

# INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE N° 005 GTSI-2007

## 1. NOMBRE DEL ÁREA

El área encargada de la evaluación técnica para la adquisición de un software que permita la implementación de buenas prácticas en la Gestión de Servicios de TI, es la Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información.

## 2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

El encargado de realizar la evaluación es el Sr. Leoncio Rodríguez Manyari Jefe de Soporte Técnico de la Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información.

## 3. FECHA

La fecha del presente informe es el 01 de Octubre del 2007.

## 4. JUSTIFICACIÓN

El nivel de dependencia tecnológica en la Contraloría General de la República es cada vez mayor, es por ello que se hace necesario que se adopten ciertos cambios que permitan un:

- Conjunto coherente, entendible y consistente de buenas prácticas para la gestión de TI.
- Identificación de los procesos de gestión clave en la organización de TI.
- Alinear los servicios de TI con los requerimientos de la CGR.
- Promover un enfoque orientado a la gestión de calidad.

Para mejorar el servicio al cliente (usuario de la CGR), mayor efectividad de los costos, mayor motivación y productividad

## 5. ALTERNATIVAS

En el mercado existen varias alternativas que cumplen con las especificaciones técnicas del producto solicitado, tales como el Unicenter Service Desk, HP Openview y el Tivoli Service Desk



*[Handwritten signature]*

## 6. ANALISIS COMPARATIVO TÉCNICO Y DE COSTO-BENEFICIO

### Evaluación Técnica

	Unicenter Service Desk	HP Openview	Tivoli Service Desk
Mesa de Ayuda	1	1	1
Gestión de incidentes	1	1	1
Gestión de cambios	1	1	1
Gestión de problemas	1	1	1
Gestión de SLA	1	1	1
Gestión de flujos de trabajo	1	1	1
Interfase Web	1	1	1
Gestión Configuración	1	1	1
Reportes	1	1	1
Notificaciones	1	1	1
Conformidad con ITIL	1	1	1
Asignación de trabajo basado en carga de trabajo	1	1	1
Auto servicio al cliente	1	1	1
Búsqueda de conocimiento	1	1	1
Registro de auditoría	1	1	1
Informes de gestión	1	1	1
Integración con el SW que tiene la CGR Unicenter Desktop and Server Management	1	0	0
	17	16	16

### Evaluación Económica

	Unicenter Service Desk	HP Openview	Tivoli Service Desk
Precio	13,804.00	16,779.00	18,147.50
	3	2	1



## **7. CONCLUSIONES**

Las conclusiones de la evaluación realizada son las siguientes:

Si bien es cierto que el producto Unicenter Service Desk tiene una mejor evaluación y por lo tanto logra un alto nivel de aceptación como producto deseado, se puede inferir también que de manera general todos los productos evaluados cumplen con brindar un buen apoyo para la implementación de los procesos que permitan brindar un nivel de servicio de TI, alineamiento de la tecnología de información con los procesos que tiene de la Contraloría General de la República y con ello permita el logro de sus objetivos y metas de manera eficiente y eficaz..


## **8. FIRMAS**



---

Luz Marina Oré  
Gerente

Gerencia de Tecnologías y Sistemas  
de Información



---

Leoncio Rodríguez Manyari  
Jefe Soporte Técnico  
Gerencia de Tecnologías y Sistemas  
de Información