



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas

SMV  
Superintendencia del Mercado  
de Valores

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"*  
*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

## INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE N° 021-2023-SMV/09

### SOFTWARE PARA LA PARA LA GESTIÓN ITSM DE LA MESA DE SERVICIOS

#### 1. OFICINA SOLICITANTE:

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

#### 2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

RHOLF JARA QUINTANA  
JORGE CAMPOS CAMPOS

#### 3. CARGO:

PROFESIONALES III - CAS

#### 4. FECHA:

17 DE OCTUBRE DE 2023

#### 5. JUSTIFICACIÓN:

Con la finalidad de dar soporte a los procesos institucionales, la SMV cuenta con una infraestructura de tecnología de información compuesta por diversas plataformas que permiten el despliegue de servicios que se encuentran en constante crecimiento. La administración de estas plataformas y servicios requiere asimismo de procesos de gestión (IT Service Management) que, debido a su complejidad e información que manejan, requieren el soporte de una herramienta de gestión ITSM.

#### 6. ALTERNATIVAS:

Se analizarán las siguientes alternativas:

- Aranda Software
- Serviceaide

#### 7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

Se realizó aplicando los siguientes criterios de análisis:

##### Propósito de la Evaluación:

Determinar los atributos o características de los productos elegidos para el presente informe.

##### Identificar el tipo de producto:



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

SMV  
Superintendencia del Mercado de Valores

*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

El tipo de producto a evaluar es el software para la gestión ITSM de la Mesa de Servicios.

Especificación del Modelo de Calidad:

Se realizó aplicando la Guía Técnica Sobre Evaluación de Software para la Administración Pública, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 139- 2004-PCM, la cual especifica el Modelo de Calidad.

Los atributos o características incluidas son los necesarios para el adecuado cumplimiento de las funciones. Se calificará como SI CUMPLE (SC) o NO CUMPLE (NC) a los criterios de evaluación de la Guía Técnica.

Niveles, escalas para las métricas:

En base a la información técnica de los productos señalados en el numeral 6 (Alternativas), se han elegido los siguientes criterios de evaluación con las calificaciones respectivas, las cuales se muestran en la Tabla N° 1.

**Tabla N° 1: Criterios de evaluación seleccionados**

Tipo de Calidad	Característica	Sub característica
Calidad Externa e Interna	Funcionalidad	Adecuación
		Interoperabilidad
		Conformidad
		Seguridad
	Usabilidad	Entendimiento
		Aprendizaje
		Operabilidad
	Capacidad de Mantenimiento	Cambiabilidad
		Estabilidad
	Portabilidad	Facilidad de Instalación
Coexistencia		
Calidad en Uso	Eficacia	
	Productividad	

A continuación se presenta las métricas y su evaluación correspondiente:



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

SMV Superintendencia del Mercado de Valores

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Tabla N° 2: Análisis Comparativo

Tipo Calidad	Característica	Sub Característica	METRICA	ARANDA SOFTWARE (ASW)	SERVICEAIDE (SDE)
CALIDAD EXTERNA E INTERNA	Funcionalidad	Adecuación	Gestión de incidentes y peticiones	SC <sup>1</sup>	SC <sup>2</sup>
			Gestión de problemas	SC <sup>1</sup>	SC <sup>2</sup>
			Gestión del conocimiento	SC <sup>1</sup>	SC <sup>2</sup>
		Interoperabilidad	Capacidad de integración a nivel de CMDB con herramientas de gestión de activos de TI	SC <sup>1</sup>	SC <sup>3</sup>
		Conformidad	Permite implementación de procesos ITSM	SC <sup>1</sup>	SC <sup>2</sup>
		Seguridad	Segregación de perfiles de acceso	SC <sup>4</sup>	SC <sup>2</sup>
	Usabilidad	Entendimiento	Se cuenta con guías disponibles y de fácil entendimiento	SC <sup>5</sup>	SC <sup>6</sup>
		Aprendizaje	Existen cursos online disponibles	SC <sup>7</sup>	SC <sup>8</sup>
		Operabilidad	Permite personalización de interfaces	SC <sup>9</sup>	SC <sup>2</sup>
	Capacidad de mantenimiento	Cambiabilidad	Permite configuración personalizada de flujos y reportes	SC <sup>4</sup>	SC <sup>2</sup>
		Estabilidad	Cuenta con procesos estandarizados para liberación de actualizaciones	SC <sup>10</sup>	SC <sup>11</sup>
	Portabilidad	Coexistencia	Integración con el directorio activo de Windows	SC <sup>4</sup>	SC <sup>2</sup>
	Calidad de Uso	Eficacia	Permite implementar informes o dashboards personalizados	SC <sup>4</sup>	SC <sup>12</sup>
		Productividad	Permite la automatización de tareas y autocompletado de datos	SC <sup>4</sup>	SC <sup>2</sup>

Del análisis comparativo, ambos productos cumplen con los requerimientos técnicos solicitados

<sup>1</sup> <https://arandasoft.com/productos/aranda-service-management/>

<sup>2</sup> El producto ha sido implementado en la SMV como parte del servicio de Mesa de Servicios (Contrato N° 04-2022-SMV). La característica ha sido validada durante el proceso de contratación.

<sup>3</sup> <https://serviceaide.com/resources/blog/tech-spotlight-asset-management>

<sup>4</sup> <https://storageportal-partner.arandasoft.com/Biblioteca%20de%20contenido%20-%20Partner%20-%20Comercial/Datasheet%20-%20PDF/Data-sheet-ASMS-Aranda-Software%202022-V3.pdf>

<sup>5</sup> <https://docs.arandasoft.com/>

<sup>6</sup> Guías en línea <https://serviceaide.atlassian.net/wiki/spaces/CloudSMGoldfishES/overview?homepageId=3638387>

<sup>7</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=sBX53phPmZM>

<sup>8</sup> <https://www.youtube.com/@serviceaidecommunity>

<sup>9</sup> <https://docs.arandasoft.com/assets/pdfs/asdk/Manual%20Consola%20BLOGIK%20ES%20V6%20-%20Editable.pdf>

<sup>10</sup> <https://arandasoft.com/centro-de-soporte/>

<sup>11</sup> <https://serviceaide.atlassian.net/wiki/spaces/CloudSMGoldfish/pages/2965396/Release+Information>

<sup>12</sup> <https://serviceaide.atlassian.net/wiki/spaces/CloudSMGoldfish/pages/1030030441/Dashboard+Overview>



PERÚ

Ministerio de Economía y Finanzas

SMV  
Superintendencia del Mercado de Valores

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>

## 8. ANÁLISIS COSTO BENEFICIO

Realizada la evaluación técnica y funcional de los productos, el producto de software que comercializan los 2 propietarios cumple con las características técnicas solicitadas en la evaluación.

El costo variará de acuerdo a la cantidad de licencias que se adquieran. Consideramos que la variable económica se evaluará en el proceso de adquisición, donde obtendremos las ofertas reales del proveedor.

## 9. CONCLUSIONES:

Finalizada la evaluación técnica, considerando la necesidad de contar con un software para la gestión ITSM de la mesa de servicios, se recomienda realizar el proceso de selección donde se considere la participación de los proveedores cuyo software cumplan con las características técnicas solicitadas.

Firmado por: JARA QUINTANA Rholf Alonso FAU 2013101  
Razón:

**Rholf Jara Quintana**  
Profesional III CAS  
Oficina de Tecnologías de Información

Firmado por: CAMPOS CAMPOS Jorge Santos FAU 20131  
Razón:

**Jorge Campos Campos**  
Profesional III CAS  
Oficina de Tecnologías de Información

Firmado por: ESPINOZA ALDAVE Jose Antonio FAU 2013  
Razón:

**José Espinoza Aldave**  
Jefe  
Oficina de Tecnologías de Información