



INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE



“SOFTWARE DE ADMINISTRACION DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y OTROS SERVICIOS DE TI”





INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE

**“SOFTWARE DE ADMINISTRACION DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y OTROS
SERVICIOS DE TI”**

1. **NOMBRE DEL ÁREA:**

División Infraestructura y Comunicaciones

2. **RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN:**

Sr. Orlando Manco Prieto

3. **CARGO:**

Jefe de Sección Soporte de Plataformas

4. **FECHA:**

12 de octubre del 2010

5. **JUSTIFICACIÓN:**

Antecedentes:

El Banco de la Nación adquirió, en el año 2002, un Sistema de Monitoreo y Gestión de Eventos, dicho sistema está basado en los productos: “Patrol Enterprise Manager”, “Agentes Patrol” y “NNM HPOpenView”, entre otros. Este sistema, permitió mejorar el monitoreo y gestionar los eventos de la infraestructura de TI correspondientes a los componentes de los servicios de Cajeros, Agencias, Comunicaciones, entre otros.

Ha transcurrido ocho años desde que el sistema fue implementado, tiempo en el cual el sistema continúa funcionando en forma correcta, incrementándose, a lo largo de este tiempo, el monitoreo de más elementos de la infraestructura de TI. Sin embargo, a lo largo de este tiempo, la tecnología informática ha evolucionado en gran medida por consiguiente se han incrementado las necesidades a satisfacer respecto a la gestión de eventos y monitoreo de los Servicios del Negocio y los Servicios de TI. Por otro lado también se debe indicar que la versión actual de la consola





centralizada de eventos, dejará de ser soportada por el fabricante debido a su antigüedad, por estas razones se requiere una urgente revisión y actualización total del Sistema de Gestión de Eventos.

Solución:

En este sentido, se ha planteado la ejecución de un proceso para la contratación de una solución llave en mano, que permita revisar, actualizar y/o redefinir la gestión de eventos que dispone actualmente el Banco de la Nación. Dicha solución dispondrá de un portal que muestre información de eventos en línea y reportes diversos correspondientes entre otros a los servicios de cajeros automáticos, Agencias, Banca por Internet, y diversos servicios de TI como Base de Datos, Mainframe, Servicio de Administración Integrado SAI entre otros. De esta manera se mejorará la respuesta a eventos críticos y facilitará la administración de los servicios indicados, impulsando el objetivo de actuar en forma proactiva.

La solución será de gran utilidad para brindar información oportuna y precisa a las áreas usuarias como al Departamento de Operaciones (División Canales Virtuales y Remotos), al Departamento de Informática, al Departamento de Red de Agencias y a la División de Seguridad, División Gestión de Tesorería, entre otras.

6. ALTERNATIVAS:

Tomando como fuente la consultoría contratada por el Departamento de Logística y desarrollada por la Universidad ESAN, para el Estudio de Posibilidades de Mercado y determinación del valor referencial del proceso "Software de Administración de Cajeros y Otros Servicios de TI" y teniendo en cuenta de que se trata de una solución que permitirá renovar, optimizar y mejorar el nivel de monitoreo que posee actualmente el Banco de la Nación, se observa que las propuestas presentadas en la consultoría de ESAN, se basan en los productos de BMC Software y de AlarmPoint Systems, cuyas licencias dispone el Banco.





7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO:

Se ha realizado una evaluación de las propuestas enviadas a la consultora ESAN y corresponden a las siguientes empresas:

- Software S.A.
- PBTI Soluções LTDA

La evaluación de las propuestas técnicas referenciales presentadas por las empresas postoras se llevó a cabo considerando las Especificaciones Técnicas Mínimas del presente proceso, y se concluye que ambas propuestas cumplen con lo solicitado en las Especificaciones Técnicas Mínimas.

8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO:

8.1 Beneficios de la Solución:

Generales:

- Permitirá mejorar los tiempos de respuesta ante eventos específicos al tomar conocimiento de los errores que ocurran en los componentes del servicio de ATMs y otros servicios de TI, notificando en línea directamente al responsable.
- Optimizar los tiempos de respuesta de la solución de las averías incrementando de esta manera el “uptime” del servicio de ATMs y otros Servicios de TI, mejorando la imagen institucional, lo cual contribuye en aumentar la confianza de los usuarios.
- Mejorando el “uptime” del servicio de ATMs y otros servicios de TI, se mejorará los ingresos por comisiones de transacciones, se incrementará el uso del canal de Internet, logrando descongestionar las oficinas, de esta manera se conseguirá el retorno de la inversión en el menor tiempo posible.
- Se dispondrá de los reportes necesarios para la administración de ATMs y otros servicios de TI.
- Se contará con acceso al portal sin restricciones de número de usuarios, ya que no se paga licenciamiento por número de usuarios del portal.
- Se podrá configurar la gestión de eventos para los nuevos ATMs sin limitación del número de los mismos, es decir, si es que se incrementa la





cantidad de ATMs en el Banco, no se pagará ningún adicional por el licenciamiento del monitoreo de los nuevos ATMs.

Específicos:

- **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 Servicios de TI, después de una corte del servicio.
- **Diagnóstico Preciso de Fallas:** Para extender la capacidad de diagnóstico de fallas de cajeros y otros servicios de TI, 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 de la consola Centralizada de Eventos (PEM) y a la base de datos histórica, lo cual proporcionará una explotación de los datos históricos disponibles de Cajeros automáticos y otros servicios de TI, para obtener reportes y estadísticas de acuerdo a los requerimientos.
- **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.





- **Monitoreo de Eventos de Oracle Financials:** Extender las facilidades de monitoreo para los eventos registrados en la operatividad del ERP del BN: Oracle Financials. Así mismo se deben monitorear los servicios necesarios para mantenerlo habilitado y disponible.

8.2 Costo de la Solución:

El cuadro muestra las alternativas de costos incluido IGV. (Fuente: Consultoría contratada por el Departamento de Logística y desarrollada por la Universidad ESAN, para el Estudio de Posibilidades de Mercado y determinación del valor referencial del proceso "Software de Administración de Cajeros y Otros Servicios de TI").

COSTOS DEL SOFTWARE INCLUYE IGV

EMPRESAS	COSTO TOTAL EN S/.
PBTI Soluções LTDA	S/. 2'471,666.98
SOFTWARE S.A.	S/. 1'957,179.72



8.3 Hardware necesario para su funcionamiento

La Implantación del sistema no representa costo adicional en adquisición de Hardware, ya que será instalado casi en su totalidad sobre la actual plataforma de monitoreo, a excepción de dos PC Server 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 tres (3) años, 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.

8.5 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. Sin costo para el Banco.

8.6 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.





9. CONCLUSIONES:

Como se ha indicado la actual solución requiere una urgente actualización toda vez que han pasado ocho (8) años desde su implementación y que además la versión actual de la consola centralizada de eventos dejará de ser soportada por el fabricante dada su antigüedad, por lo que es necesaria la adquisición de una solución que nos permita mejorar el nivel de monitoreo y Gestión de Eventos, respuesta rápida a los reclamos, disponiendo de un sistema que cuente con la última tecnología del rubro. Debiendo facilitar la administración de la operatividad de la red de cajeros automáticos y otros servicios del Negocio y de TI. La solución permitirá contar con herramientas que ayuden a brindar a nuestros usuarios, óptimos niveles de servicio.

10. FIRMA:



Responsable de la Evaluación	Firma
Sr. Orlando Manco Prieto	