



INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE

“ADQUISICIÓN DE LICENCIAS Y RENOVACIÓN DE SOPORTE TÉCNICO DE LA HERRAMIENTA HP SERVICE CENTER”

1. NOMBRE DEL ÁREA

Sección Soporte a Usuarios

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

Sr. Félix Sullón Rodríguez
Ing. María Isabel Rojas Acuña

3. CARGO

Jefe de Sección
Líder de Proyecto

4. FECHA

21 de Octubre del 2009

5. JUSTIFICACIÓN

El software HP Service Center viene siendo utilizado desde el año 2006 como herramienta para la gestión de incidentes reportados por nuestros usuarios internos. Dicha herramienta fue adquirida en el Diciembre 2005 y sus servicios de garantía y mantenimiento ya caducaron.

En la actualidad el Banco de la Nación posee diez (10) licencias de clientes fijos y diez (10) licencias de clientes flotantes, así mismo de una licencia de Servidor que incluye módulos para la gestión de servicios, 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 veinte (20) licencias fijas y veinticinco (25) licencias flotantes más, ya que la mesa de servicio ha incrementado sus recursos humanos con la finalidad de poner más canales de atención y cubrir las solicitudes crecientes de los usuarios. Asimismo el incremento de incidentes hacia el segundo nivel hace necesario la adquisición de dichas licencias ya que ellos se conectan al service center web de manera concurrente.

Adicionalmente esta herramienta está siendo utilizada para el registro de los incidentes operativos por la Red de Agencias así como para las solicitudes de accesos por lo que se debe cubrir el requerimiento del Departamento de Riesgos para que los analistas de Control de Accesos también puedan acceder al service center de manera simultanea para realizar la atención de tickets por solicitudes de accesos así como el acceso de manera concurrente para atender incidentes operativos por las áreas responsables.

6. ALTERNATIVAS

Se ha considerado las siguientes ofertas:

- Vision Tech del Perú
- Hewlett Packard



7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

Ambas empresas cumplen con las especificaciones técnicas mínimas solicitadas:

<p>El Postor entregará e instalará las 45 licencias, tanto fijas como flotantes en la actual mesa de servicio del Departamento de Informática. El postor debe considerar que al obtener las licencias se debe tener acceso a lo siguientes módulos actualmente adquiridos por el BN:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Self Service Ticketing▪ IR Expert▪ Incident Management▪ Configuration Management▪ Change Management▪ Service Management▪ SLA▪ Contract Management▪ Scheduled Maintenance▪ SCAuto/SDK Unix▪ SCAuto/SDK Windows▪ SCAuto/OpenView/Network Node Manager (NNM)▪ SCAuto/OpenView/Operations (ITO/VPO)
<p>El Postor deberá garantizar el soporte de la herramienta por el periodo de un año así como considerar 100 horas para realizar nuevos requerimientos y/o implementar nuevos módulos que aun no han sido explotados en la herramienta.</p>
<p>El postor debe incluir el soporte telefónico de la casa matriz, de manera gratuita, con disponibilidad 7 x 24.</p>
<p>El postor debe incluir el soporte de primera línea de manera local con soporte IN SITU 7 x 24 con un tiempo de respuesta no mayor de dos (2) horas.</p>
<p>Se requiere 100 horas para consultoría, implementación de nuevos módulos y/o ejecución de nuevos requerimientos.</p>
<p>El control de estas horas será llevado por el Banco de la Nación, en coordinación con el proveedor.</p>
<p>El postor dará acceso al Banco a los foros o grupos de usuarios en los sitios o páginas de los fabricantes en Internet relacionados a los programas del producto. Asimismo dará acceso a consultas directas al fabricante en Internet para tratar asuntos técnicos</p>
<p>El postor deberá tener experiencia mínima de 5 años, documentada, como proveedor de servicio de mantenimiento y soporte de los productos.</p>
<p>El tiempo de garantía solicitado es de (01) año para las licencias a adquirir. El plazo para la entrega de los bienes es cómo máximo de quince (15) días calendario, a partir de la firma del contrato.</p>

8. ANÁLISIS COMPARATIVO COSTO BENEFICIO

a. Licenciamiento

Se requiere el siguiente software:

HP Service Center 6.1.x: veinte (20) licencias fijas y veinticinco (25) 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

Se debe garantizar el soporte de la herramienta por el periodo de un año, así como considerar 100 horas para realizar nuevos requerimientos.

En cuanto al soporte técnico este debe ser dado in-situ en nuestra sede administrativa de Javier Prado – Oarrantia.

El tiempo máximo de respuesta a fallas debe ser de 2 horas y será atendido por un técnico durante las 24 horas de Lunes a Domingo (24 X 7).

d. Personal y Mantenimiento Interno

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

e. 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 las licencias es como máximo de quince (15) días calendario, a partir de la firma del contrato.

f. Garantía

El tiempo de garantía solicitado es de 01 año para las licencias a adquirir y es computado a partir de la firma del Acta de Aceptación.

g. Beneficios

- Garantizar la oportuna atención de los tickets de incidentes o requerimientos reportados por los usuarios a través de esta herramienta de gestión.
- Integrar otras mesas de atención dentro de la organización.
- Atender los requerimientos de accesos de las áreas responsables en la atención de incidentes de tecnología y tickets de índole operativos.

9. CONCLUSIONES

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

10. FIRMAS

Responsables de la Evaluación	
Sr. Sullón Rodríguez, Felix	
Ing. Rojas Acuña, Maria Isabel	