

# BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

**INFORME N° 0020-2024-GTI240-N**

**ASUNTO:** INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE - RENOVACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO ELECTRÓNICO-AXON

---

**1. NOMBRE DEL ÁREA:**

Subgerencia de Servicios de Tecnologías de Información

**2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:**

Miguel Tejada Malaspina  
Patricia López Concha  
Julio Rivera Zárate

**3. CARGOS:**

Subgerente de Servicios de Tecnologías de Información  
Jefe Departamento de Gestión y Calidad  
Especialista en Gestión y Calidad

**4. FECHA:**

2024-01-17

**5. JUSTIFICACIÓN:**

La solución de Trámite Documentario-Axon (Esigna) es una aplicación web que permite la gestión integral del trámite documentario del banco, ya sean documentos que hayan ingresado al Banco o que sean generados internamente. Esta solución de Trámite Documentario Electrónico (AXON), permite efectuar una gestión integral y virtual de la documentación de la institución. La solución es utilizada en promedio por más de 800 usuarios los cuales están distribuidos en la oficina principal, el Museo, La Casa Nacional de la Moneda y 7 sucursales ubicadas en Piura, Trujillo, Cuzco, Arequipa, Puno, Iquitos y Huancayo. Además, permite el trabajo colaborativo, reduce el uso de papel, reduce el tiempo de búsqueda de documentos, e integrarse con el gestor de conocimiento del banco.

**6. ALTERNATIVAS:**

El Banco cuenta en la actualidad, dentro de su infraestructura tecnológica, con el siguiente equipamiento: una solución de Trámite Documentario Electrónico (AXON) con licencias del software Esigna, el cual es una aplicación web construida en Java instalado en un servidor Tomcat. Cuenta con una plataforma PortalEmpleado que permite efectuar una gestión integral de la documentación de la institución. Utiliza la base de datos Oracle (servicio BCRPBD) de la institución, y el ECM Laserfiche como repositorio de los documentos. Asimismo, se cuenta con las siguientes licencias Esigna:

- Licencia eSigna Plataforma.
- Licencia eSigna BPM.
- Licencia eSigna ECM.
- Licencia componente de firma digital.
- Licencia eSigna Digital Scan.
- Licencia eSigna Mobile Server y 12 licencias de eSigna Mobile.
- Licencia eSigna Report.

# BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

- Licencia eSigna Sede Electrónica (incluye licencia eSigna Procesos).

Se cuenta con el servicio de soporte técnico y mantenimiento.

Asimismo, dicha solución y licencias del software Esigna, se viene usando en el Banco desde el 2017, por lo cual se encuentra estandarizado. En consecuencia, lo solicitado en este proceso es sólo la renovación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución de trámite documentario electrónico-AXON y de las licencias del software Esigna.

## 7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO:

Como no se presentan otras alternativas y dado que es una solución con licencias del software Esigna, que ya se vienen usando en el Banco, no cabe un análisis comparativo técnico. En ese sentido, se efectuará durante el proceso una evaluación de los servicios adicionales que ofrezcan los diferentes proveedores.

## 8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO:

### Costo:

- Renovación
  - Renovación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución de trámite documentario electrónico-AXON y de las licencias del software Esigna.
  - El precio referencial por dicha renovación es de S/ 280 000,00 incluido los impuestos.
- Hardware necesario para su funcionamiento

Toda la solución de trámite documentario electrónico-AXON y de las licencias del software Esigna, se integrarán a la plataforma informática con la que cuenta el Banco Central de Reserva del Perú.
- Mantenimiento externo

El mantenimiento incluye: actualización de versiones, parches (fixes), service packs.
- Soporte técnico externo
  - El soporte técnico deberá ser brindado por el contratista, de lunes a viernes, en el horario de 09:00 a 17:00 horas de Lima, Perú, vía teléfono, correo electrónico, y en forma remota o presencial (previa coordinación).
  - El tiempo de respuesta a una solicitud de soporte técnico, no deberá ser mayor de cuatro (4) horas, vía teléfono o correo electrónico. En caso presencial, no deberá ser mayor a 24 horas, contabilizadas a partir de la llamada del banco.
  - 3.3 El mantenimiento de las licencias incluye: actualización de versiones, parches (fixes) y service packs, las mismas que serán proporcionadas por el contratista.
  - 3.4 El contratista llevará a cabo la instalación de una nueva versión, en caso sea liberada.
- Tiempo en que se va a entregar la solución con las condiciones exigidas por el Banco Central de Reserva del Perú

El plazo de entrega de los documentos de renovación del mantenimiento y soporte técnico no será mayor de 20 días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

### Beneficio:

- La actualización tecnológica que permita la continuidad de las labores que realiza esta Institución.

# **BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ**

- La gestión integral y virtual del trámite documentario del banco ya sean documentos que hayan ingresado al Banco o que sean generados internamente.

## **9. CONCLUSIONES:**

Por los motivos antes señalados, se concluye que la renovación del servicio de soporte técnico y mantenimiento de la solución de trámite documentario electrónico (AXON) y de las licencias del software Esigna, posibilitará a los usuarios del Banco contar con el soporte técnico y mantenimiento en forma oportuna, asegurando el cumplimiento de las funciones propias del Banco Central de Reserva del Perú.

## **10. FIRMAS:**

**Departamento de Gestión y Calidad**

**Lima, 17 de enero de 2024**

cc. **Departamento de Publicaciones Económicas - Jorge Luis Morales Bustamante**  
**Departamento de Publicaciones Económicas - Ronald Augusto Cuela Alvarez**

# BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

FIRMADO POR:

Julio Cesar RIVERA ZARATE  
Especialista en Gestión y Calidad  
Departamento de Gestión y Calidad

Patricia Pilar LOPEZ CONCHA  
Jefe de Departamento de Gestión y Calidad  
Departamento de Gestión y Calidad

Miguel Angel TEJADA MALASPINA  
Subgerente de Servicios de Tecnologías de  
Información  
Subgerencia de Servicios de Tecnologías de  
Información

Silvia Elizabeth MEDINA MORENO  
Gerente de Tecnologías de Información  
Gerencia de Tecnologías de Información

VISADO POR:

Javier Ernesto OLIVERA VEGA  
Gerente Central de Administración  
Gerencia Central de Administración