

**GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO Y
AUTOMATIZACIÓN DE INVENTARIO INFORMÁTICO**

1. NOMBRE DE LA OFICINA

Dirección General de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

2. RESPONSABLE DE EVALUACIÓN

Nelly Cecilia Chang Chong, Ingeniera de Sistemas de Información

3. CARGO

Consultora de Sistemas

4. FECHA

Julio del 2012

5. JUSTIFICACIÓN

El Ministerio del Interior requiere una solución informática integral que permita la gestión óptima de los requerimientos de soporte técnico, enfocada en asegurar la calidad de atención al usuario final, a través de la administración de acuerdos de nivel de servicio y una comunicación efectiva del estado de la atención del requerimiento.

Adicionalmente, esta solución debe automatizar el proceso de inventariado de hardware y software del parque informático, a fin de garantizar una adecuada gestión de los recursos informáticos, a los cuales se brinda el servicio de soporte técnico.

Por lo expuesto, y en el marco de la ley N° 28612 "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", se procede a evaluar el software para la gestión y automatización de procesos de negocio.

6. ALTERNATIVAS

Considerando los requerimientos para la gestión de requerimientos de soporte técnico y automatización de inventario informático del Ministerio del Interior; se procede a evaluar tres alternativas de software en el mercado que cumplen con los requerimientos, mínimos. En este sentido, los productos de software a evaluar son los siguientes:

- a. CA Service Desk Manager & IT Client Manager
- b. ARANDA IT Support & IT Asset Management
- c. STATUM ApiaIttil



7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

El análisis técnico ha sido desarrollado 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

7.1. Propósito de la evaluación

Evaluar las alternativas de software seleccionadas con el fin de determinar la idoneidad de su implementación en el contexto de las operaciones del Ministerio del Interior.

7.2. Identificar tipo de producto

Software para la gestión de requerimientos de soporte técnico y automatización de inventario informático.

7.3. Identificar modelo de calidad

Guía de evaluación de software aprobado por la R.M. N° 139-2004-PCM

7.4. Selección de métricas y evaluación técnica

a. Funcionalidad

- Permite la gestión de requerimientos de soporte técnico: administración del ciclo de vida de los requerimientos, asignación de requerimientos, monitoreo de acuerdos de nivel de servicio, gestión de roles de usuarios, gestión de catálogo de servicios, gestión de los elementos de configuración, escalamiento automático de requerimientos, posibilidad de generar reportes, toma de control remoto de la computadora del usuario previa autorización del mismo.
- Automatiza el inventario informático: detectar automáticamente cambios generados en el inventario informático y emitir alerta, generar reportes personalizados, detallar inventario de hardware, detallar inventario de software, brindar información de auditoría, mantener inventario informático actualizado.
- El aplicativo se encuentra certificado en los procesos ITIL: *Request Fulfillment, Incident Management, Service Asset & Configuration Management*.

b. Fiabilidad

- La aplicación tiene arquitectura cliente servidor por capas, la aplicación se encuentra separada de la base de datos, en distintos servidores.



- La aplicación permite implementación en esquema de redundancia, para asegurar alta disponibilidad.

c. Usabilidad

- Permite la fácil creación de requerimientos de soporte técnico, bajo una interfaz amigable.
- Contiene tableros de control para permitir una asignación eficiente de recursos.
- Permite una fácil ejecución del proceso.
- Permite la fácil visualización del detalle del inventario informático.

d. Eficiencia

- El aplicativo permite la ejecución de los procesos de manera ágil.

e. Presencia

- El aplicativo cuenta con soporte local.
- El aplicativo cuenta con varias implementaciones a nivel nacional.

f. Seguridad

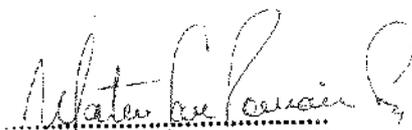
- El aplicativo permite la integración de su base de usuarios con el Directorio Activo.

Véase Anexo I

8. CONCLUSIÓN

En conclusión se ha realizado la evaluación de tres (03) soluciones de software para la gestión de requerimientos de soporte técnico y automatización de inventario informático, de los cuales la solución "CA Service Desk Manager & IT Client Manager" ha resultado la más adecuada, seguida por la solución "ARANDA IT Support & IT Asset Management".

9. FIRMAS


Ing. MATEO EDUARDO SAN ROMÁN QUIROZ
Director (e)
Dirección de Soporte Técnico
Ministerio del Interior

ANEXO I: MÉTRICAS Y EVALUACIÓN TÉCNICA

N°	Atributo	Descripción	Puntaje Máximo	Software evaluado		
				CA	ARANDA	STATUM
1	FUNCIONALIDAD	Administración del ciclo de vida de los requerimientos	10	10	10	10
		Asignación de requerimientos	3	3	3	2
		Monitoreo de acuerdos de nivel de servicio	3	3	3	3
		Gestión de roles de usuarios	3	3	3	2
		Gestión de catálogo de servicios	10	10	9	8
		Gestión de los elementos de configuración	10	10	9	5
		Escalamiento automático de requerimientos	3	3	3	2
		Posibilidad de generar reportes	3	3	3	2
		Toma de control remoto de la computadora del usuario previa autorización del mismo	3	2	3	0
		Detectar automáticamente cambios generados en el inventario informático y emitir alerta	9	9	8	0
		Detallar inventario de hardware, detallar inventario de software	3	3	3	0
		Brindar información de auditoría	5	5	5	3
		Mantener inventario informático actualizado de manera automática.	10	10	10	0
		2	FIABILIDAD	La aplicación tiene arquitectura cliente servidor por capas, la aplicación se encuentra separada de la base de datos, en distintos servidores.	2	2
La aplicación permite implementación en esquema de redundancia, para asegurar alta disponibilidad.	2			2	2	2
3	USABILIDAD	Permite la fácil creación de requerimientos de soporte técnico, bajo una interfaz amigable.	3	3	2	1
		Contiene tableros de control para permitir una asignación eficiente de recursos.	2	2	2	1
		Permite una fácil ejecución del proceso.	2	2	2	1
		Permite la fácil visualización del detalle del inventario informático.	2	2	2	0
4	EFICIENCIA	El aplicativo permite la ejecución de los procesos de manera ágil.	4	4	3	1
5	PRESENCIA	El aplicativo cuenta con soporte local.	2	2	2	2
		El aplicativo cuenta con varias implementaciones a nivel nacional.	2	2	2	1
6	SEGURIDAD	El aplicativo permite la integración de su base de usuarios con el Directorio Activo.	4	4	4	4
TOTAL			100	99	95	52

