



Congreso de la República
 Departamento de Tecnologías de la Información
 Área de Soporte y Servicios Informáticos

**LEY
 28612**

Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2024/ASSI-DTI/CR

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA LA MESA DE AYUDA – HELP DESK EN LA NUBE

| | |
|-----------------------------|--|
| 1. Elaborado por: | Paul Ernesto Luque Ybaceta |
| Cargo: | Jefe del Área de Soporte y Servicios Informáticos |
| 2. Aprobado por: | Richard Jackson Martínez Asenjo |
| Cargo: | Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información |
| 3. Fecha de Emisión: | 21 de marzo de 2024 |

4. Requerimiento del Área Usuaria (Área de Soporte y Servicios Informáticos)

Servicio de suscripción de licencias de software para la Mesa de Ayuda - Help Desk en la nube.

5. Justificación

El Congreso de la República cuenta desde el año 2003 con el software DNA NetSupport Help Desk, producto que viene siendo utilizado por la mesa de ayuda del Área de Soporte y Servicios Informáticos. En ese sentido, buscamos mejorar la atención de los servicios TIC (Mesa de Ayuda) y definiendo mejores niveles de servicios operacionales y escalamiento de tickets, para un mejor soporte para el Servicio y Organización Parlamentaria. Por lo que, se necesita migrar a una mesa de ayuda que este alineado a las mejores prácticas de ITIL.

Se debe contar con una herramienta moderna que les permitirá administrar y controlar adecuadamente los requerimientos de atención informática a todos los usuarios de las distintas dependencias del Congreso de la República, resolviendo de manera más rápida los problemas técnicos presentados entre los usuarios de esta.

El software debe permitir las siguientes funcionalidades:

- Capacidad de usar diferentes canales digitales (portal de autoservicio web, aplicación móvil, chatbots nativos con WhatsApp y MS Teams, correo y telefonía con IVR).
- Capacidad de implementar chatbots nativo de MS Teams para usuarios y operadores de la mesa, los operadores o agentes de servicio deberán poder ver sus atenciones mediante MS TEAMS en una vista de Kanban.



Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2024/ASSI-DTI/CR

- Capacidad de implementar múltiples mesas de servicio en una sola plataforma, cada mesa con su propia administración y con sus propias configuraciones independientes entre sí, una sola implementación, una sola instancia. No se aceptará soluciones con segmentación dinámica.
- Capacidad de gestión de presupuestos (ingresos/costos), la contabilidad de costos asociada a los servicios y la simulación de retorno sobre la inversión (ROI) con la finalidad de establecer los costos de atención y distribuirlos entre los diferentes centros de costo de la Institución, luego, es importante que la solución ofertada soporte el proceso de Gestión Financiera (FM).
- Capacidad de facilitar el trabajo en campo para soporte en sitio optimizando el recurso a través de asignaciones específicas de ordenes por especialidad, disponibilidad y ubicación geográfica de los recursos permitiendo a su vez el seguimiento de las tareas realizadas por los especialistas o técnicos en campo, monitoreo en campo en tiempo real y con geolocalización y la gestión de inventario asociado a las órdenes de trabajo obteniendo información del estado actual de la tarea en campo y ubicación del cliente.
- Registrar, controlar y dar seguimiento a los incidentes de soporte técnico reportados por los usuarios.
- Definir acuerdos de niveles de servicio, los cuales podrán generar alarmas o escalamientos antes de que se agote el tiempo de resolución del incidente, problema o cambio.
- Generar reportes de los incidentes abiertos, cerrados, pendientes, tiempos de respuesta, desempeño de los Operadores de Help Desk.

6. Alternativas

Los productos de software a ser analizados, por sus características similares de funcionamiento son:

- Aranda Service Desk
- InVGate Service Desk



Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2024/ASSI-DTI/CR

7. Análisis Comparativo Técnico

El análisis comparativo técnico se hará sobre productos finales, es decir productos ensamblados que vienen en formato de ejecutables. Para lo cual se debe:

- Comparar el producto con otros productos competitivos.
- Seleccionar un producto entre productos alternativos.
- Valorar tanto el aspecto positivo, como el negativo, cuando está en uso.
- Decidir cuándo mejorar o reemplazar un producto.

Se utilizará la metodología establecida en la Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública, aprobada por Resolución Ministerial N.º 139-2004-PCM. En el cual se establece el modelo de calidad basada en los criterios de evaluación mostrados en el Anexo N.º 1.

En esta evaluación se considera la Funcionalidad, Fiabilidad, Usabilidad y Eficiencia como características del tipo de “Calidad Externa”, es decir aplicables a productos de software terminados (ejecutables), como los que consideramos en el numeral 6. Mientras que Capacidad de Mantenimiento y Portabilidad se considera del tipo de “Calidad Interna”, aplicable a productos que se desarrollan a medida como son los sistemas propios de las instituciones, esto no significa necesariamente que los productos de software terminados no tengan métricas de calidad interna, igual se debe evaluar su Capacidad en Mantenimiento y su Portabilidad pero con menos rigurosidad. Finalmente, la “Calidad de Uso”, definida por las características que se evaluarán y básicamente está relacionada con el grado de satisfacción y los esfuerzos que los usuarios experimentan al usar los productos.

Para el Congreso es de vital importancia evaluar con mayor rigurosidad las métricas que se definen para la calidad externa, para este caso la puntuación será mayor, para las métricas que se definen para la calidad interna tendrán una menor puntuación. El detalle de la puntuación considerada para evaluar se encuentra en el Anexo N.º 01.

- **Licenciamiento:**

Según los valores preliminares del mercado obtenidos de las cotizaciones referenciales, obtenemos que se requiere de la siguiente inversión para la suscripción anual.

Como se observa en el cuadro, la eficiencia del producto, productividad, satisfacción, funcionalidad y usabilidad son las principales características que la institución considera necesario evaluar de los productos y por tanto se les ha ponderado con un mayor puntaje.



Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2024/ASSI-DTI/CR

| 8. Análisis Comparativo de Costo - Beneficio | |
|---|----------------------|
| A continuación, se presentan los costos de las soluciones indicadas en el numeral 6. | |
| • Licenciamiento | Costo (Soles) |
| <p>Aranda Service Desk Licenciamiento por operadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de dos (2) licencias Concurrente • Adquisición de tres (3) licencias Nombradas • Implementación de gestión de incidentes <p>Incluye capacitación, soporte 24 x 7 por un (1) año.</p> | S/ 41,200.00 |
| <p>InVGate Service Desk Licenciamiento por operadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de dos (2) licencias Concurrente • Adquisición de tres (3) licencias Nominales • Servicio profesional para implementación (10 hrs) <p>Incluye mantenimiento por un (1) año.</p> | S/ 28,742.44 |
| <p>• Hardware necesario para su funcionamiento: El software que se adquiera se integrará a la plataforma informática existente en el Congreso de la República, por lo tanto, no será necesario conseguir un hardware adicional para implementar las licencias de software para la Mesa de Ayuda - Help Desk.</p> | |
| <p>• Soporte y mantenimiento externo: El servicio de soporte técnico para la resolución de incidentes con asistencia telefónica y/o presencial y el mantenimiento del producto para las actualizaciones a nuevas versiones, es parte de las especificaciones técnicas del requerimiento.</p> | |
| <p>• Capacitación: En las especificaciones técnicas del requerimiento se solicita que la empresa brinde la capacitación respectiva del producto propuesto.</p> | |



Congreso de la República
Departamento de Tecnologías de la Información
Área de Soporte y Servicios Informáticos

**LEY
28612**

Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2024/ASSI-DTI/CR

9. Conclusiones

Considerando los resultados del Análisis Comparativo Técnico y Análisis Comparativo Costo Beneficio, se concluye que:

Al obtener más de noventa (90) puntos, concluimos que los productos evaluados cumplen los requerimientos técnicos de la Institución.

| | |
|---|---|
| | |
| REVISADO POR: Paul Ernesto Luque Ybaceta Jefe del Área de Soporte y Servicios Informáticos | APROBADO POR: Richard Jackson Martínez Asenjo Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información |



Firmado digitalmente por:
LUQUE YBACETA Paul
Ernesto FAU 20161740126 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25/03/2024 10:29:38-0500



Firmado digitalmente por:
MARTINEZ ASENJO Richard
Jackson FAU 20161740126 hard
Motivo: Doy Vº Bº
Fecha: 05/04/2024 14:23:41-0500



Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2024/ASSI-DTI/CR

ANEXO N.º 1 - HOJA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO

“SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE PARA LA MESA DE AYUDA - HELPDESK EN LA NUBE”

| TIPO CALIDAD | CARACTERÍSTICA | SUB CARACTERÍSTICA | PUNTAJE MÁXIMO | CRITERIOS DE CALIFICACIÓN | PUNTAJE | Aranda Service Desk | InVGate Service Desk |
|----------------------------|---|----------------------------|----------------|---------------------------|---------|---------------------|----------------------|
| CALIDAD INTERNA Y EXTERNA | FUNCIONALIDAD | Adecuación | 3 | SI | 3 | 3 | 3 |
| | | | | NO | 0 | | |
| | | Exactitud | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 |
| | | | | MEDIA | 2 | | |
| | | | | BAJA | 1 | | |
| | | Interoperatividad | 3 | SI | 3 | 3 | 3 |
| | | | | NO | 0 | | |
| | | Seguridad (Vulnerabilidad) | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 |
| | | | | MEDIA | 2 | | |
| | | | | BAJA | 1 | | |
| | Conformidad de funcionalidad | 2 | SI | 2 | 2 | 2 | |
| | | | NO | 0 | | | |
| | FIABILIDAD | Madurez | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 |
| | | | | MEDIA | 2 | | |
| | | | | BAJA | 1 | | |
| | | Tolerancia a fallas | 2 | SI | 2 | 2 | 2 |
| | | | | NO | 0 | | |
| | | Recuperabilidad | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 |
| | | | | MEDIA | 2 | | |
| | | | | BAJA | 1 | | |
| | | Conformidad de fiabilidad | 2 | SI | 2 | 2 | 2 |
| | | | | NO | 0 | | |
| | USABILIDAD | Entendimiento | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 |
| | | | | MEDIA | 2 | | |
| | | | | BAJA | 1 | | |
| | | Aprendizaje | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 |
| | | | | MEDIA | 2 | | |
| | | | | BAJA | 1 | | |
| | | Operabilidad | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 |
| | | | | MEDIA | 2 | | |
| BAJA | | | | 1 | | | |
| Atracción (amigable) | | 3 | SI | 3 | 3 | 3 | |
| | NO | | 0 | | | | |
| Conformidad de uso | 2 | SI | 2 | 2 | 2 | | |
| | | NO | 0 | | | | |
| EFICIENCIA | Comportamiento de tiempos (performance) | 4 | ALTA | 4 | 4 | 4 | |
| | | | MEDIA | 2 | | | |
| | | | BAJA | 1 | | | |
| | Utilización de recursos | 4 | SI | 4 | 4 | 4 | |
| | | | NO | 2 | | | |
| | Conformidad de eficiencia | 4 | SI | 4 | 4 | 4 | |
| NO | | | 1 | | | | |
| CAPACIDAD DE MANTENIMIENTO | Facilidad de mantenimiento | 2 | SI | 2 | 2 | 2 | |
| | | | NO | 0 | | | |



Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2024/ASSI-DTI/CR

| | | | | | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------|---|----|------------|----|----|-----------|-----------|
| | PORTABILIDAD | Adaptabilidad | 2 | SI | 2 | 2 | 2 | |
| | | | | NO | 0 | | | |
| | | Facilidad de instalación | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | MEDIA | 2 | | | |
| | | | | BAJA | 1 | | | |
| | | Coexistencia | 3 | ALTA | 3 | 3 | 3 | |
| | | | | MEDIA | 2 | | | |
| | | | | BAJA | 1 | | | |
| | | Reemplazabilidad (upgrade) | 1 | SI | 1 | 1 | 1 | |
| | | | | NO | 0 | | | |
| Conformidad de portabilidad | 1 | SI | 1 | 1 | 1 | | | |
| | | NO | 0 | | | | | |
| CALIDAD DE USO | EFICIENCIA | Alcanzar las metas con exactitud e integridad | 12 | ALTA | 12 | 12 | 12 | |
| | | | | MEDIA | 6 | | | |
| | | | | BAJA | 1 | | | |
| | PRODUCTIVIDAD | Alcanzar los objetivos a menores costos | 12 | SI | 12 | 6 | 6 | |
| | | | | NO | 6 | | | |
| | SEGURIDAD | Riesgo de propiedad | 2 | SI | 2 | 2 | 2 | |
| | | | | NO | 0 | | | |
| | SATISFACCION | Usuarios Satisfechos | 12 | ALTA | 12 | 12 | 12 | |
| | | | | MEDIA | 6 | | | |
| | | | | BAJA | 1 | | | |
| | TOTAL, PUNTAJE OBTENIDO | | | 100 | | | 94 | 94 |