



**INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE
SOFTWARE**

NÚMERO: P249 – DGTI

**“SOFTWARE DE ADMINISTRACION DEL SERVICIO
DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y OTROS
DISPOSITIVOS DE AUTOSERVICIO”**



INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE

NÚMERO: P249 – DGTI

**“SOFTWARE DE ADMINISTRACION DEL SERVICIO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS
Y OTROS DISPOSITIVOS DE AUTOSERVICIO”**

1. NOMBRE DEL ÁREA:

Departamento de Informática
División Infraestructura y Comunicaciones

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:

Sr. Orlando Manco Prieto

3. CARGO:

Jefe de Sección Soporte de Plataforma

4. FECHA:

10 de Septiembre del 2008

5. JUSTIFICACIÓN:

Desde al año 2002, el Banco de la Nación cuenta con un Sistema de monitoreo de Redes y Servicios basado en los productos Patrol Enterprise Manager y NNM HPOpenView entre otros. Esta herramienta, permitió mejorar el monitoreo de los servicios de Cajeros, Agencias, Comunicaciones, Correo, Internet entre varios servicios.

Sin embargo, debido al tiempo transcurrido, las necesidades de monitoreo cajeros automáticos se han incrementado en cuanto a su precisión y detalles, además de que se adquirió otros dispositivos de autoservicio que también deben ser monitoreados, por lo cual se ha visto la necesidad de mejorar el Sistema de



Monitoreo, y se ha planteado la adquisición de un “**Software de Monitoreo de Cajeros Automáticos y otros dispositivos de autoservicio**”, que permitirá mejorar el nivel de precisión en el monitoreo, respuesta rápida a los reclamos y asimismo disponer de un sistema que muestre eventos en línea y Reportes cajeros automáticos y otros dispositivos administrables, como también de oficinas. Debiendo este software, facilitar la administración de la operatividad de la red de cajeros automáticos y otros equipos, de acuerdo con el valor que aporta al negocio y manteniendo un balance entre calidad y costo. Debiendo permitir además, el registro, atención, seguimiento, escalamiento de las incidencias de los cajeros automáticos y otros equipos de autoservicio administrables, con la finalidad de brindar a nuestros usuarios, mejores niveles de servicios. Adicionalmente debe contemplar el monitoreo de eventos del mainframe, debido a que dichos eventos intervienen en la disponibilidad del servicio de cajeros.

El requerimiento solicitado será de gran utilidad para brindar información oportuna y precisa al área usuaria División Canales Virtuales y Remotos del Departamento de Operaciones.

6. **ALTERNATIVAS:**

SOFTWARE S.A.
ON LINE SYSTEM S.A.

7. **ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO:**

Se ha realizado una evaluación de las propuestas enviadas por los proveedores.

Teniendo en cuenta que nuestro objetivo es mejorar el nivel de monitoreo, se ha verificado las características ofrecidas y concluimos que:

Las Empresas: Software S.A. y ON LINE SYSTEM S.A.

Cumplen con las expectativas enmarcadas en las Especificaciones Técnicas Mínimas, tales como:

- **Mejoramiento en la administración de Eventos:** que van desde el registro o la recepción, atención, seguimiento y escalamiento de la incidencia, hasta su culminación y satisfacción final de parte del usuario. Se incluirá también los subprocesos que se deriven de este flujo operacional.



- **Notificación y Escalamiento:** Se busca que el Postor provea al Banco, los servicios de apoyo y asesoría para la implementación del sistema de notificación y escalamiento, con el objetivo de mejorar el tiempo de respuesta de los incidentes de Cajeros Automáticos y otros equipos de autoservicio administrables, después de una brecha de servicio.
- **Diagnóstico Preciso de Fallas:** Para extender la capacidad de diagnóstico de fallas de cajeros y otros equipos de autoservicio administrables, se solicita la implementación de facilidades para obtener datos de diagnóstico preciso vía SNMP, sobre el estado de los dispositivos y otras fuentes de información para complementar las actualmente existentes.
- **Reportes:** Se busca una solución que permita la creación de reportes en base a los datos del PATROL EM y a la base de datos histórica (SQL), lo cual proporcionará una explotación eficiente de los datos históricos disponibles de Cajeros automáticos y otros equipos, como de oficinas.
- **Estadísticas y niveles de servicio:** Realizar mediciones que permitan mantener y gradualmente mejorar la calidad del servicio alineado con las políticas del Banco, mediante un constante ciclo de acuerdos, seguimiento, reportes y revisiones de los logros del servicio, lo cual permitirá erradicar los niveles de servicio inaceptables.
- **Monitoreo de Eventos en Host:** Extender la implementación actual del producto Mainview en el Banco de la Nación y su integración con Patrol Enterprise Manager para darle al área de producción una capacidad más proactiva de resolver problemas de operación del sistema z/OS en el mainframe.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO:

8.1. Beneficios de la Solución:

- El software ha adquirirse contará con las licencias y el mantenimiento respectivo.



- Permitirá mejorar los tiempos de respuesta ante eventos específicos al tomar conocimiento en forma precisa de los errores que ocurran en los ATMs, notificando en línea directamente al responsable.
- Al optimizar los tiempos de respuesta sobre las averías aumentará el “uptime” o tiempo en servicio de los ATMs mejorando la imagen institucional, lo cual contribuye en aumentar la confianza de los usuarios.
- Al tener mejor “uptime” los ATMs, se mejorará los ingresos por comisiones de transacciones, logrando un retorno de la inversión.
- Se mejorará la disponibilidad de los reportes necesarios para la administración de ATMs
- Acceso al sistema sin restricciones de número de usuarios.
- Uso del sistema sin limitación del número de ATMs, es decir si el parque de ATMs crece, el Banco no pagará nada adicional por el licenciamiento de nuevos ATMs.

8.2 Costo de la Solución:

El cuadro muestra alternativas de costos alcanzadas por el Dpto. de Logística incluido IGV.

COSTOS DEL SOFTWARE INCLUYE IGV	
EMPRESAS	COSTO TOTAL EN S/.
ON LINE SYSTEM S.A.	1,416,757.68
SOFTWARE S.A.	1,371,388.94

8.3 Hardware necesario para su funcionamiento:

La Implantación del sistema no representa mayor costo en adquisición de Hardware, ya que será instalado casi en su totalidad sobre la actual plataforma de monitoreo, salvo un PC para el sistema de notificación por voz que será proporcionado por el postor.

El software solicitado se integra a la plataforma informática con la que cuenta el BANCO.



8.4 Soporte y Mantenimiento Externo:

Garantía

El tiempo de garantía mínimo será de un (36) año sin costo para el Banco, sobre los componentes de software, contra defectos o vicio oculto, incluyendo la actualización de nuevas versiones liberadas en ese periodo, problemas de disminución de performance, entre otros.

Soporte

La empresa proveedora deberá contar con el personal disponible que garantice el soporte técnico en un horario de 9 horas al día por 5 días a la semana los 365 días del año, con un tiempo máximo de atención de 2 horas para el inicio de la atención. Con costo 0 para el Banco.

8.5. Personal y Mantenimiento Interno

Capacitación

El Postor proporcionará un plan de capacitación que garantice que se cumplan con los siguientes objetivos:

- Que los usuarios de la solución puedan hacer un uso eficiente de la misma
- Que el personal de Informática y de Operaciones del Banco sea capacitado adecuadamente para que sean autosuficientes en el desarrollo de futuras modificaciones o extensiones a los aplicativos de acuerdo a las cambiantes necesidades del negocio.
- El Postor deberá proporcionar capacitación sobre la utilización de la solución ofertada, para un mínimo de veinte (20) personas.
- El Postor deberá proporcionar capacitación sobre la utilización para la generación de reportes y de la solución, para un mínimo de diez (10) personas.
- Capacitación y Certificación mínimo a dos (2) personas por la Casa Matriz sobre el software ofertado y dos (2) personas en cursos oficiales dictados por instituciones oficiales basados en mejores prácticas ITIL (ITIL Practitioner, ITIL Foundation).



8.6. Tiempo en que se va a entregar la solución con las condiciones exigidas por el Banco de la Nación son:

- Respecto al plazo para la implementación del Proyecto es cómo máximo de doscientos (200) días calendarios a partir de la firma del contrato. Se entiende que en este periodo se consideran las fases de organización, análisis de datos, ejecución del plan de desarrollo y la implantación del proyecto.

9. **CONCLUSIONES:**

Es necesaria la adquisición de una herramienta que nos permita mejorar el nivel de monitoreo, respuesta rápida a los reclamos y asimismo disponer de un sólido sistema que muestre eventos en línea y Reportes cajeros automáticos y otros dispositivos administrables como también de oficinas. Debe facilitar la administración de la operatividad de la red de cajeros automáticos y otros equipos, de acuerdo con el valor que aporta al negocio y mantener un balance entre calidad y costo. Debe permitir, el registro, atención, seguimiento, escalamiento de las incidencias de los cajeros automáticos y otros equipos de autoservicio administrables, con la finalidad de brindar a nuestros usuarios, óptimos niveles de servicios. Adicionalmente debe contemplar el monitoreo de eventos del mainframe.

10. **FIRMA:**

Responsable de la Evaluación	Firma
Sr. Orlando Manco Prieto	