



PERÚ

MINISTERIO DE
EDUCACIÓN

SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN,
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA
CALIDAD EDUCATIVA

SECRETARÍA
TÉCNICA

OFICINA DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE N° 003-2018- SINEACE/P/ST-OTI

(Ley 28612: Norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública)

SUSTENTO TÉCNICO PARA EL USO DE LA PLATAFORMA DE MESA DE AYUDA

1. NOMBRE DEL ÁREA

Oficina de Tecnologías de la Información.

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

- Ing. Juan Roberto Bustamante Mejía
- Ing. Maria Liliana Fuentes Campos
- Ing. Keith Ericson Quiroz Arenas

3. CARGOS

- Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Analista de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Especialista de la Oficina de Tecnologías de la Información.

4. FECHA

18/05/2018

5. JUSTIFICACIÓN

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (Sineace) es el conjunto de normas y procedimientos estructurados e integrados funcionalmente, destinados a definir y establecer los criterios, estándares y procesos de evaluación, acreditación y certificación a fin de asegurar los niveles de calidad que deben brindar las instituciones educativas del Perú.

En ese sentido, la Oficina de tecnologías de la Información del Sineace necesita gestionar los servicios de Tecnologías de la Información a través de una plataforma de Mesa de Ayuda que permita centralizar las atenciones de requerimientos e incidencias, así como brindar el soporte técnico informático adecuados con el uso de herramientas de control remoto necesarios, lo cual permitirá controlar los activos informáticos de Software y Hardware de TI.

Esta plataforma permitirá brindar una mejor atención y satisfacción de los usuarios del Sineace y por ende ser de apoyo en el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales



6. ALTERNATIVAS

Se considera conveniente evaluar los siguientes dos (02) plataformas, a fin de definir una solución:

- a. Discovery Advantage
- b. Aranda Software

7. ANALISIS COMPARATIVO – TÉCNICO

El análisis técnico ha sido realizado en conformidad con los parámetros establecidos en la Resolución Ministerial 139-2004-PCM “Guía técnica sobre Evaluación de Software en la Administración Pública”.

7.1 Propósito de la Evaluación

Determinar la plataforma de mesa de ayuda más conveniente para el Sineace.

7.2 Identificar el tipo de Producto

Plataforma que permita gestionar, controlar y satisfacer la demanda de los servicios de TI institucional.

7.3 Especificaciones de Modelo de Calidad

Se aplicará el modelo de calidad de software descrito en la parte I de la guía de la evaluación de Software aprobado por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM.

7.4 Selección de Métricas

Las métricas fueron seleccionadas en base al análisis de la información de los productos señalados en el punto 6 (Alternativas) y se han comparado las características y funcionalidades que posee cada software.



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

ATRIBUTOS	PUNTAJE MAXIMO	PUNTAJE MINIMO	ALTERNATIVA N°1(Discovery Advantage)	ALTERNATIVA N°2(Aranda Software)
ATRIBUTOS INTERNOS	40	32	40	40
Gestión de Problemas, Incidentes, Requerimientos	10	8	10	10
Gestión de Niveles de Servicio	10	8	10	10
Gestión de capacidad	10	8	10	10
Gestión de Activos	10	8	10	10
ATRIBUTOS EXTERNOS	37	24	37	37
Interoperabilidad con otros estándares	8	6	8	8
Catálogo de Servicios y de las Tablas de Categorización de Requerimientos e Incidentes.	10	6	10	10
Madurez del producto	6	4	6	6
Interfaz fácil y amigable para el usuario	8	5	8	8
Fácil aprendizaje de uso	5	3	5	5
ATRIBUTOS DE USO	23	14	23	23
Licencias de uso necesarias y a demanda para la gestión del servicio	8	5	8	8
Productividad que permite a los usuarios emplear apropiadamente los recursos	5	3	5	5
Asistencia técnica o soporte al Software mínimo de un año	5	3	5	5
Documentación de soporte necesarios	5	3	5	5
TOTAL	100	70	100	100

Tabla 1: Análisis de Atributos.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO - BENEFICIO

Aquellos productos que no alcancen 70 puntos del puntaje total como mínimo en la evaluación técnica, no serán considerados para el análisis posterior de costo beneficio.



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

En el presente informe técnico previo de evaluación de software, Las dos (02) plataformas alcanzaron una puntuación mayor a 70 puntos, por lo que aplica realizar el análisis de costo beneficio comparativo.

Software Requerido	Costo Total –Incluye IGV - Aproximadamente en Soles
¹ Discovery Advantage : Consola de administración y gestión y 170 licencias de control remoto , soporte y mantenimiento por 1 año	S/.29,200.00
² Aranda Software : Consola de administración y gestión y 170 licencias de control remoto , soporte y mantenimiento por 1 año	S/.60,262.27

Tabla 2: Cotización de Licencias de Software

Concepto	Alternativa N°1	Alternativa N°2
Costo Aproximando de Licenciamiento	S/.29,200.00	S/.60,262.27
Hardware necesario para su funcionamiento	No requiere	No requiere
Soporte y Mantenimiento Externo	Si requiere	Si requiere
Personal y Mantenimiento Interno	No requiere	No requiere
Capacitación	Si requiere	Si requiere

Tabla 3: Cuadro Comparativo Costo-Beneficio

Del cuadro comparativo Costo-Beneficio se aprecia que la plataforma Discovery Advantage presenta menor costo y cumple con lo necesario para la gestión de los Servicios de TI.

Los costos de los productos fueron obtenidos mediante correo electrónico, ambos costos tienen una antigüedad no mayor a 2 meses

¹ Cotización adjunta

² Cotización Adjunta

9. CONCLUSIONES

El SINEACE requiere contar con licencias de una plataforma de Mesa de Ayuda para la atención y gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información, los cuales incluyan herramientas de control remoto, control de los activos informáticos de Software y Hardware y además que permita garantizar la oportuna atención y satisfacción de los usuarios del SINEACE.

De acuerdo a la evaluación realizada, técnicamente ambas plataformas Discovery Advantage y Aranda Software cumplen con los requerimientos funcionales solicitados por la Entidad.



PERÚ

MINISTERIO DE
EDUCACIÓN

SISTEMA NACIONAL DE EVALUACIÓN,
ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA
CALIDAD EDUCATIVA

SECRETARÍA
TÉCNICA

OFICINA DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Luego de evaluar el costo-beneficio más favorable para el SINEACE, se determina que la plataforma más adecuada de Mesa de Ayuda es **DISCOVERY ADVANTAGE** en su última versión estable por las consideraciones previas determinadas en el presente informe.

10. FIRMAS

Maria Liliana Fuentes Campos
Analista de la OTI