



## **INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE**

**NÚMERO: P659 – DGTI**

### **“ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE HP OPEN VIEW SERVICE CENTER”**

#### **1. NOMBRE DEL ÁREA**

Departamento de Informática

División Producción

#### **2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN**

a) Ing. Sofia Susana Fernandez Zevallos

b) Ing. Maria Isabel Rojas Acuña

#### **3. CARGO**

Técnicos de Cómputo

#### **4. FECHA**

24 de Noviembre de 2006

#### **5. JUSTIFICACIÓN**

HP Open View Service Center viene siendo utilizado desde este año como herramienta para la gestión de incidentes reportados por nuestros usuarios internos. Dicha herramienta fue adquirida en el Diciembre 2005 y se dispone de servicios de garantía y mantenimiento por los siguientes años 2006, 2007 y 2008.

En la actualidad el Banco de la Nación posee diez (10) licencias de clientes fijos y cinco (05) licencias de clientes flotantes, así mismo de una licencia de Servidor que incluye módulos para la gestión de requerimientos, cambios, mantenimiento planificado, programación de niveles de servicio, base de datos de conocimiento, adicionales a la gestión de incidentes.

Se ha visto la necesidad de adquirir cinco (05) licencias flotantes más debido al creciente número de atención de incidentes por el segundo nivel quienes a través de dicha licencia pueden acceder a las consolas del service center web de manera concurrente. En la actualidad, las cinco conexiones con las que contamos han quedado insuficientes.

Dado que este software es importante por ser la base de nuestro servicio de gestión de incidentes a nivel nacional, es de vital importancia ampliar la capacidad de licencias para el segundo nivel.



## 6. **ALTERNATIVAS**

Este software multiplataforma viene usándose en el Banco desde este año. La solución fue adquirida en base a una consultoría e implementación del servicio para la gestión de incidentes reportados al Departamento de Informática.

Cabe mencionar que en el mercado hay otros productos con similares funcionalidades al Hp Open View Service Center tal como:

- CA Service Management Accelerator

## 7. **ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO**

### 7.1 CA Service Management Accelerator

Service Management Accelerator permite unificar los recursos humanos, los procesos y la tecnología mediante la automatización de todos los procesos ITIL de las áreas de Soporte y Prestación de Servicios. CA Service Management Accelerator incluye

- La tecnología necesaria para automatizar los procesos ITIL, incluyendo una base de datos de gestión de configuraciones
- Servicios que traducen en planes de acción las descripciones de las prácticas ITIL
- La formación necesaria para todo el personal involucrado en la prestación y soporte de servicios TI

### 7.2 HP Open View Service Center

Es una solución de administración de servicios que permite gestionar los procesos de entrega de servicio construido en los estándares de ITIL. Consta de los siguientes módulos:

- Administración de Servicio
- Administración de Configuración
- Administración de Incidentes
- Administración de Niveles de Servicio
- Mantenimiento Planificado

## 8. **ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO:**

### a) Licenciamiento

Se requiere el siguiente software:

HP Open View Service Center 6.1.x: cinco (05) licencias flotantes.



b) Hardware necesario para su funcionamiento

Todo el software solicitado se integrará a la plataforma informática con la que cuenta el Banco de la Nación.

c) Soporte y Mantenimiento Externo

El tiempo de garantía solicitado es de dos (02) años.

d) Personal y Mantenimiento Interno

El Banco cuenta con personal que tiene conocimiento del manejo de los productos solicitados.

e) Capacitación

Charla sobre Librería de Infraestructura de TI (ITIL)

Capacitación de Herramienta HP Open View ServiceCenter 6.1.x

f) Tiempo en que se va a entregar la solución con las condiciones exigidas por el Banco de la Nación (time to market)

El plazo para la entrega de los bienes es como máximo de treinta (30) días calendario, a partir de la firma del contrato.

La evaluación formal del análisis de costos se realizará durante el proceso de compras según la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado – N° 28267

**9. CONCLUSIONES:**

La adquisición de este producto es necesaria para poder cumplir con una adecuada gestión de incidentes de recursos de tecnología permitiendo que un mayor número de especialistas de segundo nivel puedan acceder de manera simultánea a la herramienta web para la visualización, atención, seguimiento y/o registro de solución.

**10. FIRMAS:**

<b>Responsables de la Evaluación</b>	<b>Firmas</b>
Ing. Fernandez Zevallos, Sofia Susana	
Ing. Rojas Acuña, Maria Isabel	