



INFORME TECNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE N° 013 -2017.OEFA/OTI

1. Nombre del Área

Oficina de Tecnologías de Información.

2. Nombre y Cargo de los Responsables de la Evaluación

Zico Alexis Yacila Espinoza
Jefe (e) de la Oficina de Tecnologías de la Información

Victor Manuel Estrella Prado
Gestor de Soporte Técnico

3. Fecha

24 de julio de 2017

4. Justificación

El OEFA posee una infraestructura de equipos de cómputo distribuidos en todas sus sedes en Lima y provincias. Dicha infraestructura debe ser controlada adecuadamente con la finalidad de prevenir inconvenientes que puedan afectar a los equipos y, por ende, a la labor de los usuarios que los utilizan. Es por ello que actualmente la Oficina de Tecnologías de la Información gestiona los requerimientos informáticos mediante una solución libre de gestión de servicios de TI llamada GLPI; sin embargo, esta solución (gratuita) tiene limitaciones para la personalización y modificación de la misma; además dicha solución está enfocada únicamente en las atenciones de mesa de ayuda, por lo que no permite tener un control eficiente de los activos tecnológicos institucionales (Hardware y Software) así como los cambios que se pueden producir en los equipos.

Para las necesidades actuales de la Oficina de Tecnologías de la Información, se requiere una solución de Mesa de Ayuda que, adicionalmente al registro de requerimientos, permita: a) realizar soporte técnico remoto; b) administrar de manera automatizada el inventario de hardware y software; c) manejar una base de datos de gestión de la configuración; d) agilizar el registro de las atenciones y; e) gestionar correctamente las solicitudes de soporte técnico.

5. Alternativas

En el mercado actual hay diferentes tipos de software que cumplen con las funciones requeridas, es por ello que se ha optado por los productos más comerciales y que cubren las necesidades solicitadas; dentro de las alternativas identificadas en el mercado son:

- ✓ HP SM Enterprise Suite
- ✓ Solución Aranda





6. Análisis Comparativo Técnico

Se realizó aplicando la parte 3 de la Guía de Evaluación de Software, aprobada por Resolución Ministerial N°139-2004-PCM:

a) Propósito de la Evaluación

Determinar los atributos o características para el producto final en base a la tabla:

METRICAS		Descripción
1	Portal de usuario	Mide la posibilidad de visualizar la información mediante un portal de usuario.
2	Acuerdos avanzados de nivel de servicio	Mide la posibilidad de definir y modificar los acuerdos de nivel de servicio.
3	Colas personalizables	Mide la posibilidad de personalizar la cola de atención de tickets.
4	Priorizaciones y urgencias automatizadas	Mide la posibilidad de priorizar la atención de los tickets.
5	Aplicación de las mejores prácticas	Mide la posibilidad de aplicar a las mejores prácticas.
6	Definición de roles	Mide la posibilidad de definir, modificar y agregar roles.
7	Gestión del conocimiento	Mide la posibilidad de gestionar el conocimiento obtenido al resolver los tickets.
8	Procesos personalizables	Mide la posibilidad de personalizar los procesos.
9	Procesos basados en ITIL	Mide la capacidad de definir los procesos de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL.
10	Acuerdos de niveles de operación	Mide la posibilidad de definir y modificar los acuerdos de operación.
11	Crear peticiones desde un email	Mide la posibilidad de crear peticiones desde un correo electrónico.
12	Encuestas de satisfacción	Mide la posibilidad de realizar encuestas de satisfacción.
13	Administración de incidencias	Mide la capacidad de administrar las incidencias.
14	Administración de problemas	Mide la capacidad de administrar los problemas.
15	Administración de cambios	Mide la capacidad de administrar los cambios.
16	Administración de niveles de servicio	Mide la capacidad de administrar los niveles de servicio.
17	Catálogo de servicios	Mide la capacidad de definir y modificar el catálogo de servicios.
18	Gestión de solicitudes	Mide la capacidad de gestionar las solicitudes.
19	Reportes	Mide la capacidad de realizar reportes.
20	Integración	Mide la capacidad de integración de la solución con herramientas de ofimática.

b) Identificar el tipo de producto

- SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

c) Especificación del Modelo de Calidad





Se aplicará el Modelo de Calidad de Software descrito en la Parte I de la Guía de Evaluación de Software aprobado por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM.

d) Selección de métricas

Las métricas fueron seleccionadas en base al análisis de la información técnica de los productos señalados en el punto " 5. Alternativas ":

- ✓ HP SM Enterprise Suite
- ✓ Solución Aranda

e) Cuadro de Comparación de Métricas

METRICAS		P. Max	P. Min	HP SM Enterprise Suite	Solución Aranda
1	Portal de usuario	5	3	4	4
2	Acuerdos avanzados de nivel de servicio	5	3	4	4
3	Colas personalizables	5	3	4	4
4	Priorizaciones y urgencias automatizadas	5	3	4	4
5	Aplicación de las mejores prácticas	5	3	4	4
6	Definición de roles	5	3	4	4
7	Gestión del conocimiento	5	3	4	4
8	Procesos personalizables	5	3	4	4
9	Procesos basados en ITIL	5	3	4	4
10	Acuerdos de niveles de operación	5	3	4	4
11	Crear peticiones desde un email	5	3	4	4
12	Encuestas de satisfacción	5	3	4	4
13	Administración de incidencias	5	3	4	4
14	Administración de problemas	5	3	4	4
15	Administración de cambios	5	3	4	4
16	Administración de niveles de servicio	5	3	4	4
17	Catálogo de servicios	5	3	4	4
18	Gestión de solicitudes	5	3	4	4
19	Reportes	5	3	4	4
20	Integración	5	3	4	4
TOTAL		100	60	80	80





7. Análisis Comparativo Costo - Beneficio

7.1.-Costo:

En función de poder evaluar el costo de ambas soluciones se ha elaborado el siguiente cuadro, en el cual se detalla el costo aproximado de las mismas:

Alternativas	Costo Aproximado anual (*)
HP SM Enterprise Suite	S/. 158,251
Solución Aranda	S/. 326,449

(*) El costo se ha determinado en base a cotizaciones obtenidas de los proveedores de ambas soluciones.

7.2.-Beneficio:

Ambas opciones de software permitirán obtener los siguientes beneficios:

1. Permitirá mejorar el servicio de atención de requerimientos relacionados al uso de los equipos informáticos a los usuarios del OEFA.
2. Información actualizada y en tiempo real de los recursos informáticos del OEFA que incluye el hardware y software institucional; esto debido a que las soluciones de gestión de servicios de TI permiten que los equipos sean detectados automáticamente una vez se conecten a la red institucional.
3. Realizar soporte remoto a los usuarios del OEFA, evitando de esta forma los desplazamientos innecesarios de los especialistas de soporte técnico, por lo cual los requerimientos serán atendidos con mayor rapidez.
4. Permitirá tener un control permanente de los recursos informáticos del OEFA y su uso por parte de los usuarios. Asimismo, permitirá mantener un registro histórico de los cambios realizados en los mismos.
5. Permitirá realizar una distribución centralizada de archivos de actualización de las aplicaciones instaladas en los equipos, manteniendo así la seguridad de los equipos institucionales.
6. Permitirá registrar y realizar el seguimiento mediante alarmas a todas los requerimientos de soporte técnico en base a los niveles de atención definidos.
7. Permitirá a los usuarios registrar sus requerimientos de soporte técnico desde un acceso web, adicionalmente también podrán realizarlo vía telefónica y mediante correo electrónico.
8. Permitirá tener el inventario de hardware y software actualizado constantemente tanto de las sedes en Lima como en provincia del OEFA.





9. Permitirá optimizar la gestión de los activos tecnológicos (hardware, software, documentación) integrando toda la información correspondiente a los mismos en un repositorio de datos centralizado desde el cual se puede controlar y administrar en su totalidad.

8. Conclusiones

Se determinó los atributos o características técnicas mínimas que deben ser considerados para una evaluación de software, asimismo se estableció la valoración cuantitativa de cada característica.

El producto HP SM Enterprise Suite obtuvo un puntaje promedio de 80 sobre 100 habiendo obtenido puntaje aprobatorio en todas las métricas y cumple con las necesidades de la Institución.

El producto Solución Aranda obtuvo un puntaje promedio de 80 sobre 100 habiendo obtenido puntaje aprobatorio en todas las métricas y cumple con las necesidades de la Institución.

Luego de haber aplicado la Guía de Evaluación de Software se ha llegado a la conclusión de que ambos software son adecuados para cubrir las necesidades del OEFA.

9. Recomendación

Se recomienda la contratación de la alternativa menos costosa para el OEFA ya que ambas cubren los requerimientos mínimos solicitados, tienen soporte local, son productos ampliamente conocidos y en ese sentido resultan las mejores opciones.

10. Firmas

RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN
Victor Manuel Estrella Prado
Gestor de Soporte Técnico

JEFE DEL AREA USUARIA
Zico Alexis Yacila Espinoza
Jefe (e) de la Oficina de Tecnologías de la
Información