

LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	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 005-2025/ASSI-DTI/CR		

SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE DE MESA DE AYUDA - HELP DESK EN LA NUBE DE LA MARCA PROACTIVANET O EQUIVALENTE	
1. Elaborado por:	Luis Alberto Sueyras Lostaunau
Cargo:	Jefe del Área de Soporte y Servicios Informáticos
2. Aprobado por:	Eduardo Celso Prieto Hernández
Cargo:	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información
3. Fecha de Emisión:	19 de febrero de 2025
4. Requerimiento del Área Usuaria (Área de Soporte y Servicios Informáticos)	
Suscripción de licencias de software de Mesa de Ayuda - Help Desk en la nube de la marca Proactivanet o equivalente.	

5. Justificación
El Congreso de la República cuenta desde el año 2024 con el software de Mesa de Ayuda en la nube de la marca Proactivanet, producto que viene siendo utilizado por el Área de Soporte y Servicios Informáticos. En ese sentido, buscamos mejorar la atención de los servicios TIC (Mesa de Ayuda), operacionales y escalamiento de tickets, para el Servicio y Organización Parlamentaria. Por lo que, se necesita adquirir licencias nominales y concurrentes para el soporte que viene brindando la Mesa de Ayuda y que este alineado a las mejores prácticas de ITIL. Lo cual 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. La suscripción de licencias de mesa de ayuda permitirá las siguientes funcionalidades: 1.- Licencia Concurrente Permitirá a los técnicos de campo o técnicos asignados a los edificios revisar, validar y cerrar los tickets asignados por la mesa de ayuda al mismo tiempo. Características de las licencias concurrentes: ➤ Se pueden instalar en varios equipos ➤ Solo consume licencia el equipo que esté usando el software ➤ No se asignan a usuarios específicos ➤ Son una forma rentable de trabajar con el software

LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	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 005-2025/ASSI-DTI/CR		

2.- Licencia Nombrada o Nominal

Permitirá a los técnicos de Mesa de Ayuda – Help Desk generar, derivar, monitorear y cerrar los tickets asignados por la consola web de manera permanente. Este tipo de licencia se asigna a un usuario específico y es de uso exclusivo. Se asocian a datos como el nombre del usuario o su dirección de correo electrónico.

Características de las licencias nominativas:

- Solo pueden ser utilizadas por los usuarios a los que han sido asignadas.
- Son asignadas por el administrador de la organización.
- Garantizan la exclusividad del uso para el usuario al que ha sido asignada.

6. Alternativas

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

- Aranda Service Management Suite ASMS
- Proactivanet Software ITSM

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 la 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.

LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
 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 005-2025/ASSI-DTI/CR	

Para el Congreso de la República es de vital importancia evaluar con mayor rigurosidad las métricas que se definan 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.
--

8. Análisis Comparativo de Costo - Beneficio	
A continuación, se presentan los costos de las soluciones indicadas en el numeral 6.	
Licenciamiento	Costo (Soles)
Aranda Service Management Suite ASMS Licenciamiento por operadores • Adquisición de dos (8) licencias Concurrente • Adquisición de tres (14) licencias Nombradas • Implementación de gestión de incidentes Incluye capacitación y soporte técnico por un (1) año.	S/ 41,100.00
Proactivanet Software ITSM Licenciamiento por operadores • Adquisición de dos (8) licencias Concurrente • Adquisición de tres (14) licencias Nominales • Servicio profesional para implementación (10 hrs) Incluye capacitación, soporte y mantenimiento por un (1) año.	S/ 25,511.84
• Hardware necesario para su funcionamiento: El software que se adquiere 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.	
• 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.	

LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		
	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 005-2025/ASSI-DTI/CR		

- **Capacitación:**
En las especificaciones técnicas del requerimiento se solicita que la empresa brinde la capacitación respectiva del producto propuesto.

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.

 Firmado digitalmente por: SUEYRAS LOSTAUNAU Luis Alberto FAU 20181749126 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 20/02/2025 10:27:15-0500	
REVISADO POR: Luis Alberto Sueyras Lostaunau Jefe del Área de Soporte y Servicios Informáticos	APROBADO POR: Eduardo Celso Prieto Hernández Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información

LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		LEY 28612
	Congreso de la República Departamento de Tecnologías de la Información Área de Soporte y Servicios Informáticos	
Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2025/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 Management Suite ASMS	Proactivanet Software ITSM
CALIDAD INTERNA Y EXTERNA	FUNCIONALIDAD	Adecuación	3	SI NO	3 0	3	3
		Exactitud	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Inter operatividad	3	SI NO	3 0	3	3
		Seguridad (Vulnerabilidad)	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Conformidad de funcionalidad	2	SI NO	2 0	2	2
	FIABILIDAD	Madurez	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Tolerancia a fallas	2	SI NO	2 0	2	2
		Recuperabilidad	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
		Conformidad de fiabilidad	2	SI NO	2 0	2	2
	USABILIDAD	Entendimiento	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Aprendizaje	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
		Operabilidad	3	BAJA	1	3	3
				ALTA	3		
				MEDIA	2		
		Atracción (amigable)	3	SI NO	3 0	3	3
		Conformidad de uso	2	SI NO	2 0	2	2
	EFICIENCIA	Comportamiento de tiempos (performance)	4	ALTA	4	4	4
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Utilización de recursos	4	SI NO	4 2	4	4
		Conformidad de eficiencia	4	SI NO	4 1	4	4

LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		LEY 28612
 Congreso de la República Departamento de Tecnologías de la Información Área de Soporte y Servicios Informáticos		
Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 005-2025/ASSI-DTI/CR		

CALIDAD DE USO	CAPACIDAD DE MANTENIMIENTO	Facilidad de mantenimiento	2	SI	2	2	2	
				NO	0			
	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
	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	12
		SEGURIDAD	Riesgo de propiedad	2	SI	2	2	2
		SATISFACCION	Usuarios Satisfechos	12	ALTA	12	12	12
					MEDIA	6		
TOTAL, PUNTAJE OBTENIDO			100			94	100	