

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

INFORME N° 0041-2025-GTI210-N

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE - ARANDA SERVICE MANAGEMENT

1. NOMBRE DEL ÁREA:

Departamento de Servicio y Atención al Usuario

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

Tito Manuel Huayhuas Castro
Miguel Angel Tejada Malaspina

3. CARGOS:

Jefe del Departamento de Servicio y Atención al Usuario
Subgerente de Servicios de Tecnologías de Información

4. FECHA:

2025-02-13

5. JUSTIFICACIÓN:

Aranda Service Management (anteriormente denominado Aranda Service Desk) es un software utilizado actualmente para el servicio de Mesa de Ayuda que permite entre otras funcionalidades, registrar y asignar los tickets de atención de incidentes y solicitudes de servicios informáticos, así como el seguimiento correspondiente, gestión de encuestas de satisfacción y la generación automatizada de reportes de casos. Nuestra institución cuenta con dos tipos de licencias, tres (03) de tipo nombrada que son utilizadas por personal de mesa de ayuda y que requieren tener una sesión permanente con el servidor para la gestión de los tickets y seis (06) del tipo concurrente utilizadas por Especialistas para la atención de sus casos y no requiere una sesión permanente. Debido al incremento de Especialistas de la Gerencia de T.I. y la tercerización del servicio de mesa de ayuda se requiere la contratación adicional de 01 licencia nombrada y 02 licencias concurrentes del Software ARANDA Service Management.

6. ALTERNATIVAS:

El Banco cuenta actualmente con 06 licencias concurrentes y 03 licencias nombradas del software con servicio de mantenimiento y soporte técnico. Dicho software se encuentra instalado en la plataforma informática del Banco. Asimismo, se viene usando en el Banco desde el 2019, por lo cual se encuentra estandarizado. En consecuencia, lo solicitado en este proceso es la renovación del mantenimiento y soporte técnico de las licencias del software Aranda Service Management y la contratación adicional de 01 licencia nombrada y 02 licencias concurrentes del mismo software en modo suscripción, por lo que no se presenta otras alternativas.

7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO:

Como no se presentan otras alternativas y dado que es un software que ya se viene 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.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO:

Costos:

Costos asociados al producto incluyen:

➤ Renovación de Licencias

- 06 licencias concurrentes y 03 licencias nombradas del software Aranda Service Management para el periodo del 25-02-2025 al 24-02-2026
- Contratación adicional de 02 licencias concurrentes y 01 licencia nombrada del software Aranda Service Management en modo suscripción para el periodo del 25-02-2025 al 24-02-2026

El precio referencial por la renovación del soporte y mantenimiento de dichas licencias además de una bolsa de 60 horas es de **S/ 42 732,00** incluido los impuestos.

➤ Hardware necesario para su funcionamiento

Toda la renovación del software solicitado se integrará a la plataforma informática con la que cuenta el Banco Central de Reserva del Perú.

➤ Soporte y mantenimiento externo

La renovación debe incluir: soporte técnico por el contratista, parches (fixes), service packs y actualización de versiones.

➤ Tiempo de entrega de la solución con las condiciones exigidas por el Banco Central de Reserva del Perú

El plazo de entrega no será mayor de veinte (20) días calendario, contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

Beneficios:

- La actualización tecnológica que permita la continuidad de las labores que realiza el Departamento de Servicio y Atención al Usuario de nuestra institución.
- El aprovechamiento de la experiencia en el uso de las funcionalidades del software Aranda Service Management por parte de los usuarios de las licencias.
- Explotación de las nuevas funcionalidades de las últimas versiones del Software para la automatización de procesos de atención a usuarios.

9. CONCLUSIONES:

Por los motivos antes señalados, se concluye que el software Aranda Service Management cumple con todos los requerimientos técnicos, la renovación del mantenimiento y soporte técnico posibilitará a los usuarios del Banco contar con las últimas versiones del software mencionado y el soporte técnico en forma oportuna, asegurando el cumplimiento de las funciones propias del Departamento de Servicio y Atención al Usuario del Banco Central de Reserva del Perú.

Lima, 14 de febrero de 2025

cc.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

FIRMADO POR:

Tito Manuel HUAYHUAS CASTRO
Jefe de Departamento de Servicio y Atención al
Usuario
Departamento de Servicio y Atención al Usuario

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

VISADO POR:

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

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