



PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR

*“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° 00002-2023- OSINFOR/05.1**

### **SOFTWARE MESA DE AYUDA**

#### **1. NOMBRE DEL AREA**

Oficina de Tecnologías de la Información

#### **2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN**

Carlos Sánchez Osoreo – Técnico Informático

Denis Zárate Victoria – Gestor de Proyectos de TI

Roel Germán Orellana Sánchez – Director de la Oficina de Tecnologías de la Información

#### **3. FECHA**

21 de julio de 2023

#### **4. JUSTIFICACION**

El Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre (OSINFOR), tiene como misión supervisar y fiscalizar el aprovechamiento sostenible y la conservación de los recursos forestales y de fauna silvestre, para lo cual aplica las Tecnologías de la Información para optimizar los procesos de gestión institucional y brindar un mejor servicio a los usuarios internos, administrados, instituciones públicas y a la ciudadanía en general. Dentro de este contexto es necesario mejorar los sistemas de información con los que cuenta el OSINFOR a fin de poder atender las necesidades, requerimientos y/o incidencias que existan con respecto a la gestión de Tecnologías de la Información.

En ese sentido, se requiere contratar la adquisición de una solución de la mesa de ayuda, que será utilizado para gestionar y resolver problemas tecnológicos en un punto centralizado de contacto sobre las operaciones de servicios de TI realizadas por la Oficina de Tecnologías de la Información, en cumplimiento de sus actividades.

Finalmente, se ha elaborado el presente informe, en cumplimiento de la Ley N° 28612 Ley que norma el Uso, Adquisición y Adecuación del Software en la Administración Pública, se procede a efectuar la evaluación correspondiente.

#### **5. ALTERNATIVAS**

Para el análisis se ha considerado la necesidad de resolver problemas tecnológicos en los servicios y equipos de la entidad, alternativas tecnológicas, disponibilidad en el mercado y servicio de atención de soporte local; para la solución de mesa de ayuda más completa se presentan las siguientes alternativas:

- **Proactivanet Service Desk:** <https://www.proactivanet.com/>
- **Aranda Service Desk:** <https://arandasoft.com>

#### **6. ANALISIS COMPARATIVO TÉCNICO**

Para el análisis a continuación se expresará un cuadro comparativo. Las métricas se seleccionaron en base a la necesidad de resolver problemas tecnológicos en los servicios y equipos de la Entidad y al análisis de la información técnica de las alternativas que muestran los productos.

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

N°	Atributos	Descripción	Puntaje Máximo	Proactivanet Service Desk	Aranda Service Desk
1.	<b>MÉTRICAS(ATRIBUTOS) INTERNA Y EXTERNA</b>				
1.1	Funcionalidad	Compatibilidad del software para trabajar con Windows 8, Windows 8.1 y Windows 10 (32/64 bits). Windows Server 2008, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Windows Server 2012 R2 y Windows Server 2016 (32/64 bits).	5	5	5
		Debe manejar los siguientes procesos: Gestión de Incidentes, Problemas, Requerimientos, Cambios y Mantenimiento.	5	4	4
		No debe perjudicar la performance de las estaciones de trabajo ni de la red de datos, permitiendo realizar las tareas sin afectar el trabajo de los usuarios.	5	5	5
		Permite el control de inventarios de hardware y software	5	5	5
		Detecta cualquier cambio que ocurra en las computadoras, ya sea de hardware o software , registrando una bitácora de cambios( por día, mes y año) para ser consultada de acuerdo a la necesidad requerida.	5	5	5
		Permite la creación y personalización de campos editables para diseñar consultas que permitan ingresar datos de acuerdo a las necesidades del día que requiera.	5	5	5
		Controla que SW se utiliza, software productivo como Project, Visio, Office, etc. y también software improductivo como juegos, descargadores de vídeo, software de música, etc.	5	5	5
		Controlar software que no se utiliza: Software adquirido por la entidad que no se le da la utilidad necesaria, pero se le sigue brindando renovaciones.	5	5	5
		Crea su propia base de conocimiento, documentación por separado en el lenguaje del usuario. Se agrega cualquier tipo de archivos, texto, html, vídeos, imágenes, entre otros.	5	5	5
		Distingue días hábiles de atención y días no laborables, aplicables a calendarios personalizados.	5	5	5
		Registra la ubicación física de las computadoras e información de los usuarios	5	5	5
		Detección masiva de huecos de seguridad en las estaciones de trabajo administradas y con verificación de puertos por equipo.	5	4	5
		Cuenta con un sistema de mensajería propio y personalizado, que permita a un operador del sistema, conversar por voz o escrito, enviar mensajes a uno o más usuarios.	5	4	4
		Posee procesos certificados en ITIL 4	5	5	5
1.2	Fiabilidad	Cuenta con soporte local, vía telefónica o correo electrónico.	5	5	5
1.3	Usabilidad	Tiene herramientas de autoayuda y auto-aprendizaje o tutoriales.	5	5	5
1.4	Mantenimiento	Tiene la capacidad para adaptarse a los cambios o mejoras de nuevas versiones.	5	5	5
<b>Sub Total</b>			<b>85</b>	<b>82</b>	<b>83</b>
2	<b>MÉTRICAS (ATRIBUTOS) EN USO</b>				
2.1	Eficacia	El software posee recursos y opciones de fácil ubicación, para una rápida atención.	5	5	5
2.2	Satisfacción	Conocimiento y confianza del usuario al Software	5	3	3
2.3	Productividad	Soluciones Colaborativas y Autogestión - Cuenta con Aplicación móvil (Android / iOS) y Cuenta con Automatización para gestión de contraseñas y desbloqueo de cuentas del AD	5	5	5
<b>Sub Total</b>			<b>15</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
<b>Total</b>			<b>100</b>	<b>95</b>	<b>96</b>

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”***7. ANALISIS COMPARATIVO COSTO – BENEFICIO**

A considerar este análisis como referencia:

**a. Valoración del costo de licenciamiento**

Costo	Puntaje
Alto Costo	1
Costo Medio	2
Costo Bajo	3

Nota: Al costo más bajo se le asigna un puntaje mayor

**b. Valoración del costo de licenciamiento (costo referencial)**

Producto	Resultado	Valoración
Proactivanet Service Desk	El costo aproximado es de S/. 182,000.00	1
Aranda Service Desk	El costo aproximado es de S/. 51,000.00	3

*(\*) Precios referenciales coordinado con los proveedores, verificados al 18/07/2023; ver anexo 01.***c. Valoración del costo de hardware necesario para su funcionamiento**

Producto	Resultado	Valoración
Proactivanet Service Desk	La licencia perpetua funciona en “on premise”, el costo del hardware para el funcionamiento es cero Soles (S/. 0.00), ya que no se necesita hardware adicional para la implementación de la solución.	3
Aranda Service Desk	La licencia perpetua funciona en “on premise” pero, el costo del hardware para el funcionamiento es cero Soles (S/. 0.00), debido a que su implementación no demanda más recursos que los que se tiene instalados.	3

**d. Valoración del costo de soporte y mantenimiento externo**

Producto	Resultado	Valoración
Proactivanet Service Desk	El Costo de soporte y mantenimiento es de S/.9,000.00 soles aproximadamente	3
Aranda Service Desk	El Costo de soporte y mantenimiento es de S/.15,000.00 soles aproximadamente	2

**e. Valoración del costo de soporte y mantenimiento interno**

Producto	Resultado	Valoración
Proactivanet Service Desk	El costo de soporte y mantenimiento interno de ambos softwares es cero Soles (S/. 0.00), ya que las operaciones internas serán atendidas como eventos e incidentes de la mesa de ayuda de la Oficina de Tecnología de la Información.	3
Aranda Service Desk		3

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”***f. Valoración del costo de capacitación**

Producto	Resultado	Valoración
Proactivanet Service Desk	Los costos de capacitación de ambos softwares es cero Soles (S/. 0.00), ya que el costo de licenciamiento incluye la capacitación.	3
Aranda Service Desk		3

**g. Impacto en el cambio de plataforma**

Producto	Resultado	Valoración
Proactivanet Service Desk	Los usuarios no se encuentran familiarizados con varios aplicativos de la plataforma de herramientas.	2
Aranda Service Desk	Los usuarios no se encuentran familiarizados con varios aplicativos de la plataforma de herramientas.	2

**h. Valoración del costo total:**

Criterio	Total	Proactivanet Service Desk	Aranda Service Desk
Valoración del costo de licenciamiento	3	1	3
Valoración del costo de hardware necesario para su funcionamiento	3	3	3
Valoración del costo de soporte y mantenimiento externo	3	3	2
Valoración del costo de soporte y mantenimiento interno	3	3	3
Valoración del costo de capacitación	3	3	3
Impacto en el cambio de la plataforma	3	2	2
<b>Valoración del costo total</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>16</b>

Para determinar la valoración total se multiplicará los puntajes por los pesos de la valoración técnica (75%) y la valoración de costo (25%) y la suma aritmética será el resultado de la valoración total:

VALORACION	Evaluación Técnica		Evaluación de costo		Resultado de Valoración total
	Peso %	Puntaje	Peso %	Puntaje	
Proactivanet Service Desk	75%	95/100	25%	15/18	<b>92.08%</b>
Aranda Service Desk	75%	96/100	25%	16/18	<b>94.22%</b>

**Hardware necesario para su funcionamiento:**

La plataforma funcionará y se controlará por el personal informático sin necesidad de hacerse de inversión adicional.

**Soporte y mantenimiento:**

No se requiere hacer gastos adicionales con respecto a este componente, pues cada uno de los proveedores garantiza soporte para su producto.



**PERÚ**

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

#### **Capacitaciones:**

El OSINFOR cuenta con personal técnico que tiene conocimiento del manejo de productos empresariales, por lo que la capacitación en esta herramienta sería adoptada de manera fácil y rápida. Asimismo, el proveedor deberá dar la capacitación respectiva para el área técnica correspondiente, la misma que no generará sobrecostos en la adquisición de la solución.

#### **8. CONCLUSIONES**

- Por lo expuesto, considerando los resultados de los análisis comparativos de evaluación técnica y costo beneficio, se precisa que el Software de Gestión de mesa de ayuda con igual o mayor puntaje de ochenta y cinco (85) deben ser tomados en cuenta para la adquisición.

#### **9. FIRMAS**

**Ing. Roel Germán Orellana Sánchez**  
Director  
Oficina de Tecnologías de la Información

**Ing. Denis Arturo Zárate Victoria**  
Gestor de Proyectos de TI  
Oficina de Tecnologías de la Información

**BACH. CARLOS SÁNCHEZ OSORES**  
Técnico Informático  
Oficina de Tecnologías de la Información

**PERÚ**Presidencia  
del Consejo de MinistrosOrganismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR**“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”**  
**“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”****Anexo N° 01****COTIZACIÓN**ARANDA SOFTWARE  
Lima, 4 de Mayo de 2023**Cliente:** OSINFOR  
**Atención:** Carlos Sánchez  
**Proceso:** Solución para Mesa de Servicios**Partner:** N/A  
**Contacto:** N/A**Contacto Comercial ARANDA:** Javier Uría M.

Presentamos a continuación la cotización correspondiente a los siguientes productos:

DESCRIPCIÓN	PRECIO POR	Licenciamiento perpetuo / on-premise			
		SKU	CANT	Precio Unitario	Precio Total Soles
<b>Productos</b>					
ASDK Express - <u>Usuario Concurrente</u> Incluye: Gestión de incidentes, Gestión de requerimientos, Gestión de niveles de servicio, Catálogo de Servicios, Gestión de Cambios, Gestión de Problemas	Usuario	44610	4	S/ 8,387.86	S/ 33,551.42
ASDK Express - <u>Usuario Nombrado</u>	Usuario	44620	1	S/ 6,863.05	S/ 6,863.05
<b>Servicios</b>					
Implementación de la Gestión de Incidentes en el Data Center del cliente, capacitación y soporte remoto 5x8 por 1 año.	Pack	99200	1	S/ 11,389.73	S/ 11,389.73
<b>TOTAL: S/</b>					<b>51,804.21</b>

**PRECIO REFERENCIAL - 2do año en adelante**

Soporte Técnico	PRECIO POR	Soporte técnico a partir del segundo año			
		SKU	CANT	Precio Unit	Precio Total Soles
Aranda Service Desk Express - Usuario Concurrente	Usuario	844610	4	S/ 3,291.63	S/ 13,166.53
Aranda Service Desk Express - Usuario Nombrado	Usuario	844620	1	S/ 2,693.67	S/ 2,693.67
<b>TOTAL x año: S/</b>					<b>15,860.20</b>

**Condiciones Comerciales**

- **Modalidad:** Licenciamiento perpetuo. El soporte técnico a partir del segundo año se cancela por adelantado.
- **Precio:** Oferta en Soles, incluye IGV.
- **Forma de pago:** Luego de suscrita el acta de conformidad
- **Validez oferta:** 60 días calendario
- **Actualizaciones y Soporte de Fábrica:** Incluidas. El soporte es en modalidad remota y brindado en horario 8x5.

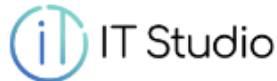


PERÚ

Presidencia  
del Consejo de Ministros

Organismo de Supervisión de los  
Recursos Forestales y de Fauna Silvestre  
OSINFOR

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*



#### 4. PROPUESTA ECONÓMICA

##### Plataforma y dimensión del proyecto

Licenciamiento Perpetua On Premise	<b>1</b>
Número de Técnicos SDesk Nominales:	<b>1</b>
Número de Técnicos SDesk Concurrentes:	<b>5</b>

##### Licencias de Proactivanet

Plataforma Proactivanet – Licencia Perpetua On Premise (1)	S/ 42,624.00
Número de Técnicos SDesk Nominales (1)	S/ 7,104.00
Número de Técnicos SDesk Concurrentes (5) P. Unitario: S/ 10,656.00	S/ 63,936.00
<b>Total Licencias de Proactivanet:</b>	<b>S/ 113,664.00</b>

##### Servicios Técnicos y Profesionales

Soporte y suscripción de versiones:	S/ 28,416.00
Parametrización de la herramienta <b>N. de jornadas: 8</b> P. Unitario: S/ 2,220.00	S/ 21,312.00
Capacitación <b>N. de jornadas: 2</b> P. Unitario: S/ 2,220.00	S/ 5,328.00
Gestión y Documentación <b>N. de jornadas: 3</b> P. Unitario: S/ 2,220.00	S/ 7,992.00
Gestión del Proyecto	S/ 5,550.00

**Total Servicios técnicos: S/ 68,598.00**

**Total General: S/ 182,262.00**

(\*): Los precios no incluyen Impuestos, ni Retenciones



Colle Las Gaviotas 122 - Surquillo



comercial@itstudio.net