Estado", debiendo presumirse que el porcentaje de las obligaciones equivale al porcentaje de participación de la promesa de consorcio o del contrato de consorcio. En caso que en dichos documentos no se consigne el porcentaje de participación se presumirá que las obligaciones se ejecutaron en partes iguales.

Si el titular de la experiencia no es el postor, consignar si dicha experiencia corresponde a la matriz en caso que el postor sea sucursal, o fue transmitida por reorganización societaria, debiendo acompañar la documentación sustentatoria correspondiente.

Si el postor acredita experiencia de una persona absorbida como consecuencia de una reorganización societaria, debe presentar adicionalmente el Anexo.

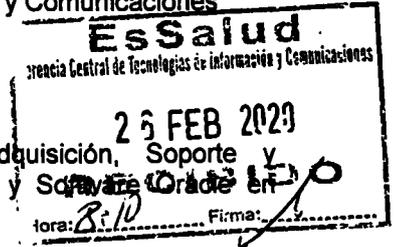
Cuando en los contratos, órdenes de servicios o comprobantes de pago el monto facturado se encuentre expresado en moneda extranjera, debe indicarse el tipo de cambio venta publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP correspondiente a la fecha de suscripción del contrato, de emisión de la orden de servicios o de cancelación del comprobante de pago, según corresponda.

Sin perjuicio de lo anterior, los postores deben llenar y presentar el Anexo referido a la Experiencia del Postor en la Especialidad.



INFORME N° **005**-GCAJ-ESSALUD-2020

PARA

: Ing. MIGUEL EDUARDO ESPINAL LAU  
Gerente Central de Tecnología de Información y Comunicaciones: Abg. RENZO KENNETH ZÁRATE MIRANDA  
Gerente Central de Asesoría Jurídica

Proceso de Estandarización para la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos Hardware y Software Oracle en EsSalud.

REFERENCIA

: a) Memorandum N° 42-GCTIC-ESSALUD-2020.  
b) Informe Técnico N° 04-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020

FECHA

: 25 FEB. 2020

Me dirijo a usted en atención al documento de la referencia a), a través del cual su Despacho solicita que esta Gerencia Central prosiga con las acciones a efectos de llevar a cabo la estandarización para la Adquisición, Soporte y Mantenimiento de los Productos Hardware y Software Oracle en EsSalud.

Al respecto, es preciso señalar lo siguiente:

**I. ANTECEDENTES**

1. Mediante Informe Técnico N° 04-SGOTI-GPROD-GCTIC-ESSALUD-2020, el cual ha sido elaborado por el Sub Gerencia de Operaciones de Tecnología de la Información y cuenta con la conformidad del Gerente de Producción de la Central a su cargo, se sustentaría técnicamente la estandarización detallada en el asunto.

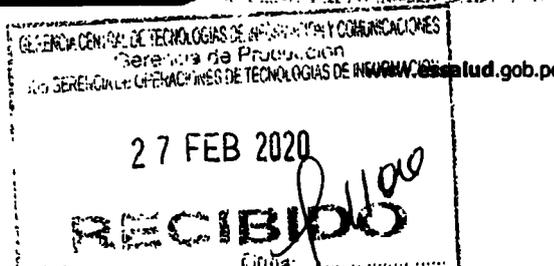
**II. ANÁLISIS**

Resulta importante mencionar que, el proceso de estandarización se encuentra regulado por la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la Contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular"<sup>1</sup>, la cual establece en su numeral 7.3. que, cuando en una contratación en particular el área usuaria<sup>2</sup> considere que resulta inevitable definir el requerimiento haciendo referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados o descripción que oriente la contratación hacia ellos, deberá elaborar un Informe Técnico de estandarización debidamente sustentado, el cual contendrá como mínimo, lo siguiente:

- La descripción del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad.
- De ser el caso, la descripción del bien o servicio requerido, indicándose la marca o tipo de producto; así como las especificaciones técnicas o términos de referencia, según corresponda.
- El uso o aplicación que se le dará al bien o servicio requerido.
- La justificación de la estandarización, donde se describa objetivamente los aspectos técnicos, la verificación de los presupuestos de la estandarización antes señalados y la incidencia económica de la contratación.

<sup>1</sup> Aprobada mediante Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE de fecha 09 de enero de 2016.

<sup>2</sup> Aquella de la cual proviene el requerimiento de contratar o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias.



Jr. Domingo Cueto N° 120  
Jesús María  
Lima 11 - Perú  
Tel.: 265-6000 / 265-7000



2162



ANEXO 1  
"HOJA DE RUTA"

NIT: 99-2019-52

Página

IMPORTANTE: Mantener esta hoja de ruta como anexo del documento y utilizar el código de la acción solicitada.

N°	FECHA	REMITENTE	ACCIÓN	DETALLE DE ACCIÓN	GESTIVO
	06 MAR 2020		1	MUY URGENTE	GAT
	06 MAR. 2020			NOTA ME K(A) 66	66
				Para firma de Resolucio	66/116
	10 MAR 2020			Prov. 2784-66	SG
	10 MAR. 2020		7	Resolución 434-66- ESSALUD-2020	66-66 66/116 66/116
	10 MAR. 2020				6CL
	10/03		7	PROV. N° 1413 ACTIC-ESSALUD-2020	6/116

- Cod. Acción solicitada
- 1 Atención
  - 2 Opinión
  - 3 Informe
  - 4 Preparar respuesta
  - 5 Coordinar

- Cod. Acción solicitada
- 6 Supervisar
  - 7 Conocimiento y fines
  - 8 Visar
  - 9 Archivo
  - 10 Otros - especificar