



**INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE
ASISTENCIA TÉCNICA A LOS USUARIOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION**

INFORME Nº 042-MED-SPE-OFIN

1. NOMBRE DEL AREA:

Oficina de Informática.

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

Luis Bernal Flores.

3. CARGO:

Especialista del Área de Infraestructura Tecnológica.

4. FECHA:

06 de Enero de 2008.

5. JUSTIFICACIÓN:

El Ministerio de Educación tiene como principal sistema de soporte a los usuarios de computadores y sistema de Red y comunicaciones, el sistema denominado Service Desk adquirido en 1998 del fabricante Computer Associates, este sistema a la fecha presenta deficiencias por encontrarse en estado de obsolescencia Técnica, en este sentido y con la finalidad de soportar el servicio descrito, es necesario adquirir un sistema que cubra las expectativas tanto de los usuarios en cuanto a prontitud de atención al usuario y ofrecer a la Oficina de Informática del Ministerio de Educación estadísticas de los problemas comunes, cuantificar requerimientos de Hardware y proponer la mejor alternativa de solución a la alta dirección con la finalidad de brindar el mejor sistema de servicio de atención al usuario o Help Desk en los niveles adecuados de confiabilidad, seguridad y performance.

Por las razones antes expuestas el Ministerio de Educación necesita seguir contando con el mejor sistema de atención al usuario que pueda conseguir y esté disponible en el mercado.

6. ALTERNATIVAS:

Las alternativas que se presentan es continuar usando el sistema actual mejorado en su performance efectuándole actualización a la ultima versión disponible en el mercado o cambiar de sistema, otro aspecto a cubrir es el modo de evaluación con el cual se hará la selección del mejor sistema mecanizado a adquirir, el cual debe preservar en todo momento las funcionalidades técnicas que como sistema debe mantener el manejo del sistema de Help Desk, por tal motivo se adopta como calificador al modelo de Métrica de calidad objetiva el cual se circunscribe a facilidad de instalación, tipo de



instalación, efectividad del sistema, tipo de actualización, valoración técnica entre otros también importantes que consideramos importantes para el Ministerio de Educación,

Producto	Fabricante	Procedencia
HP Service Manager	HP	USA
Aranda Software	Aranda Software	COLOMBIA
Oneorzero	NO identificado	NO identificado
Discovery-IT	Leverit	USA
Unicenter Service Desk	Computer Associates	USA
Osinergmin	Osinergmin	PERU

7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO:

Resultados obtenidos mediante el uso de la Guía de Evaluación del Software para la Administración Pública (Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM).

a. Propósito de Evaluación.

Adquirir el software de Sistema de Ayuda al Usuario (Help Desk),

b. Identificar el tipo de producto.

Software Help Desk.

c. Especificación del modelo de calidad.

Se aplicara el modelo de calidad del software descrito en la Guía de Evaluación del Software aprobado por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM

d. Selección de Métricas.

Las métricas fueron seleccionadas en base a los requerimientos de la Oficina de Informática y validadas técnicamente por los especialistas de la Oficina de Informática.

En el Anexo 01, se muestran las características que debe cumplir el producto de software.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO:

Ver Anexo N° 02.

9. CONCLUSIONES:

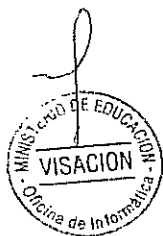
Del presente informe se concluye:

- ♦ Se determinó los parámetros técnicos considerados necesarios en el software analizado, estos parámetros son los que el Ministerio de Educación necesita como funcionalidad indispensable.

10.

FIRMAS:

MANUEL COK APARCANA
Jefe de la Oficina de Informática



ANEXO 1

ANALISIS COMPARATIVO TECNICO:

PROPOSITO : ADQUISICION PRODUCTO FINAL.
PRODUCTO : SOFTWARE.
TIPO DE PRODUCTO : SISTEMA HELP DESK.
METRICA : OBJETIVA.

Para obtener un producto de calidad óptima debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Confiabilidad - Se alcanza con el Sistema de Help Desk o de Asistencia al usuario adecuado, que permita la atención configuración y monitoreo del Software y Hardware del usuario, además de tener compatibilidad con las aplicaciones principales que soportan el sistema de información del Ministerio de Educación.

Seguridad - Se alcanza con el Sistema de atención al usuario adecuado, además de las políticas de seguridad de la información implementadas en el plan de seguridad de Host del Ministerio de Educación.

Performance – Se alcanza con un desempeño eficiente del producto a adquirir, el cual debe tener como atributo principal el ser fiable, accesible y eficiente.

Calificación – Se otorga mayor puntaje al producto que ofrece mejor Confiabilidad seguridad y performance a las aplicaciones que corren en los equipos del Ministerio de Educación.

Métrica de Calidad – La métrica de calidad de un producto se define califica como sigue:

Métrica de Calidad	Calificación	Puntaje
Producto fiable, útil a su propósito, eficiente en su uso, fácil de aprender y usar.	Muy Bueno	40
Producto fiable útil a su propósito, eficiente en su uso, aprendizaje asistido por terceros.	Eficiente	30
Producto fiable útil a su propósito, poco eficiente en su uso, aprendizaje asistido por terceros.	Regular	20
Producto No fiable, difícil de implantar, muy eficiente, difícil de aprender.	Deficiente	10



VALORACION DE METRICA DE CALIDAD DE USO:

Según características del Producto.

Características	HP Service Manager	Aranda Software	Oneorzero	Discovery- IT	Unicenter Service Desk	Osinergrmin
Confiabilidad	30	30	30	30	40	30
Seguridad	30	30	20	30	40	40
Performance	20	30	30	20	40	40
Total	26.6	30	26.6	26.6	40	36.6



VALORACION TECNICA:

Se considera 04 puntos por cada ítem comparado positivamente

Ítem	ANALISIS COMPARATIVO TECNICO	HP Service Manager	Aranda Software	Oneorzero	Discovery-IT	Unicenter Service Desk	Osinegmin
1	Capacidad de identificar al usuario que registra su solicitud de atención con los datos de su equipo asignado, sede de ubicación, entre otros.	Si	Si	No	Si	Si	Si
2	Flexibilidad para adaptarse a las necesidades del Ministerio de Educación.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
3	Permitir a los usuarios formular solicitudes de atención vía Web, intranet, correo electrónico o vía telefónica.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
4	Permitir a los operadores ingresar solicitudes de atención.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
5	Permitir hacer seguimiento de solicitudes que requieran aprobación o autorización.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
6	Generar automáticamente ticket de atención numerado y correlativo.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
7	Permitir administrar perfiles de usuarios para priorizar la atención.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
8	Administrar la disponibilidad de personal técnico de acuerdo a especialidad.	Si	Si	No	Si	Si	No
9	Permitir el escalamiento de solicitudes en forma automática o manual.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
10	Permitir notificar al personal técnico vía correo electrónico, teléfono, localizador o celular de la asignación de tareas de soporte presencial.	Si	Si	No	Si	Si	Si
11	Notificación de órdenes de trabajo a distintos niveles una vez vencido el plazo de atención definido.	Si	Si	No	Si	Si	Si
12	Permitir administrar el proceso de Help-Desk desde la recepción, seguimiento, escalamiento y cierre de una solicitud de atención.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
13	Permitir al operador interactuar con la base de datos de conocimiento que debe tener el software a ofertar.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
14	Permitir crear, modificar, eliminar previo mecanismo de validación de usuario elementos en la base de datos de conocimiento.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
15	Permitir el control, medición y seguimiento de Niveles de Servicio (SLA). Estos niveles de servicios pueden ser: efectividad del servicio, cantidad de llamadas resueltas por niveles, tiempo medio de atención para resolución de incidentes, tiempo medio de atención de solicitudes de atención, entre otros.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
16	Permitir crear, modificar y eliminar políticas de niveles de servicio.	Si	Si	No	Si	Si	Si
17	Permitir control histórico de actividades realizadas por el personal técnico en cada caso que atendió.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
18	Permitir acoplarse a un sistema tipo Call Center	Si	Si	Si	Si	Si	Si
19	Permitir un servicio de encuestas automatizado.	Si	Si	No	Si	Si	No
20	Contar con un banco de datos de solicitudes frecuentes con sus soluciones rápidas.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
21	Contar con una base de datos de conocimientos en problemas y soluciones.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
22	Contar con herramientas de seguridad y control e información, perfiles de seguridad y roles para usuarios finales y personal técnico.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
23	Permitir establecer tiempos mínimos y máximos para asignación de tareas.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
24	Permitir administrar la disponibilidad de técnicos.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
25	Emisión de reportes estadísticos personalizados y flexibles del tipo cristal reports.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
		100	100	72	100	100	92

ANEXO 2

ANALISIS DE COMPARACION COSTO BENEFICIO:

Para efectuar el análisis de Costo Beneficio se tomo en cuenta lo expresado en los siguientes cuadros:

Forma y Método de Valoración:

Cota superior = Valor monetario mas alto, puntaje 0
Cota inferior = Valor monetario mas bajo, puntaje,100

El puntaje se aplica en forma proporcional, tomando los valores máximos y mínimos, aplicando el puntaje proporcional al precio ofertado por los referentes.

VALORACION DEL PRECIO:

Producto	Puntaje
Precio Bajo	100
Precio Alto	0

VALORACION DE REFERENCIA:

Producto	Costo
HP Service Manager	1'329,111.82
Aranda Software	379,562.40
Oneorzero	0.00
Discovery-IT	792,540.00
Unicenter Service Desk	809,200.00
Osinermin	0.00



Tipo de cambio 3.05

VALORACION DE RESULTADOS:

Producto	Valoración
HP Service Manager	0
Aranda Software	28.56
Oneorzero	100
Discovery-IT	59.63
Unicenter Service Desk	60.88
Osinermin	100

EVALUACION FINAL DEL PRODUCTO

FORMULA DEL RESULTADO DE VALORACION DE LA EVALUACION:

$$\text{TOTAL} = \frac{\text{METRICA DE CALIDAD DE USO} + \text{VALORACION DEL PRECIO} + \text{VALORACION TECNICA}}{3}$$

VALORACION DE LA EVALUACION:

Producto	Valoración
HP Service Manager	42.20
Aranda Software	52.85
Oneorzero	66.20
Discovery-IT	62.08
Unicenter Service Desk	66.96
Osinergrmin	76.20

NOTA: El orden NO determina la mejor selección, el puntaje mayor determina la mejor solución.

