

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

# INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE DE MESA DE AYUDA PARA LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN

INFORME N° 0217-MED-SPE-OTIC

## 1. NOMBRE DE LA OFICINA

Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC)

## 2. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN

- Sr. Javier Ccapcha Cabrera
- Sr. Stewart Segura Gutarra

## 3. CARGOS

- Responsable de Diseño Procesos de TI
- Especialista de Diseño de Procesos de TI

## 4. FECHA

Enero 2016

## 5. JUSTIFICACIÓN

El Ministerio de Educación (Minedu) brinda múltiples servicios orientados a la atención del sector educativo. Para ello, emplea las tecnologías de la información, las cuales contribuyen a dar agilidad al procesamiento de la información y mejorar la oportunidad de atención al ciudadano. En ese contexto, con la finalidad de atender a las solicitudes de los servicios de tecnologías de la información, es necesario el uso de un software de Mesa de Ayuda, que ayude a la administración eficiente de los procesos de atención, para brindar los reportes y estadísticas que orienten a la mejora continua del servicio de atención al usuario del Minedu.

Por lo expuesto y en el marco de la Ley 28612 "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública" se procede a evaluar el Software de Mesa de Ayuda para la OTIC.

## 6. ALTERNATIVAS

Considerando el requerimiento técnico del Ministerio de Educación, se ha buscado alternativas de software en el mercado local, tomando en consideración la disponibilidad en el servicio de atención y soporte local.

En ese sentido, la búsqueda ha dado como resultado los productos que se listan a continuación:

- ManageEngine ServiceDesk Plus
- SolarWinds IT Help Desk
- CA Service Desk Manager



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

También, existen un conjunto de productos como: PHD Help Desk, Mantis Bug Tracker, Bugzilla, entre otros de categoría software libre que brindan funciones similares, sin embargo, se está optando por productos que cubran el ciclo de vida de los servicios de TI, por lo tanto, dichas herramientas son limitadas.

Cabe mencionar que los productos ManageEngine ServiceDesk Plus, SolarWinds IT Help Desk y CA Service Desk Manager son productos del tipo propietario.

## 7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

El análisis técnico ha sido realizado en conformidad con la metodología establecida en la "Guía Técnica sobre Evaluación de Software en la Administración Pública" (R.M. N° 139-2004-PCM), tal como se exige en el reglamento de la Ley N° 28612.

### a. Propósito de evaluación

Validar que las alternativas seleccionadas sean las más convenientes para el uso en el Ministerio de Educación.

### b. Identificar el tipo de producto

Software de Mesa de Ayuda

### c. Identificación 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 identificadas de acuerdo a los criterios de las especificaciones técnicas del Ministerio de Educación.

Ver anexo 01.

## 8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO-BENEFICIO

El presente análisis tiene por objetivo seleccionar la mejor alternativa. Para lo cual, se ha optado por dar un peso a la evaluación técnica de 0.7 puntos y a la evaluación económica de 0.3 puntos. El producto que obtenga la mejor puntuación será el que se ajuste y aproxime más a los requerimientos y requisitos definidos en el presente informe.

Cabe señalar, que la evaluación acoge la información disponible de cada uno de los productos, tanto en medios digitales, como en medios impresos.

La adquisición de estas alternativas incluye el costo de las licencias, garantías y soporte técnico por tres (3) años.

## 9. CONCLUSIONES

En el Anexo 01, aplicación de la "Guía de Evaluación de Software para la Administración Pública", se presenta los atributos mínimos que debe cumplir el

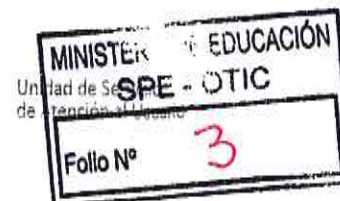


PERÚ

Ministerio de Educación

Secretaría de Planificación Estratégica

Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación



"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"  
 "Año de la Consolidación del Mar de Grau"

## ANEXO 01

METRICAS (ATRIBUTOS) INTERNAS Y EXTERNAS									
N°	Atributo	Descripción	Puntaje Máximo	Criterio de calificación	Puntaje	ManageEngine ServiceDesk Plus	SolarWinds IT Help Desk	CA Service Desk Manager	
1	Funcionalidad	Adecuación	Intuitivo de fácil uso, utilización de íconos estándares	3	SI 3 NO 0	3	3	3	
			Tener las herramientas necesarias para la generación y modificación de la Información	3	SI 3 NO 0	3	3	3	
		Generación de tickets desde correos entrantes	5	SI 5 NO 0	5	5	5		
		Administración de incidencias	5	SI 5 NO 0	5	5	5		
		Inventario de activos informáticos	5	SI 5 NO 0	5	5	5		
		Cálculo de costos	3	SI 3 NO 0	3	0	3		
		Generación de reportes	5	SI 5 NO 0	5	5	5		
	Seguridad	Herramienta de reseteo de contraseña	3	SI 3 NO 0	3	3	3		
		Interoperatividad	Integración con el Directorio Activo	5	SI 5 NO 0	5	5	5	
	Compatibilidad con el cliente de correo		3	SI 3 NO 0	3	3	3		
	Modelo según ITIL		5	SI 5 NO 0	5	5	5		
	2	Fiabilidad	Madurez	Que se encuentre bases de conocimientos sobre uso de la herramienta de mesa de ayuda	5	SI 5 NO 0	5	5	5
			Tolerancia falla	Cuenta con grabado automático	3	SI 3 NO 0	3	3	3
		Recuperabilidad	Contar con procedimientos de recuperación de los documentos creados	3	SI 3 NO 0	3	0	0	
3	Usabilidad	Entendimiento	Intuitivo	3	SI 3 NO 0	3	3	3	
			Facilidad de uso	3	SI 3 NO 0	3	3	3	
	Aprendizaje	Ayuda organizada por funciones	3	SI 3 NO 0	3	3	3		
		Espacios virtuales (foros) de usuarios del producto, disponibles en Internet	3	SI 3 NO 0	3	3	3		
		Contar con casos de estudios	3	SI 3 NO 0	3	3	3		
	Operabilidad	Interfase intuitiva	3	SI 3 NO 0	3	3	3		
			3	SI 3 NO 0	3	3	3		
4	Capacidad de mantenimiento	Cobertura de servicio	Soporte local y consultas en línea	3	SI 3 NO 0	3	3	3	
				3	SI 3 NO 0	3	3	3	
			80			80	74	77	
METRICAS (ATRIBUTOS) DE USO									
1	Eficacia	Cuenta con todas las funcionalidades y herramientas de gestión	10	SI 10 NO 0	10	10	5	5	
2	Accesibilidad	Brinda la información necesaria de uso	5	SI 5 NO 0	5	5	5	5	
3	Satisfacción	Confianza del usuario hacia el software	5	SI 5 NO 0	5	5	5	5	
Sub Total			20			20	15	15	
Total			100			100	89	92	



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Secretaría  
de Planificación Estratégica

Oficina de Tecnologías  
de la Información y Comunicación

Unidad de Servicio  
de Atención al Usuario

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Software de Mesa de Ayuda, y que cubre las necesidades del Ministerio de Educación. Además, técnicamente los productos evaluados son similares.

En base al análisis Costo/Beneficio realizado, uno de los productos evaluados obtuvo mayor puntaje.

Sr. Javier Ccapcha Cabrera  
Responsable de Procesos de TI de USAU-OTIC  
Ministerio de Educación

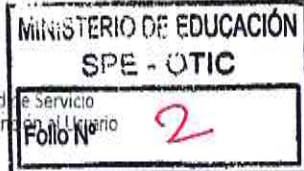
Sr. Stewart Segura Gutarra  
Especialista de Procesos de TI de USAU-OTIC  
Ministerio de Educación



Ing. MANUEL COK APARCANA  
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la  
Información y Comunicación



PERÚ

Ministerio  
de EducaciónSecretaría  
de Planificación EstratégicaOficina de Tecnologías  
de la Información y ComunicaciónUnidad de Servicio  
de Atención al Usuario"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

## ANEXO 02

## COSTO REFERENCIA DE LA ADQUISICIÓN DE LA HERRAMIENTA Y SOPORTE POR 3 AÑOS

Producto	fabricante	Proveedor	Costo (\$)	IGV (18%)	Total (S/.)*
Service Desk Manager	CA	Cosapi Data	1,980,000.00	2,336,400.00	7,897,032.00
Web Help Desk	SolarWinds	GIS	240,100.00	283,318.00	957,614.84
Service Desk Plus	Manage Engine	DICOMTECH	149,482.12	176,388.90	596,194.49

(\*) Tipo de cambio al 24/11/2015 es S/. 3.38

Software	Costo de Licencia (*)
ManageEngine ServiceDesk Plus	S/. 596,194.49
SolarWinds IT Help Desk	S/. 957,614.84
CA Service Desk Manager	S/. 7,897,032.00

\* Expresado en Nuevos Soles (S/.), Incluye el 18% de IGV.

## ANALISIS COSTO BENEFICIO

Software	Costos	Beneficio	Costos / beneficio
ManageEngine ServiceDesk Plus	S/. 596,194.49	100	100%
SolarWinds IT Help Desk	S/. 957,614.84	89	84%
CA Service Desk Manager	S/. 7,897,032.00	92	75%



PERÚ

Ministerio de Educación

Secretaría de Planificación Estratégica

Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación

Unidad de Servicio de Atención al Usuario

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

### ANEXO 03

## PROFORMA DE PROVEEDORES

<b>COSAPI DATA</b>		Av. Andrés Bello 420, Piso 10 - San Isidro				<b>PERÚ</b>		<b>Ministerio de Educación</b>		
		Teléfono: 215-4930								
<b>COTIZACIÓN AH 23112015 - MINEDU</b>										
Señores:		Teléfono: 6155800 Anexo 20970								
MINISTERIO DE EDUCACIÓN										
Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación										
Unidad de Servicio de Atención al Usuario										
Atención:										
Sr. Dante Morán										
Por medio de la presente ponemos a su disposición nuestra cotización de acuerdo a lo solicitado:										
<b>Código</b>	<b>Nombre del Producto</b>							<b>PRECIO TOTAL</b>		
<b>SOLUCIÓN DE GESTIÓN DE MESA DE AYUDA E INVENTARIO DE DISPOSITIVOS MICROINFORMÁTICOS (PCS Y LAPTOPS)</b>										
		<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha Fin</b>	<b>Cantidad</b>						
00000000	CA Client Automation	18/12/2015	17/12/2018	5000						
00000000	CA Service Management Service Desk Manager Package	18/12/2015	17/12/2018	300						
<p>La presente cotización incluye: Las actividades de implementación, Configuración y Transferencia de Conocimiento. Soporte por 3 años.</p> <p><b>Responsabilidades del cliente:</b> Operación y administración de la solución de Mesa de Ayuda e Inventario. Proveer todo el hardware y software necesario, instalar el software base (sistema operativo, antivirus, BD) y contar con los pre requisitos que indica el fabricante. Los términos y condiciones de licenciamiento para usuarios: Finales en compras vía Canal publicado en la página de Internet de CA: <a href="http://www.ca.com/latam/Files/Licencia%20de%20usuarios%20para%20usuarios%20finales%20de%20CA.pdf">http://www.ca.com/latam/Files/Licencia%20de%20usuarios%20para%20usuarios%20finales%20de%20CA.pdf</a> La política de Mantenimiento de CA disponible en la página de CA: <a href="http://support.ca.com/latam/Files/Policy%20LA.pdf">http://support.ca.com/latam/Files/Policy%20LA.pdf</a> Licenciamiento de producto: <a href="http://www.ca.com/latam/Files/Licencia%20de%20producto%20de%20strat%20de%20m%20de%20ver%2017-2011.pdf">http://www.ca.com/latam/Files/Licencia%20de%20producto%20de%20strat%20de%20m%20de%20ver%2017-2011.pdf</a></p> <p><b>CONSIDERACIONES ADICIONALES</b> Horario de los trabajos de implementación: Lunes a Viernes 9:00 am a 6:00 pm, sólo días útiles.</p>										
<b>TOTAL US\$</b>								<b>\$1.980.000,00</b>		
<b>CONDICIONES DE VENTA</b>										
<b>PRECIO:</b>	Expresados en dólares americanos y NO incluye el 18% de IGV.									
<b>LUGAR DEL SERVICIO:</b>	En las oficinas del cliente, Lima Metropolitana									
<b>FORMA DE PAGO:</b>	Contado, contra entrega de licencias.									
De ser necesario, por favor enviar sus observaciones a la presente para atenderlos y satisfacer sus necesidades técnicas/económicas.										
Atentamente,										
Arlet Huina Velarde Gerente de Venta <a href="mailto:ahuma@cosapista.com.pe">ahuma@cosapista.com.pe</a>										



PERÚ

Ministerio  
de EducaciónSecretaría  
de Planificación EstratégicaOficina de Tecnologías  
de la Información y ComunicaciónUnidad de Servicio  
de Atención al Usuario"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

@ GIS

GLOBAL INVESTMENT SOLUTIONS S.A.C.

solarwinds

COTIZACION No. 58/2015 - SOLARWINDS

FECHA	EXPIRA	MONEDA
13.11.2015	-,-	DOLARES AMERICANOS

**ATENCION**

Señores  
MINISTERIO DE EDUCACION  
Att.- Dante Moran

**Producto a cotizar:**

SolarWinds Orion produce el galardonado software de gestión de red y sus herramientas de seguimiento de una red con la total confianza de más de un millón de ingenieros de TI para la gestión de entornos que van desde decenas hasta miles de dispositivos.

**LICENCIA PERPETUA MODULO WHD****LOS PRECIOS INCLUYEN UN AÑO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA MARCA**

ARTICULO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO	IMPORTE
13207	300	SolarWinds Web Help Desk Per Seat License - License with 1st-Year Maintenance	\$ 555.00	\$ 166,500.00
<b>TOTAL SIN IGV</b>				<b>\$ 166,500.00</b>

**RENOVACION ANUAL DE MANTENIMIENTO DE LA MARCA (A PARTIR DEL 2DO. AÑO)****INCLUYE LA GARANTIA DE FUNCIONAMIENTO POR TENER  
SOPORTE DE LA MARCA Y ACTUALIZACIONES DE LOS SOFTWARE**

ARTICULO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
13297	300	SolarWinds Web Help Desk Per Seat License - Annual Maintenance Renewal (2do. year)	\$ 81.00	\$ 24,300.00
13297	300	SolarWinds Web Help Desk Per Seat License - Annual Maintenance Renewal (3er. year)	\$ 81.00	\$ 24,300.00
<b>PRECIOS SIN IGV</b>				<b>\$ 48,600.00</b>

**SERVICIOS DE SOPORTE LOCAL PARA LA IMPLEMENTACION Y CAPACITACION**

ARTICULO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO	IMPORTE
SERVICIOS	1	IMPLEMENTACION Instalación, configuración y capacitación de uso	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
<b>TOTAL SIN IGV</b>				<b>\$ 25,000.00</b>

GIS S.A.C. Jr. Doña Catalina 173 Urb. Los Rosales SURCO - LIMA - PERU  
Teléfono : (511) 448-1078 e-mail : contacto@gis-sac.com



PERÚ

Ministerio de Educación

Secretaría de Planificación Estratégica

Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación

Unidad de Servicio de Atención al Usuario

"Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú 2007 – 2016"  
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"



**DICOMTECH**

DIGITAL & COMMUNICATION & TECHNOLOGY

IT Outsourcing & Servicios Gerenciados

**Cotización DICOMTECH 301001 2015**

Ítem	Descripción	Cantidad	Precio US\$.
1	<b>ManageEngine ServiceDesk Plus Suscripción por 3 Años - Enterprise Edition ( 300 Tecnicos + 5000 Nodos)</b> Help Desk – Tiques Catálogo de Servicios - Requerimientos/Peticiones Modelo SLA - Escalamientos Gestión de Activos - CMDB Gestión de Incidentes Gestión de Problemas Gestión de Cambios	1	127,373.12
2	<b>Implementación (60 Días útiles)</b> Implementación: Personalización, Gestión de Proyecto ITIL EXPERT (Supervisión Proyecto) Capacitación in situ	1	18,359.00
3	<b>Soporte Incidencias por 3 Años (L-V de 9am a 17.00 Hrs)</b>	1	3,750.00
		<b>TOTAL</b>	<b>149,482.12</b>




**CONSIDERACIONES GENERALES**

- Inicio del servicio una vez recibida su O/C.
- La presente propuesta se encuentra expresada en Dólares Americanos.
- La presente propuesta **NO INCLUYE IGV.**
- Forma de pago: 60% A la emisión de la OC el 20% adicional a la entrega de las licencias y el Saldo del 20% a la culminación de la Implementación y Capacitación previa acta de Conformidad emitida por USALAB.
- La presente propuesta tiene una vigencia de 10 días calendarios.

Sin otro particular, quedamos de ustedes.

Muy atentamente.

**CARLOS VALENZUELA**  
*Jefe Comercial*

Av. San Luis 2287 of. 401  
 San Borja, Lima - Perú  
 (+511) 637 8141 / (+511) 637 8151  
 info@dicomtech.com.pe  
 www.dicomtech.com.pe