

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

INFORME N° 0267-2019-GTI210-N

ASUNTO: Informe técnico previo de evaluación para el Software de Mesa de Ayuda para usuarios del BCRP

1. NOMBRE DEL ÁREA:

Subgerencia de Servicios de Tecnologías de Información

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

Miguel Tejada Malaspina
Tito Manuel Huayhuas Castro
Betzi Lizbet Arotinco Choque

3. CARGOS:

Subgerente de Servicios de Tecnologías de Información
Jefe Departamento de Servicio y Atención al Usuario
Especialista en Servicio y Atención al Usuario

4. FECHA:

2019-10-11

5. JUSTIFICACIÓN:

El Dpto. de Servicio y Atención al Usuario, mediante el Informe N° 0206-2019-RSG000-N, ha justificado la adquisición e implementación de software de Mesa de Ayuda para el BCRP, para la gestión de servicios de tecnología de información que usa y brinda.

6. ALTERNATIVAS:

Para el presente análisis, de acuerdo a la evaluación de una herramienta de software de Mesa de Ayuda y la investigación de software existente, se ha optado por la evaluación de los siguientes productos:

Software Alternativo

Alternativa 1	Alternativa 2
Aranda Service Desk	ProactivaNet SD

7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO:

Se determinaron los atributos relacionados con las características de funcionalidad y usabilidad, que deberán reunir las alternativas que serán evaluadas.

Asimismo, para realizar el análisis comparativo de las alternativas de software, se han definido métricas que fueron seleccionadas en base al análisis de los atributos y a la información técnica de los productos señalados en el punto 6. "ALTERNATIVAS".

Se definió la siguiente calificación:

Cumple satisfactoriamente	10
---------------------------	----

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

Cumple regularmente	8
No cumple	0

La sumatoria del puntaje máximo de la totalidad de atributos deberá ser de 50 puntos.

Para cada alternativa evaluada, su “Puntaje de Evaluación Técnica (PET)” es la suma de las puntuaciones obtenidas al valorar sus atributos. El puntaje mínimo de aceptación de una alternativa será el PET mayor o igual a 45

Evaluación Técnica:

En el siguiente cuadro se muestran los puntajes obtenidos para las alternativas evaluadas:

Cuadro de Evaluación Técnica

ATRIBUTOS	ALTERNATIVA N°1	ALTERNATIVA N°2
1. Disponibilidad del Software		
1.1 En base a la modernización digital facilitando a los usuarios reportar sus tickets vía web, correo electrónico o móvil incluso fuera del horario de atención, se requiere que el Software garantice disponibilidad de al menos 99.6%.	10	10
1.2 Para cualquier falla propia del software, se debe contar con un soporte mínimo de 5x8 que cuente con una línea telefónica, correo, portal de conocimiento o portal de autoservicio.		
2. Seguridad de la Información		
2.1 Se debe cerrar automáticamente la sesión de un usuario cuando ha estado inactivo durante un cierto lapso de tiempo.		
2.2 Restringir el acceso de un usuario estándar (no administrador) a modificar sus privilegios en la aplicación o los de otro usuario con su mismo rol.		
2.3 El usuario y contraseña se debe poder integrar al Directorio Activo del BCRP alineándose la política de longitud, complejidad y rotación de las contraseñas establecidas.	10	10
2.4 Evitar mostrar mensajes con información que ayude a recopilar información sobre el producto o las configuraciones del servidor.		
3. Personalización		
3.1 Tema general (colores, logos e imágenes).	10	8
3.2 Fondos y banners estáticos.		

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

<p>3.3 Menú de navegación y herramientas, las opciones por defecto que proporcione la plataforma de mesa de ayuda.</p> <p>3.4 Campos, formas y tablas.</p> <p>3.5 Color, fuente y tamaño del texto.</p> <p>3.6 Vistas de lista por tickets (búsquedas)</p> <p>3.7 Sitio web completo para que los usuarios accedan a la plataforma de mesa de ayuda</p> <p>3.8 Interface para inicio de sesión, páginas de búsqueda o home.</p> <p>3.9 Gráficos y tableros</p> <p>3.10 Alertas y notificaciones</p> <p>3.11 Automatización de flujo de los procesos ITIL de la plataforma de mesa de ayuda, modificando los procesos existentes</p> <p>3.12 Integración del sistema mediante APIs o web services.</p>		
4. Integración / Migración de datos		
<p>4.1 Servicios Web</p> <p>4.2 JDBC (los conectores que proporcione por defecto la plataforma de mesa de ayuda)</p> <p>4.3 LDAP</p> <p>4.4 Excel</p> <p>4.5 CSV</p> <p>4.6 Correo electrónico</p> <p>4.7 La solución también debe usar estándares de la industria como SOAP, REST, o WSDL</p> <p>4.8 La plataforma debe estar basada en arquitectura orientada al servicio (SOA)</p> <p>4.9 Cargar datos externos usando formatos de archivo como XML, CSV o XLS de Microsoft Excel</p>	10	10
5. Otras Características		
<p>5.1 La plataforma tecnológica debe ser provista bajo un esquema de servicio WEB vía intranet.</p> <p>5.2 La plataforma tecnológica debe permitir el desbloqueo de claves o reseteo desde el portal del usuario final.</p> <p>5.3 La plataforma tecnológica deberá estar certificada por PINK ELEPHANT y AXELOS en al menos los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Catálogo de servicios y Gestión de Niveles de Servicio</p> <p>5.4 Capacidad en su uso para 6 usuarios técnicos concurrentes, 3 usuarios técnicos permanentes de la mesa de ayuda y 1,000 usuarios finales.</p>	10	10

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

<p>5.5 En la etapa de implementación, el proveedor instalará el software en un ambiente de pruebas para validar las funcionalidades requeridas en el presente documento hasta su puesta en producción.</p> <p>5.6 La cantidad de transacciones, flujos e integraciones deberá ser ilimitada</p> <p>5.7 Permitirá hacer el seguimiento de los tickets generados por los usuarios, las llamadas pueden derivar en incidencias y/o requerimientos. A través de la plataforma se debe hacer el seguimiento del estado en que se encuentra su 5.8 atención hasta la solución final por parte del usuario.</p> <p>5.8 La plataforma debe permitir que el usuario pueda registrar la incidencia o requerimiento vía WEB y acceder a ver el estado de su incidencia o requerimiento.</p> <p>5.9 La plataforma tecnológica deberá tener integrada de manera nativa una CMDB (Configuration Management Database).</p> <p>5.10 Debe contar con un servicio de encuestas de satisfacción de los usuarios finales, el cual puede ser automatizado según sea la necesidad y según las opciones por defecto que proporcione la plataforma de mesa de ayuda.</p> <p>5.11 Manejo de información histórica de las solicitudes</p> <p>5.12 Permitir medición y seguimiento de Niveles de Servicio.</p> <p>5.13 Acceso al sistema de registro de solicitudes de servicio e incidentes desde cualquier punto de la red vía Intranet. Además el sistema debe permitir a los usuarios el acceso a la información almacenada en la Base de conocimiento por esta vía.</p> <p>5.14 Capacidad de implementar los flujos de procesos que actualmente operan para el soporte de los servicios TI.</p> <p>5.15 Solución móvil para registro y consulta de casos creados en la herramienta de gestión</p> <p>5.16 La solución debe permitir al especialista de mesa de ayuda personalizar las canales de registro de un caso e incluir al menos Telefónico, Correo Electrónico, Consola Web de usuario, aplicaciones móviles para su identificación.</p>		
--	--	--

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

<p>5.17 Deberá contar con una herramienta que permita el diseño y automatización de flujos de trabajo.</p> <p>5.18 Notificaciones automáticas en la apertura y cierre de un caso, así como notificaciones que permitan alertar el posible incumplimiento de los niveles de servicio.</p> <p>5.19 Contar con reportes predefinidos y con la facilidad de elaborar reportes personalizados (según las opciones por defecto que ofrezca la plataforma de mesa de ayuda).</p> <p>5.20 Posibilidad de incorporar posteriormente la Gestión de Cambios, Gestión de Activos, Gestión de Configuración y otros que incluya la plataforma de mesa de ayuda.</p> <p>5.21 Capacidades que permitan comunicaciones en tiempo real para facilitar la colaboración del equipo de trabajo, el intercambio de conocimientos y proveer valor inmediato en la prestación de servicios.</p> <p>5.22 Disponibilidad de un espacio de trabajo tipo para administración de tareas de los tickets ya sea por individuos o grupos de trabajo.</p> <p>5.23 Permitir registro del tiempo trabajado en las tareas, ya sea manualmente o automáticamente.</p> <p>5.24 Permitir mediante listas de trabajo la creación y seguimiento de tickets.</p> <p>5.25 Capacidad para automatizar los procesos, según las opciones por defecto que ofrezca la plataforma de mesa de ayuda. Cada flujo de trabajo puede gestionar una serie de actividades, tales como la creación de registros o ejecutar anotaciones, y las transiciones entre ellos basado en condiciones.</p>	50	48
TOTAL	50	48

Alternativa técnicamente aceptable:

Las dos alternativas han superado el Puntaje Mínimo de Aceptación en la evaluación técnica, el Puntaje de Evaluación Técnica señalado, es:

- Alternativa 1 (PET= 50 puntos)
- Alternativa 2 (PET= 48 puntos)

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO:

Costo:

➤ Licenciamiento

En base al análisis realizado en el punto 7, las alternativas 1 y 2 están conformadas por las siguientes licencias y servicios:

- - 6 licencias concurrentes
(Licencias para personal de segundo, tercer y cuarto nivel)
- - 3 licencias nombradas
(Licencias para personal de primer nivel)
- - 1 licencia concurrente
- Instalación, configuración y pruebas de funcionamiento
- Mantenimiento de licencias y soporte técnico por 1 año
- Capacitación y entrenamiento a los usuarios

El precio referencial de la alternativa 1 es S/ 126,600.00 (ciento veintiseis mil seiscientos soles) incluido impuestos.

El precio referencial de la alternativa 2 es \$ 41 300 (cuarenta y un mil trescientos dólares americanos) incluido impuestos.

➤ Hardware necesario para su funcionamiento

Todas las licencias solicitadas se integrarán a la plataforma informática con la que cuenta el Banco Central de Reserva del Perú.

➤ Soporte y mantenimiento externo

La adquisición incluirá el mantenimiento y soporte técnico por 1 año que estará a cargo del personal certificado en el software.

➤ Tiempo en que se va a entregar la solución con las condiciones exigidas por el Banco Central de Reserva del Perú

El plazo de entrega será no mayor de 60 días calendario contados a partir del día siguiente de la firma del contrato.

Beneficio:

- La actualización de las versiones del software garantiza su vigencia tecnológica en el tiempo, además de permitir el acceso a mejoras en la funcionalidad del software, en beneficio de los usuarios.
- Garantizar la correcta operatividad, funcionamiento, soporte técnico y actualización de versiones del software.

9. CONCLUSIONES:

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis comparativo técnico del presente Informe Técnico Previo de Evaluación de Software, se concluye que ambas alternativas cumplen con los criterios de aceptación establecidos y, por lo tanto, satisface adecuadamente los requerimientos solicitados. No obstante, cualquier otro software no evaluado en este informe, puede ser presentado en el proceso de adquisición.

10. FIRMAS:

Lima, 11 de octubre de 2019

cc.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

FIRMADO POR:

Betzi Lizbet AROTINCO CHOQUE
Especialista en Servicio y Atención al Usuario
Departamento de Servicio y Atención al Usuario

Tito Manuel HUAYHUAS CASTRO
Jefe de Departamento de Servicio y Atención al
Usuario
Departamento de Servicio y Atención al Usuario

VISADO POR:

Miguel Angel TEJADA MALASPINA
Subgerente de Servicios de Tecnologías de
Información
Subgerencia de Servicios de Tecnologías de
Información

Felipe Ernesto ROEL MONTELLANOS
Gerente de Tecnologías de Información
Gerencia de Tecnologías de Información

Javier Ernesto OLIVERA VEGA
Gerente Central de Administración
Gerencia Central de Administración