

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

MEMORANDO N° 0346-2023-ADM110-N

A: Javier Ernesto Olivera Vega
Gerente Central de Administración

DE: Carlos Héctor Gálvez Valcárcel
Jefe de Departamento de Programación Logística Interino

ASUNTO: Estandarización del servicio de mantenimiento y soporte técnico de las licencias perpetuas del software Laserfiche y de la suscripción de las licencias Participant Users del software Laserfiche brindado por el fabricante o representante del software

REFERENCIA: Informe N° 0206-2023-GTI240-N

FECHA: 4 de septiembre de 2023

Mediante informe N° 0206-2023-GTI240-N, el Departamento de Gestión y Calidad, en calidad de área usuaria, solicita la estandarización del servicio de mantenimiento y soporte técnico de las licencias perpetuas del software Laserfiche y de la suscripción de las licencias Participant Users del software Laserfiche, brindado por el fabricante o representante del software.

De acuerdo con lo indicado en el mencionado informe, el Banco Central de Reserva del Perú cuenta con licencias Laserfiche Rio Named Full User, Unlimited Public Portal, SDK, Import Agent y suscripciones Participant Users.

El mantenimiento y soporte técnico de las licencias del software Laserfiche brindado por el fabricante o representante del software, es complementario al equipamiento existente. Asimismo, el requerimiento es imprescindible porque permite contar en forma oportuna con las nuevas versiones, parches y service packs, así como el soporte técnico que permite contar con asistencia técnica ante problemas que se presenten con el uso de las licencias, lo cual garantiza la funcionalidad y operatividad del software.

La renovación de la suscripción de licencias Participant Users del software Laserfiche brindado por el fabricante o representante del software es complementario al equipamiento existente; así como imprescindible para su integración con las licencias existentes, ya que cada fabricante de tecnología posee arquitecturas y requerimientos diferentes lo cual no hace posible que dos fabricantes puedan trabajar en la misma infraestructura del Banco por incompatibilidad tecnológica y funcional.

La presente estandarización tendrá vigencia durante el procedimiento de selección que se lleve a cabo para la estandarización del servicio de mantenimiento y soporte técnico de las licencias perpetuas del software Laserfiche y de la suscripción de las licencias Participant Users del software Laserfiche, brindado por el fabricante o representante del software.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

FIRMADO POR:

Carlos Hector GALVEZ VALCARCEL
Jefe de Departamento de Programación Logística
Interino
Departamento de Programación Logística
Firma como encargado.

VISADO POR:

Jessica Judith GUEVARA PADILLA
Subgerente de Logística
Subgerencia de Logística

Jose Arturo Alberto PASTOR PORRAS
Gerente de Compras y Servicios
Gerencia de Compras y Servicios

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

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

INFORME N° 0206-2023-GTI240-N

ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LAS LICENCIAS PERPETUAS DEL SOFTWARE LASERFICHE Y DE LA SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS PARTICIPANT USERS DEL SOFTWARE LASERFICHE BRINDADO POR EL FABRICANTE O REPRESENTANTE DEL SOFTWARE

1. NOMBRE DEL ÁREA:

Subgerencia de Servicios de Tecnologías de Información

2. NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN y SU CARGO:

Miguel Tejada Malaspina, Subgerente de Servicios de Tecnologías de Información

Patricia López Concha, Jefe Departamento de Gestión y Calidad

Julio Rivera Zárate, Especialista en Gestión y Calidad

3. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPAMIENTO O INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE:

El Banco Central de Reserva del Perú cuenta en la actualidad, dentro de su infraestructura tecnológica, con el siguiente equipamiento:

- Licencias perpetuas del software Laserfiche:
 - 80 licencias, Rio Named Full User.
 - 01 licencia, Unlimited Public Portal.
 - 01 licencia, SDK.
 - 01 licencia, Import Agent.
- Base de datos de conocimiento del BCRP.
- La suscripción de 72 licencias Participant Users (del mismo fabricante de Laserfiche). Las licencias Participant Users sólo permiten al usuario ver la información en el repositorio, no modificarla. Por ejemplo, un usuario con una licencia de participant Users podría realizar búsquedas, abrir y ver entradas, ver metadatos de documentos e imprimir y exportar documentos. Los actuales usuarios son: Directores, Gerente General, Gerentes Centrales, Gerentes, Subgerentes, Jefes de Departamento y personal que por sus actividades requieren realizar reiteradas consultas a los contenidos del Comité de Operaciones Monetarias, Sistemas de Gerencia General, GESCON (Contabilidad, Operaciones Internacionales, Operaciones Monetarias), Agenda de Directorio, entre otros.

El software Laserfiche es utilizado en los siguientes aplicativos:

- Gestión de Contenidos: la plataforma para la gestión de contenidos empresarial “ECM-Laserfiche” se encuentra operando en ambiente productivo desde el año 2014, dando soporte a treinta millones aproximado de imágenes provenientes de los procesos de digitalización de documentos, para lo cual fue necesario el desarrollo de múltiples componentes como flujos de trabajo (Workflow-Laserfiche) para la validación y carga de contenidos de acuerdo con las reglas y series documentales establecidas por el Dpto. de Archivo y que son desplegadas para su consulta a través del Portal WebLink, servicio que es parte de la solución Laserfiche.
- GESCON - Gestión del Conocimiento: a través de una directiva de la Gerencia General se estableció el plan para implementar la plataforma para la gestión del conocimiento (GESCON) que permita incorporar en el ECM-Laserfiche los contenidos generados o producidos por las diferentes Gerencias del Banco, los cuales se les denominó áreas de conocimiento. Dicho proyecto le fue asignado a

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Secretaría General con el apoyo técnico de la Gerencia de Tecnologías de Información. Además, con la necesidad de cumplir con el objetivo de desplegar el GESCON, se acordó utilizar el ECM-Laserfiche para la publicación y consulta de contenidos electrónicos, ya que esta plataforma cumplía con los requerimientos para atenderlo. Cabe señalar que el GESCON es un proceso continuo y que se ha venido ejecutando hasta la fecha.

- **SIDICARP – Sistema Digital de Carpetas Personales:** tiene como objetivo reorganizar las carpetas físicas del personal, validando la información con la registrada en el INSAD, digitalización de las carpetas físicas del personal, implementación de un sistema para la gestión y consulta de los documentos digitalizados de las carpetas personales. Para ello, la solución tecnológica SIDICARP, utiliza como herramienta estratégica el Laserfiche y una aplicación web que sirve de consulta virtual de los documentos administrados por el gestor de documental y de contenidos. Además, se tiene una interfaz con el INSAD, para brindar información de RRHH necesaria en la configuración y operatividad de la herramienta de gestión documental y de contenidos (Laserfiche) y de la aplicación web de consulta.
- **DYNPRO - Gestión Dinámica de Procedimientos del BCRP:** herramienta para la gestión de la creación, modificación y baja de los procedimientos del Banco, que incluye la gestión del flujo del trabajo por etapas, seguimiento, publicación y reportes. Para ello, se implementó flujos de trabajos automatizados a través de la plataforma para la gestión contenidos institucional (Laserfiche) y el módulo para la gestión formularios (Laserfiche Forms Essentials), que permite reducir los tiempos de atención a la gestión de procedimiento, basándose en reglas que controlen las tareas de carga, asignación datos, vinculación a otros contenidos y la carga de estos, el envío de correo electrónico sobre cambios o estados del proceso.
- **Expediente Electrónico – INSAD:** herramienta que permite generar, aprobar, hacer seguimiento y anexar los diversos documentos que se generen por cada expediente de contratación. Para el mismo, se utiliza Laserfiche como gestor de contenido de los expedientes.

4. DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO REQUERIDO:

El 2010 se adquirieron las licencias perpetuas del software Laserfiche, con el servicio de mantenimiento y soporte técnico, el cual viene siendo renovado anualmente. Luego, el 2019, se contrató la suscripción anual de licencias Participant Users.

Por lo que, se requiere contratar la renovación del mantenimiento y soporte técnico para las licencias perpetuas del software Laserfiche, y la suscripción de licencias Participant Users, brindadas por el fabricante o representante del software Laserfiche, para garantizar la funcionalidad y operatividad del equipamiento o infraestructura existente, según numeral 3. El mantenimiento permitirá contar con las nuevas versiones, parches (fixes) y service packs, para las licencias. El soporte técnico permitirá contar con asistencia técnica ante problemas que se presenten con el uso de las licencias. Por otro lado, solo se requiere la suscripción de 71 licencias Laserfiche Participant Users, que permita consultar la información en el Repositorio del Laserfiche y continuar la atención de requerimientos crecientes de digitalización.

5. USO O APLICACIÓN QUE SE DARÁ AL BIEN O SERVICIO REQUERIDO:

El servicio de mantenimiento y soporte técnico requerido para los softwares Laserfiche, brindada por el fabricante o representante del software, garantizará la atención temprana de problemas o fallas en el software. De esta manera, se asegura el correcto funcionamiento y operatividad del software dentro del banco, al contar con un servicio que permitirá canalizar consultas técnicas y funcionales o reportar cualquier falla en el mismo. También, este servicio permitirá asegurar la correcta operatividad,

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

funcionamiento, soporte técnico y actualización de versiones del software, reduciendo así la posibilidad de obsolescencia tecnológica y preservando el valor económico de la inversión realizada. 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 o caer en un estado de obsolescencia tecnológica por uso de versiones antiguas en alguno de los componentes.

6. JUSTIFICACIÓN:

A continuación, se sustentan los requisitos para proceder a la estandarización:

6.1 Aspectos Técnicos

Actualmente el banco cuenta con una infraestructura tecnológica mencionadas en el numeral 3, las cuales fueron desarrolladas con las licencias Laserfiche. Por lo que, es preciso mencionar que se ha convertido en un software indispensable, usado como herramienta fundamental para el logro de la gestión documentaria y continuar la atención de requerimientos crecientes de digitalización y almacenamiento de la documentación que el Banco considera importante compartir.

El servicio de renovación del mantenimiento y soporte técnico de las licencias perpetuas Laserfiche y la suscripción de licencias Participant User, brindado por el fabricante o representante de la marca, posibilitarán la gestión de contenidos, teniendo en cuenta que garantizarán la compatibilidad con las diferentes versiones y formatos del sistema operativo, a fin de no alterar, ni perder datos en los archivos y mantener así el flujo de información que la institución mantiene.

6.2 Verificación de los Presupuestos

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

El Banco Central de Reserva del Perú cuenta en la actualidad dentro de su infraestructura tecnológica, con todo lo definido en el numeral 3.

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.

La renovación del mantenimiento y soporte técnico para las licencias perpetuas del software Laserfiche, y la suscripción de licencias Participant Users, brindadas por el fabricante o representante del software Laserfiche, es complementario al equipamiento existente. Asimismo, se trata de un servicio imprescindible porque al contar con el mantenimiento brindado por el fabricante o representante del software Laserfiche, se obtendrá nuevas versiones, parches (fixes), Upgrade y service packs, para las licencias; y el soporte técnico permitirá contar con asistencia técnica ante problemas que se presenten con el uso de las licencias, lo cual permitirá garantizar la funcionalidad y operatividad del equipamiento o infraestructura existente.

La suscripción de las licencias Participant Users brindadas por el fabricante o representante del software laserfiche es complementario a las licencias con las que se cuentan. Asimismo, resulta imprescindible suscribir licencias que se puedan integrar a las licencias preexistentes y se garantice su funcionalidad y operatividad.

Cada fabricante de tecnología posee arquitecturas y requerimientos diferentes lo cual no hace posible que dos fabricantes puedan trabajar en la misma infraestructura del Banco por incompatibilidad tecnológica y funcional.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

c. Incidencia Económica.

Se debe mencionar que una estandarización incidirá favorablemente en la parte económica puesto que la implementación de cualquier otro software similar implicaría un nuevo proyecto de largo alcance que impactaría en términos de tiempo y costos de licencias e implementación del desarrollo para elaborar las funcionalidades que se tienen actualmente, por ello lo que se desea es el servicio de mantenimiento y soporte del software Laserfiche, y de la suscripción de licencias Participant Users, brindadas por el fabricante o representante del software Laserfiche.

7. CONCLUSIONES:

En cumplimiento con lo establecido en la Directiva Directiva N°004-2016-OSCE/CD que norma la estandarización, se solicita se apruebe la estandarización del servicio de renovación del mantenimiento y soporte técnico para las licencias perpetuas del software Laserfiche, y de la suscripción de licencias Participant Users, brindadas por el fabricante o representante del software Laserfiche.

Departamento de Gestión y Calidad

Lima, 24 de julio de 2023

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

VISADO POR:

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