



PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

Oficina
General de Apoyo
a la Gestión Institucional

Oficina
de Tecnologías
de la Información

INFORME TÉCNICO DE ESTANDARIZACION – OTI003/2021

A : Erick Manuel Bocanegra Villanueva
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información

De : Wilfredo Gonzales Segovia
Responsable de Soporte Técnico, Hardware y Electrónica

Asunto : Estandarización de la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de activos de la marca ProactivaNet, y su servicio de mantenimiento y soporte

Fecha : Lima 9 de noviembre de 2021

I. OBJETIVO

Dar continuidad a la estandarización de la solución integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos, la misma que a través de su infraestructura tecnológica brinda atención a incidentes y/o requerimientos técnicos. Además de contribuir en la gestión de diferentes servicios adicionales que brinda la Oficina de Tecnologías de la Información a los distintos funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores que realizan labores en la Sede Central, Oficinas Desconcentradas y Órganos del Servicio Exterior.

Asimismo, contribuirá a la renovación anual del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional en el año 2020, respecto a los procesos de atención antes mencionados.

II. ANTECEDENTES

La Oficina de Tecnologías de la Información a través del Plan Anual de Contrataciones del año 2016, adquirió una Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de activos, la misma que se encuentra instalada en los servidores que conforman el centro de datos de este Ministerio. Con la finalidad de mejorar sus procesos de atención en relación a la administración de su infraestructura tecnológica, atención de incidentes y/o requerimientos, y servicios de Tecnologías de la Información.

El Ministerio de Relaciones Exteriores posee una infraestructura preexistente de la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos – ProactivaNET, licencias y sus módulos adicionales, estandarizado mediante Resolución Secretaria General N° 1604 / RE, de fecha 08 de noviembre de 2018, acto resolutivo que resolvió aprobar la estandarización del bien denominado “Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos”, así como los servicios de mantenimiento y soporte, de marca ProactivaNet, donde se resuelve





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

Oficina
General de Apoyo
a la Gestión Institucional

Oficina
de Tecnologías
de la Información

como periodo de vigencia para la estandarización, el plazo no menor a treinta y seis (36) meses.

III. DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE

La Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos – ProactivaNET, licencias y sus módulos adicionales, es considerada un bien del Ministerio Relaciones Exteriores, que se encuentra conformada por lo siguiente:

- **Licencias.**

Se cuenta con diecisiete (17) licencias en total, diez (10) de ellas nominales y siete (7) licencias concurrentes que son usadas por los gestores de mesa de ayuda y especialistas técnicos en segundo nivel de todas las áreas funcionales de la Oficina de Tecnologías de la Información. Las mismas que son la Unidad de Redes e Infraestructura, la Unidad de Desarrollo de Sistemas, el Equipo de Trabajo Comunicaciones y Multimedia, Equipo de Trabajo Informático y electrónico, y Seguridad de la Información. A través de estas licencias se tiene acceso, registra y brinda solución a los diferentes tickets de atención reportados por los diferentes funcionarios de este Ministerio.

- **Módulo de Gestión de Incidentes y/o requerimientos.**

El presente modulo gestiona la totalidad de los incidentes y/o requerimientos reportados por los funcionarios de las Dependencias de la Sede Central, Embajadas, Consulados y Oficinas Desconcentradas. Desde la puesta en marcha hasta el presente mes se han registrado, atendido y cerrado 102,463 (tickets de atención). Aproximadamente.

- **Módulo de Inventario de Activos.**

El presente modulo gestiona el inventario del equipamiento informático (PC's, Impresoras, Equipos portátiles, etc). De propiedad de este Ministerio.

- **Módulo de Base de datos de conocimiento.**

El presente modulo gestiona procedimientos de trabajo, tópicos de errores y soluciones documentadas de las incidencias reportadas, a fin de brindar solución de manera más rápida y eficiente.

- **Módulo de Encuestas.**

Este módulo permite medir la satisfacción real de los usuarios, detectando oportunidades de mejora, en relación a los servicios de TI que esta Oficina brinda.

Los mismos que a la fecha vienen siendo usados por todas las áreas funcionales de la Oficina de Tecnologías de la Información, y se encuentran operativos contando con una versión del software vigente.





IV. MARCO LEGAL

El numeral 29.4 del artículo 29 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 344-2018-EF y modificado por Decreto Supremo N° 377-2019-EF, establece que en la definición del requerimiento no se hace referencia a fabricación o procedencia, procedimiento de fabricación, marcas, patentes o tipos, origen o producción determinados, ni descripción que oriente la contratación hacia ellos, salvo que la Entidad haya implementado el correspondiente proceso de estandarización debidamente autorizado por su Titular.

Asimismo, en el *Anexo 4 - Definiciones* del citado Reglamento, define a la Estandarización como un “proceso de racionalización consistente en ajustar a un determinado tipo o modelo los bienes o servicios a contratar, en atención a los equipamientos preexistentes”.

Por otro lado, la *Directiva N°004-2016-OSCE/CD - Lineamientos para la contratación* en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, en su sección referida a Disposiciones Específicas, establece lo siguiente:

- *“Numeral 7.1.- La estandarización debe responder a criterios técnicos y objetivos que la sustenten, debiendo ser necesaria para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico del equipamiento o infraestructura preexistente de la Entidad.*

En tal sentido, el área usuaria de la cual proviene el requerimiento de contratar o que, dada su especialidad y funciones, canaliza los requerimientos formulados por otras dependencias, debe elaborar un informe técnico sustentando la necesidad de realizar la estandarización.

- *Numeral 7.2.- Los presupuestos que deben verificarse para que proceda la estandarización, son los siguientes:*
 - a. *La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.*
 - 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 de dicho equipamiento o infraestructura”.*

V. DESCRIPCIÓN DEL BIEN Y SERVICIO REQUERIDO

Actualmente, el Ministerio de Relaciones Exteriores posee una infraestructura tecnológica preexistente de la marca proactivaNET que fue implementada y puesta en marcha en el mes de diciembre del año 2016, este bien que es la Solución Integrada de Mesa de Ayuda





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

Oficina
General de Apoyo
a la Gestión Institucional

Oficina
de Tecnologías
de la Información

e Inventario de Activos, es una herramienta indispensable para la gestión de incidentes y/o requerimientos, y demás servicios que esta Oficina brinda.

BIEN: La Solución Integrada de Mesa de Ayuda e inventario de Activos es un bien que está compuesto por licencias y módulos de gestión que permite la atención de servicios, incidentes y/o requerimientos que brinda la Oficina de Tecnologías de la Información a los diferentes funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores ubicados en la Sede Central, Oficinas Desconcentradas y Órganos del Servicio Exterior. Servicios que se encuentran soportados por procesos que cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad implementado en el año 2020.

SERVICIO: Con la finalidad mantener en óptimo estado de funcionamiento la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos, es necesario contar con su servicio de mantenimiento y soporte que mínimo cuente con las siguientes características técnicas:

- Búsqueda y soluciones a posibles problemas y/o incidencias.
- Absolución de dudas respecto al uso del software y/o de la herramienta.
- Asistencia técnica para un buen uso y administración de la herramienta, que contemple como mínimo la monitorización, desfragmentación, indexación, etc. de la base de datos.
- Implementación de mejoras disponibles en las versiones del software y/o de la herramienta. (para evitar obsolescencias).
- Actualizaciones de seguridad y/o funcionamiento de la solución.
- Capacitaciones adicionales.



VI. USO DEL BIEN Y SERVICIO

BIEN:

La Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos fue implementada y puesta en marcha en diciembre de 2016. Actualmente, viene siendo usada y es una herramienta fundamental para la atención de incidentes y/o requerimientos, y servicios que esta Oficina brinda a los diferentes funcionarios de la Sede Central, Oficinas Desconcentradas y Órganos del Servicio Exterior. La Solución viene registrando hasta la fecha **102,463** tickets de atención que han sido resueltos. Asimismo, gestiona el parque informático con el que cuenta este Ministerio.

SERVICIO:

La renovación del servicio de mantenimiento y soporte permite mantener en estado operativo la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos. La Solución gestiona las incidencias y/o requerimientos que necesitan de asistencia técnica en el uso de los sistemas de información y software estándar usados por las distintas dependencias de este Ministerio para el desarrollo de sus actividades y funciones. En la actualidad, la solución de mesa de ayuda desde su puesta en marcha tiene registrados más de 102,463 tickets que han sido atendidos y reportados por los funcionarios de la Sede Central, Oficinas





PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

Oficina
General de Apoyo
a la Gestión Institucional

Oficina
de Tecnologías
de la Información

Desconcentradas y Órganos del Servicio Exterior, tomando como base el siguiente catálogo de servicios:

- Acceso a la Red.
- Correo Electrónico.
- Acceso a Internet.
- Acceso a Sistemas de Información
- Soporte Técnico
- Gestión de Recursos Informáticos
- Telefonía radio y multimedia
- Mantenimiento y Desarrollo de Software
- Informes, especificaciones técnicas y TDRs

Asimismo, dicha renovación permitirá la disponibilidad de la herramienta para la actualización del inventario del parque informático, y contar con métricas que permitan medir el tiempo de resolución de las incidencias y/o requerimientos reportados.

VII. ALCANCE DEL USO DE LA SOLUCIÓN INTEGRADA DE MESA DE AYUDA E INVENTARIO DE ACTIVOS

• Sede Central

- Edificio Carlos García Bedoya.
- Palacio de Torre Tagle.
- Edificio Ex Casa Grace.
- Edificio Miroquesada.
- Edificio Casa Cavali.
- Centro Cultural Inca Garcilaso.
- Edificio Raúl Porras Barrenechea.

• Oficinas Desconcentradas

- ODE Arequipa.
- ODE Cajamarca.
- ODE Cusco.
- ODE Iquitos.
- ODE Piura.
- ODE Puno.
- ODE Tacna.
- ODE Puerto Maldonado.
- ODE Trujillo.
- ODE Amazonas.

• Órganos del Servicio Exterior

- Embajadas del Perú en el Exterior.
- Representaciones Permanentes del Perú en el Exterior.
- Consulados Peruanos del Perú en el Exterior.





VIII. JUSTIFICACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN

El Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), en cumplimiento de la Directiva N° 04-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular, aprobada por Resolución N° 011-2016-OSCE/PRE por el Organismo Supervisor de las contrataciones del Estado (OSCE), ha evaluado y verificado los aspectos técnicos, verificación de presupuestos para la estandarización e incidencia económica, con la finalidad de adquirir bienes y/o contratar servicios relacionados a los productos descritos en el numeral V, según se detalla:

8.1 Aspectos Técnicos

Atendiendo a lo antes indicado y señalado en el presente informe, la estandarización del bien "Solución integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos – ProactivaNet" facilita lo siguiente:

- El aseguramiento y la mantención de la compatibilidad, funcionalidad y operatividad del software preexistente.
- Garantizar la gestión eficiente de los tickets de consultas, incidentes y/o requerimientos reportados por los diferentes funcionarios que forman parte de la Sede Central, Oficinas Desconcentradas y Órganos del Servicio Exterior.
- Permite la actualización del Inventario de activos del parque informático del MRE.
- Permite medir y controlar el cumplimiento de nuestros niveles de servicio, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta y resolución de los tickets reportados a la mesa de ayuda, con la consecuente satisfacción de los diferentes funcionarios del MRE por el servicio recibido.
- Permite precisar el catálogo de servicios que brinda la Oficina de Tecnologías de la Información a los diferentes funcionarios del MRE detallado líneas arriba.

8.2 Verificación de los Presupuestos

Con la finalidad de estandarizar el bien indicado, se ha tomado en cuenta la verificación de los presupuestos establecidos en la Directiva N° 04-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", que se detallan a continuación:

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

- ✓ El Ministerio de Relaciones Exteriores, cuenta actualmente con el bien Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos, instalado en los servidores ubicados en su centro de datos, los mismos que se encuentran detallados en el



PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

Oficina
General de Apoyo
a la Gestión Institucional

Oficina
de Tecnologías
de la Información

punto III. Se estima que dicha infraestructura asciende a un valor de S/. 424,800.00 Soles. En ese sentido, resulta necesaria la renovación del servicio de mantenimiento y soporte de dicho bien, a fin de continuar con la operatividad de la infraestructura.

b) Los bienes y servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura preexistente.

- ✓ La Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos, y el servicio de mantenimiento y soporte, es necesario con el fin de garantizar y mantener la funcionalidad de dicha infraestructura de software preexistente, la cual se viene utilizando desde el año 2016.
- ✓ En ese sentido, la estandarización del bien Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos, seguirá permitiendo que la Oficina de Tecnologías de la Información, atienda de forma adecuada y alineada a las buenas prácticas recomendadas, los diferentes incidentes y/o requerimientos reportados por los diferentes funcionarios de la Sede Central, Oficinas Desconcentradas y Órganos del Servicio Exterior. (102,463 tickets atendidos desde su puesta en marcha).

Se adjunta al presente el "Anexo 1" el cual contiene la relación de software de la marca ProactivaNet, que deberán ser estandarizadas en virtud de lo expuesto en los párrafos precedentes.

8.3 Incidencia Económica:

Es preciso señalar que la estandarización de la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos, y su servicio de soporte y mantenimiento de marca ProactivaNet, no generaran gastos de capacitación, infraestructura, despliegue, etc., toda vez que el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información cuenta con el conocimiento del uso de dicho bien desde el año 2016. Por lo que el grado de madurez en su uso es de nivel intermedio.

- ✓ En el año 2016 se adquirió la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos cuyo costo fue la suma de S/ 399,217.60. Soles. Dicha solución incluía las licencias, los módulos de gestión de incidentes, inventario, gestión del conocimiento y encuestas.
- ✓ En la actualidad, adquirir un nuevo licenciamiento con los módulos mencionados anteriormente generarían un gasto de S/ 424,800.00 soles aproximadamente. Sin embargo, considerando la estandarización de los bienes preexistentes los cuales se encuentran en un estado operativo y funcional, se requiere su servicio de



PERÚ

Ministerio
de Relaciones ExterioresOficina
General de Apoyo
a la Gestión InstitucionalOficina
de Tecnologías
de la Información

mantenimiento y soporte, el cual asciende a un monto aproximado de S/.100,000.00 Soles anual.

✓ Al respecto, sobre lo anteriormente señalado, resulta económico realizar la estandarización de dicho bien. A continuación, se muestra un comparativo de costos, donde se evidencia, que al estandarizar la Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de la marca ProactivaNet, y su servicio de mantenimiento y soporte; resultaría beneficioso para la Entidad.

AÑO 2016	AÑO 2021	ESTANDARIZACIÓN
oLicencias de analistas de mesa de ayuda (Técnicos Concurrentes).	oLicencias de analistas de mesa de ayuda (Técnicos Concurrentes).	oLicencias de analistas de mesa de ayuda (Técnicos Concurrentes).
oMódulo de Gestión de Incidentes y/o requerimientos.	oMódulo de Gestión de Incidentes y/o requerimientos.	oMódulo de Gestión de Incidentes y/o requerimientos.
oMódulo de Inventario de Activos.	oMódulo de Inventario de Activos.	oMódulo de Inventario de Activos.
oMódulo de Base de datos de conocimiento.	oMódulo de Base de datos de conocimiento.	oMódulo de Base de datos de conocimiento.
oMódulo de Encuestas.	oMódulo de Encuestas.	oMódulo de Encuestas.
oCapacitaciones.	oCapacitaciones.	oCapacitaciones.
oUsuarios que levantarán tickets ilimitados	oUsuarios que levantarán tickets ilimitados	oUsuarios que levantarán tickets ilimitados.
oSoporte y Mantenimiento Anual.	oSoporte y Mantenimiento Anual.	oSoporte y Mantenimiento Anual.
COSTO TOTAL ANUAL s/ 399,217.60 Soles (*)	COSTO TOTAL ANUAL s/ 424,800.00 Soles (**) (aproximadamente).	COSTO TOTAL ANUAL s/ 100,000.00 Soles (aproximadamente) (***)

(*) Información según Contrato N° 0076-2016-RE/AS

(**) Información según Cotización recibida.

(***) Información según Contrato N° 0002-2021-RE/AS

IX. PERIODO DE VIGENCIA

Disponer como periodo de vigencia de la estandarización, el plazo no menor de treinta y seis (36) meses; tomando en consideración que de existir cualquier modificación o cambio dentro del proceso de estandarización o en su aplicación que no se ciña a lo establecido en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD, la presente aprobación quedará sin efecto de manera inmediata, una vez aprobado el nuevo proceso de estandarización.



PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

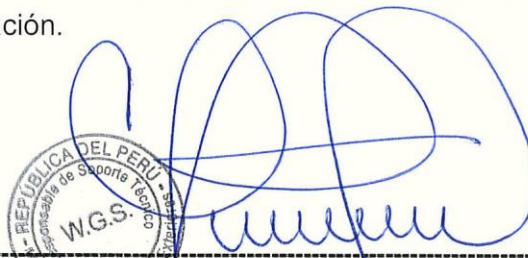
Oficina
General de Apoyo
a la Gestión Institucional

Oficina
de Tecnologías
de la Información

X. CONCLUSIONES

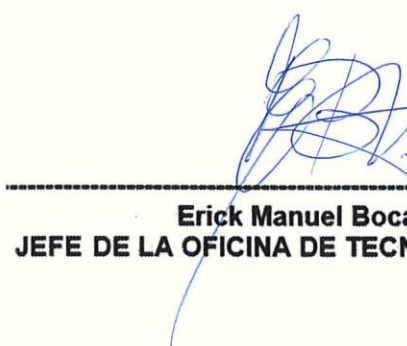
- Sobre la base de las consideraciones expuestas en los numerales precedentes, y en cumplimiento de la normativa vigente, corresponde renovar la estandarización del bien denominado “Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos”, así como los servicios de mantenimiento y soporte, de la marca ProactivaNet; debido a la necesidad de gestionar de manera adecuada, mantener la compatibilidad, funcionalidad y continuidad de los servicios brindados por esta Oficina. De igual manera, es importante mencionar que siendo un bien preexistente, la solicitud de renovación de estandarización es necesaria, ya que es imperativo contar con el bien y su servicio de soporte, a fin que se garantice su operatividad.
- Adicionalmente, cabe precisar que la renovación de estandarización contribuirá a reducir costos de la curva de aprendizaje del personal, ya que se cuenta con el conocimiento, destreza y experiencia en el uso de esta solución.
- En función de lo expuesto en el presente informe y habida cuenta de la necesidad de continuar utilizando el bien Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario de Activos – de marca proactivaNET, se concluye en la necesidad de emitir una nueva Resolución que resuelva estandarizar dicho bien detallado en el “Anexo 1”.

Habiendo concluido el presente informe y estando enmarcado dentro de lo señalado en la Directiva N° 04-2016-OSCE/CD, se suscribe el presente informe y se solicita a la Jefatura de la Oficina de Tecnologías de la Información de encontrarlo conforme, proceda a aprobar el mismo, con la finalidad de continuar con los trámites administrativos conducentes a la aprobación de estandarización.



Wilfredo Gonzales Segovia
RESPONSABLE DE SOPORTE TÉCNICO, HARDWARE Y ELECTRÓNICA

El presente informe cuenta con la aprobación del suscrito.



Erick Manuel Bocanegra Villanueva
JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



PERÚ

Ministerio
de Relaciones Exteriores

Oficina
General de Apoyo
a la Gestión Institucional

Oficina
de Tecnologías
de la Información

ANEXO 1

Producto	Marca	Descripción
ProactivaNET V10.11.7606.28042 ITSM Software	PROACTIVANET V10 / SUPERIOR o equivalente	Licencias, módulos y servicio de Renovación del Soporte y Mantenimiento para el bien Solución Integrada de Mesa de Ayuda e Inventario.

