



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

INFORME TECNICO PREVIO DE EVALUACION DE SOFTWARE N° 005-2021

1. NOMBRE DEL ÁREA

Oficina de Tecnología de la Información

2. RESPONSABLE(S) DE LA EVALUACIÓN

Andres Aguayo Bustamante
Rony Valdiviezo Román

3. CARGO(S)

Gerente de la Oficina de Tecnologías de la Información
Jefe de Informática y Sistemas (e)

4. FECHA

Viernes, 23 de abril de 2021

5. JUSTIFICACIÓN

La Ley de Gobierno Digital aprobada mediante Decreto Legislativo N° 1412, establece el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de gobierno. Tomando ello en consideración, el OSIPTEL ha identificado como proyectos encaminados al “fortalecimiento institucional”, aquellos que utilicen medios electrónicos para el intercambio y almacenamiento de documentos con tendencia al uso de los certificados digitales y firmas electrónicas en los procesos administrativos.

El OSIPTEL tiene en uso el Sistema de Gestión Electrónica de Documentos (SISDOC), para la administración electrónica de la gestión documental, y para la visualización de documentos institucionales digitalizados, que incluye expedientes del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, expedientes de controversias de la Secretaría Técnica de Cuerpos Colegiados, y resoluciones de la Alta Dirección. Dicho sistema está basado en la plataforma tecnológica ECM (**Enterprise Content Management**) de OnBase, la cual se integra y opera sobre software base estándar instalado en la institución, como: servicio de base de datos (Oracle 11g), servicio de red local (Windows Server 2019), servicio de correo electrónico (Exchange), servicios web (Internet Información Server), y aplicaciones ofimáticas (Microsoft Office 2010,2013), entre otras.

El OSIPTEL es propietario de las licencias del software OnBase utilizadas para el funcionamiento y rediseño del sistema de gestión documental, y para la visualización





de los documentos institucionales digitalizados (p.e.: resoluciones, expedientes de reclamos del TRASU y expedientes del Tribunal de Solución de Controversias).

Mediante resolución de Gerencia General N° 00271-2019-GAF/OSIPTEL del 18 de julio del 2019, se aprobó la estandarización de los módulos del software OnBase del fabricante Hyland Software, bajo la siguiente denominación:

Tipo	Descripción	Fabricante	Software
Aplicación	Sistema para el registro, administración, almacenamiento y distribución de los documentos digitales	Hyland Software	OnBase

El presente documento incluye la renovación del servicio de mantenimiento de lo siguiente:

Tabla N° 01 – Licencias a renovar

Cantidad	Software	Módulo
65	OnBase	ON BASE-Client (Named User Client ¹)

Es importante resaltar que en tanto el OSIPTEL utilice esta plataforma para su gestión documental electrónica, se debe asegurar la disponibilidad de actualizaciones necesarias de los módulos del OnBase instalados, de modo que garanticen su integración y operación con el más reciente software base estándar instalada en la institución. Asimismo, el uso del OnBase como plataforma de gestión documental electrónica de documentos y para visualización de los mismos, se ha convertido en una prioridad institucional; en especial en el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios –TRASU, que usa el Sistema de Gestión Resolutiva SISTRAM, el cual incluye la opción de visualizar el expediente de reclamo digitalizado con valor legal. Esta actividad hace posible que se gestionen los expedientes de reclamo elevados al TRASU, de forma completamente electrónica.

6. ALCANCE

La renovación del servicio de mantenimiento de 65 licencias del Software Onbase (Named User Client) hasta diciembre 2021.

7. ALTERNATIVAS

Dado que el OSIPTEL es propietario de las licencias del software OnBase mencionadas en las secciones anteriores, la renovación del servicio de mantenimiento es independiente de la continuidad de uso de los productos licenciados aun cuando no exista un contrato de soporte vigente.

Por consiguiente, las alternativas a comparar son:

- **Renovación del servicio.** Esta alternativa permitirá asegurar la reposición de los servicios informáticos en casos de fallas mediante el acceso a soporte local. Asimismo, la renovación del servicio de mantenimiento garantizará las

¹ Named User Client; licencia que permite el acceso a un usuario específico identificado por un nombre de usuario (login). Esta licencia es individual y está siempre disponible para un solo usuario, aun cuando no utilice el sistema.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

actualizaciones del producto por cambio de plataforma de software y/o hardware y el acceso a parches de seguridad y otras nuevas funcionalidades de los productos licenciados. Lo anterior implica por supuesto el pago del servicio de soporte en el que no se incurriría si no se renovara el servicio.

- **No renovación del servicio.** Bajo este escenario existe el riesgo de paralización de los sistemas de información en casos de fallas del producto debido a que la institución no contará con una garantía de recuperación efectiva y/o en el corto plazo de los servicios informáticos.

En caso se desee acceder nuevamente al servicio de soporte y mantenimiento una vez vencido el plazo para la renovación del mismo, se aplicará un cobro adicional por concepto de reinstalación. Esto generaría un mayor costo de la renovación y demora en la aplicación de acciones correctivas en casos de contingencia.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

Debido a que no se evaluará un producto, sino un servicio de soporte y mantenimiento que no posee sustitutos, no es necesario utilizar la Guía de Evaluación de Software mencionada en el artículo 2º de la Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM, que dice: “.. *Deberá aplicar lo establecido en la ‘Guía Técnica Sobre Evaluación de Software para la Administración Pública’ en los productos de software que desarrollen o adquieran.*”.

De acuerdo a la carta del fabricante Hyland Software, el servicio de mantenimiento de licencias OnBase es provisto por un proveedor único para el OSIPTEL. (Ver Anexo 1 – Carta de Proveedor Único).

9. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO

9.1. Costos

- a) **Licenciamiento:** Este servicio no implica costos en licenciamiento.
- b) **Hardware necesario para su funcionamiento:** La renovación de soporte no genera costos adicionales para adquisición de equipamiento informático. Los productos licenciados ya se encuentran instalados y operativos.
- c) **Soporte y mantenimiento externo:** El servicio a contratar es el de mantenimiento de los módulos OnBase, con las siguientes características:
 - **Actualización de nuevas versiones:** Se refiere al derecho de actualizar las versiones de los módulos de OnBase licenciados en la institución, de acuerdo a la liberación de versiones que realice Hyland Software. Dichas actualizaciones podrán realizarse durante el periodo en que el servicio de mantenimiento se encuentre vigente. Asimismo, el OSIPTEL podrá solicitar - sin costo alguno – asesoría y/o soporte para la implementación de dichas actualizaciones.
 - **Asistencia técnica:** Se refiere al derecho de solicitar asistencia para la corrección de problemas inherentes al software Onbase.
 - **Actualización permanente de los módulos licenciados para corregir preventivamente defectos reportados a Hyland por terceros, a fin de asegurar la operatividad e integridad del sistema.**





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- Acceso al sitio de usuarios: Registro al sitio **users.onbase.com**, donde se encuentra información específica del uso de OnBase y de los nuevos módulos del sistema.
- Acceso a documentación: En caso se requiera, se tendrá acceso a toda la documentación técnica actualizada relacionada a los módulos del software OnBase instalados en la institución.

La cotización para la renovación del servicio de Soporte y Mantenimiento de licencias de OnBase, es la siguiente:

Tabla N° 02 – Costo por Soporte y Mantenimiento

Periodo	Monto en dólares (\$)	IGV 18%	Total en dólares (\$)
Hasta Diciembre 2021	14,123.26	2,542.19	16,665.45
			16,665.45

Ver Anexo 2 - Cotización A & D – Fecha: 15/04/2021

Tabla N° 03 – Listado de Módulos Onbase cotizados.

Nro.	Producto / Licencia	Cantidad	
1	Named User Client (101-200)	53	Hasta Mayo 2020
2	Named User Client (201+)	12	

- Personal y mantenimiento interno: La Oficina de Tecnologías de Información cuenta con personal encargado del mantenimiento de los productos OnBase licenciados.
- Capacitación: El servicio a contratar no genera costos adicionales en capacitación a usuarios. La información sobre el uso del servicio de mantenimiento es provisto por el representante local y supletoriamente por el propio fabricante.

Costo Total: \$ 16,665.45 dólares americanos.

9.2. Beneficios

Los beneficios obtenidos por la renovación del servicio son:

- ✓ Visualización de los expedientes digitalizados en el Sistema de Gestión Resolutiva del TRASU (SISTRAM) para todo el personal del TRASU.
- ✓ Acceso a mayor cantidad de usuarios a la visualización de expedientes digitalizados.
- ✓ Menores tiempos de espera para acceder a una licencia y hacer uso del sistema. Esto generará menores tiempos muertos en el proceso resolutivo del TRASU.





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

- ✓ Derecho de actualización versiones, referido a las nuevas versiones de los módulos licenciados, de acuerdo a la liberación de versiones de Hyland Software durante el periodo en que se encuentre vigente el servicio de mantenimiento.
- ✓ Asesoría y/o soporte para la instalación y/o implementación de actualizaciones.
- ✓ Derecho de asistencia técnica por defectos presentados en el uso de los módulos software licenciados en la institución.
- ✓ Actualización permanente de los módulos licenciados para corregir preventivamente defectos reportados a Hyland por terceros a fin de asegurar la operatividad e integridad del sistema.
- ✓ Acceso al sitio de usuarios users.onbase.com donde se encuentra información específica del uso de OnBase y de los nuevos módulos del software.
- ✓ Acceso a documentación técnica actualizada, relacionada a los módulos licenciados en la institución.

El acceso a estos servicios es ilimitado durante el periodo de soporte y mantenimiento contratado. La asistencia técnica es brindada por el representante local y se puede solicitar escalamiento de los incidentes ocurridos con el fin de resolver las contingencias y tener operativa la aplicación en el corto plazo. Asimismo, la asistencia directa del personal técnico del propio fabricante de software garantiza el seguimiento permanente de los incidentes desde que estos son reportados hasta la solución de los mismos.

10. CONCLUSIONES

Por lo anteriormente expresado, se concluye que para garantizar la visualización de los expedientes digitalizados por parte del personal del TRASU, la continuidad del servicio de los sistemas de gestión documental SISDOC, y para cubrir las necesidades institucionales de acceso a dichos sistemas, se requiere renovar el servicio de mantenimiento de dichas licencias del software OnBase.

11. FIRMAS

ANDRES AGUAYO BUSTAMANTE
GERENTE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

RONY VALDIVIEZO ROMAN
JEFE DE INFORMATICA Y SISTEMAS (e)





PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ANEXO 1 – CARTA DE PROVEEDOR UNICO

DocuSign Envelope ID: 7889257C-43F7-4017-8332-78EB12521631



Cleveland OH, 21 de abril de 2021

Señores
OSIPTEL
Lima- Perú

Hyland Software, Inc. ("Hyland"), ubicada en 28500 Clemens Road, Westlake, OH 44145, empresa legalmente constituida bajo las leyes de los Estados Unidos de América y propietaria única de los derechos de autor y propiedad intelectual del software OnBase, comunica que:

A la fecha de esta certificación AyD Asociados SAC, localizado en las Garzas 328 San Isidro Lima-Perú, es distribuidor asignado exclusivo para proveer soporte técnico y proveeduría de nuevas licencias en el sistema OnBase, implementado en la entidad OSIPTEL, conforme a las políticas y reglas de negocios establecidas en nuestro Hyland Global Partner Program.

Los clientes de OnBase que forman parte del programa de mantenimiento anual tienen acceso a un soporte técnico de primera (1ra) línea a través de un distribuidor autorizado y, en caso necesario, una segunda (2da) línea de soporte de Hyland a través de dicho proveedor autorizado.

Esta certificación tiene una validez de noventa (90) días calendario a partir de la fecha de su expedición.

Sin otro particular, quedamos de ustedes para cualquier consulta o información adicional,

Atentamente

DocuSigned by:
Edgar Novoa
FCC442ED9F2944D

Edgar A Novoa
Associate Vice President Latin America
Hyland, creator of OnBase®
Office + (1) 440.788.6022
edgar.novoa@hyland.com
www.hyland.com

OS
CS

April 22, 2021 | 09:32:27 PDT

28500 Clemens Rd. Westlake, Ohio 44145-1145
HY-041921-EN1705

+1 440.788.5000

Hyland.com






PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Organismo Supervisor
de Inversión Privada en
Telecomunicaciones - OSIPTEL

ANEXO 2 – COTIZACION A & D

PRESUPUESTO N°	PAD-00055-21	
Fecha	15 de abril del 2021	
Señores	OSIPTEL	
Atención	Sr. Rony Valdiviezo	
Contacto AyD	Julissa Paredes	
Referencia	Mantenimiento Licencias Software OnBase	

RENOVACIÓN MANTENIMIENTO LICENCIAS ONBASE

I.- Descripción del Servicio

El servicio de mantenimiento de licencias OnBase permite asegurar continuidad en el uso, compatibilidad, integración y operación de las soluciones impementadas y brinda derecho a lo siguiente:

1. Recibir soporte técnico directo de Hyland Software (2da. línea) en caso de fallas o defectos en el producto. Esto, en adición al soporte técnico de primera 1ra. línea que para estos casos se realiza a través del distribuidor autorizado a cargo del soporte local.
2. Acceso a obtener nuevas versiones y/o mejoras del Software OnBase para el licenciamiento con el que cuenta el cliente.
3. Acceso a las páginas web de Community, Hyland Training, Try Hyland, My OnBase Planner
 - Que le permite ver la información actual de su sistema
 - Hacer seguimiento a los casos que haya reportado
 - Hacer seguimiento a las Solicitudes de Cambio de Software (SCRs)
 - Descargar certificados de licencia
 - Descargar la última versión del software
 - Acceso a recursos para la educación de sus administradores y usuarios del sistema, así como archivos de ayuda y guías de referencia.
 - Participación en el programa de adopción a nuevas versiones (opcional)

Nota: El atraso de pago, en cuanto a las renovaciones por mantenimiento, tiene algunas consecuencias negativas que podrían perjudicar la atención al momento de requerir ayuda de parte del fabricante del software:

- Se suspende el acceso al soporte técnico.
- Se suspende el derecho a recibir nuevas versiones de OnBase.
- La reactivación del mantenimiento tiene un cargo adicional del 10% para reconexión.
- Se suspende el acceso a los portales web de Hyland Software Inc

II.- Precio

Módulos/ Licencias	Cantidad	Período a renovar	Precio US\$
Named User Client (101-200)	53	Hasta Diciembre 2021	\$ 14,123.28
Named User Client (201+)	12		I.G.V.
TOTAL con I.G.V.			\$ 16,665.45

III.- Condiciones

- PRECIO EXPRESADO EN DÓLARES
- VALIDEZ DE LA OFERTA: 30 DIAS CALENDARIOS
- FORMA DE PAGO DE LA RENOVACIÓN DE MANTENIMIENTO: ADELANTADO
- EL CLIENTE DEBERA PONER A DISPOSICIÓN EL HARDWARE y SOFTWARE DE BASE PARA LAS TAREAS DE MANTENIMIENTO Y BRINDAR TODAS LAS FACILIDADES ADMINISTRATIVAS DE COMUNICACIÓN y ACCESO.

