



PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

Oficina
General de Apoyo
a la Gestión Institucional

Oficina
de Tecnologías
de la Información



Ministerio de Relaciones Exteriores

Ley 28612 – Ley que Norma el uso de Administración y
adecuación del software de la administración pública

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE
N°012-2018/OTI

**“Sustento Técnico para la renovación del servicio de soporte y
mantenimiento de la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario
ProactivaNET”**

1. NOMBRE DEL AREA

Oficina de Tecnologías de la Información

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACION

María Angélica Castillo Ríos

Jefa de la Oficina de Tecnologías de la Información

Wilfredo Gonzales Segovia

Responsable de Soporte Técnico

3. FECHA

09/10/2018

4. JUSTIFICACIÓN

El Área de Soporte técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información tiene dentro de sus funciones gestionar los servicios de TI y ser el único punto de contacto entre los usuarios internos y externos del Ministerio de Relaciones Exteriores. Cumple un rol principal en el desarrollo de las diferentes etapas del ciclo de vida de los servicios, brindando soporte a los sistemas de información y proyectos de Tecnologías de la Información. En razón de ello, se requiere la renovación del servicio de mantenimiento y soporte de la solución integrada de mesa de ayuda que permita la mejora de nuestros procesos de atención, cumpliendo nuestros niveles de servicio y mejorando la satisfacción de los diferentes funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Por lo expuesto, en el marco de la Ley 28612 “Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública” y su reglamento, se procedió a evaluar diferentes soluciones mediante las cuales se utilicen herramientas que cubran la necesidad institucional, cuyo resultado se expone en el presente informe técnico previo de evaluación de software.





5. ALTERNATIVAS

En base a las funcionalidades requeridas, se ha realizado el presente análisis de alternativas disponibles en el mercado local y que cuenten con la característica de integrarse al trabajo y los procesos diarios en la institución. Asimismo, que posea cualidades de integración con la actual solución integrada de Mesa de Ayuda e Inventario.

Por lo consiguiente, es requerido que la solución posea principalmente las siguientes características:

- ✓ Mantener la operatividad y funcionalidad total de la actual solución de Mesa de Ayuda e Inventario.
- ✓ Contar con una solución que permita al usuario de la institución acceder a dicha plataforma y recibir los servicios requeridos.
- ✓ Mantener compatibilidad con la infraestructura tecnológica actual de la Institución.
- ✓ Software distribuido y con soporte a través de empresas locales.
- ✓ Uso del software en el mercado local y utilizado en el sector público.

En ese sentido, se ha identificado y evaluado las siguientes alternativas de software:

- ✓ ProactivaNet ITSM Software.
- ✓ CA Service Management.
- ✓ Wendia ITSM.
- ✓ Aranda Service Desk

6. Análisis Comparativo Técnico

a. Propósito de la evaluación:

Evaluar las soluciones identificadas para determinar la alternativa más adecuada que cubra las necesidades del Ministerio de Relaciones Exteriores.

b. Identificar el tipo de producto:

Servicio de soporte y mantenimiento de la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario del Ministerio de Relaciones Exteriores.

c. Especificación del modelo de calidad:

Se aplicará el modelo de calidad de software descrito en la Parte I de la "Guía Técnica de Evaluación de Software para la Administración Pública" aprobado por Resolución de la Presidencia del Consejo de Ministros, N°139-2004-PCM.





d. Selección de Métricas:

Las métricas fueron seleccionadas con base en el análisis de información técnica y a los antecedentes de evaluación para este servicio en la institución.

Se aplicó el modelo de calidad externa e interna, de acuerdo a la escala de calificación detallado en el cuadro de características, y en base a la metodología establecida en la “Guía Técnica de Evaluación de Software para la Administración Pública” aprobado por Resolución de la Presidencia del Consejo de Ministros, N°139-2004-PCM.

Características	Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo	Proactiva Net	CA Service Desk	Wendia ITSM	Aranda Service Desk
PUNTAJE TOTAL	100 puntos	76 puntos	100 puntos	86 puntos	78 puntos	96 puntos
ATRIBUTOS INTERNOS						
Funcionalidad: Adecuación La Solución posee las funciones que cubren las tareas y objetivos requeridos	10 puntos	8 puntos	10 puntos	8 puntos	8 puntos	8 puntos
Funcionalidad: Exactitud La Solución posee la capacidad para proveer los resultados requeridos	8 puntos	6 puntos	8 puntos	8 puntos	6 puntos	8 puntos
Funcionalidad: Interoperabilidad La Plataforma posee la capacidad para interactuar con la actual solución	10 puntos	8 puntos	10 puntos	8 puntos	6 puntos	8 puntos
Funcionalidad: Seguridad La solución posee mecanismos capaces de proteger la información mediante controles de acceso	8 puntos	6 puntos	8 puntos	8 puntos	8 puntos	8 puntos
Fiabilidad: Tolerancia a errores La plataforma posee mecanismos capaces de mantener un nivel aceptable en caso de errores.	8 puntos	6 puntos	8 puntos	8 puntos	6 puntos	8 puntos
Usabilidad: Entendimiento La plataforma posee la capacidad para permitir al usuario del servicio al fácil entendimiento de su uso	10 puntos	8 puntos	10 puntos	8 puntos	6 puntos	10 puntos
Usabilidad: Aprendizaje La plataforma posee la capacidad para permitir al usuario un fácil aprendizaje respecto al uso y aplicación en el ámbito	8 puntos	6 puntos	8 puntos	8 puntos	6 puntos	8 puntos
Usabilidad: Operabilidad	8 puntos	6 puntos	8 puntos	8 puntos	6 puntos	8 puntos





La plataforma posee la capacidad para un fácil control y operación del usuario						
Eficiencia: Utilización de recursos La plataforma y sus componentes tienen la capacidad de utilizar cantidades de recursos informáticos adecuados bajo funcionamiento.	6 puntos	4 puntos	6 puntos	6 puntos	4 puntos	6 puntos
Portabilidad: Reemplazabilidad La plataforma posee la capacidad de ser utilizado en lugar de otro producto o plataforma con el mismo propósito	8 puntos	6 puntos	8 puntos	8 puntos	6 puntos	8 puntos
ATRIBUTOS EXTERNOS						
Capacidad de ser analizado: Estabilidad La Plataforma y sus componentes tienen la capacidad de evitar efectos inesperados debido a modificaciones	8 puntos	6 puntos	8 puntos	8 puntos	8 puntos	8 puntos
Portabilidad: Coexistencia: La plataforma y sus componentes poseen la capacidad de coexistir con otra plataforma y compartir sus recursos comunes	8 puntos	6 puntos	8 puntos	8 puntos	8 puntos	8 puntos

7. ANALISIS DE COSTO – BENEFICIO

Aquellos productos que no alcancen más de los 78 puntos del puntaje total como mínimo en la evaluación técnica, no serán considerados para el análisis posterior de costo beneficio.

En el presente informe técnico previo de evaluación de software, tres alternativas alcanzaron la puntuación mayor a 78 puntos, por lo que el análisis costo beneficio debe ser realizado considerando las siguientes soluciones:

- ✓ ProactivaNet ITSM Software.
- ✓ CA Service Management.
- ✓ Aranda Service Desk

Solución	Costo (* Servicio con soporte x un (01) año.
ProactivaNet ITSM Software.	Renovación del servicio S/. 80.000.00 Soles
CA Service Management.	Contratación del Servicio S/ 553.000.00 Soles





Aranda Service Desk

Contratación del Servicio S/ 539.000.00 Soles

Las relaciones de beneficio – costo nos da el siguiente resultado:

Solución	Costo (*) Servicio con soporte x un (01) año.	(**) Puntaje del Análisis Comparativo técnico	Beneficio/ Costo
ProactivaNet ITSM Software.	Renovación del servicio S/ 80.000.00 Soles	100 puntos	0.00125
CA Service Management.	Contratación del Servicio S/ 553.000.00 Soles	86 puntos	0.0155
Aranda Service Desk	Contratación del Servicio S/ 539.000.00 Soles	96 puntos	0.0178

Fuente: Los precios fueron obtenidos por información web

8. CONCLUSION:

En base a la evaluación técnica realizada y al análisis de costo beneficio expuestos en el presente informe, se requiere mantener la operatividad y funcionalidad de los servicios que soporta la actual solución de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos. En ese sentido, se debe considerar los aspectos funcionales y técnicos evaluados en el presente informe; o en su defecto, seleccionar la alternativa que se estime conveniente luego del estudio de mercado correspondiente.

Por lo expuesto, se recomienda renovar el contrato del servicio de mantenimiento y soporte de la Mesa de Ayuda – proactivaNET del Ministerio de Relaciones Exteriores, para mantener su uso, adquirir las actualizaciones de seguridad y funcionalidad correspondientes que permitirán atender los incidentes y/o requerimientos reportados por los diferentes funcionarios de la institución; considerando que esta alternativa es la única que cumple a cabalidad con lo requerido.




Wilfredo Gonzales Segovia

Responsable de Soporte Técnico


Ing^a María Angélica Castillo Ríos
Jefa de la Oficina de
Tecnologías de la Información
Ministerio de Relaciones Exteriores

