



LA CONTRALORÍA
GENERAL DE LA REPÚBLICA

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE N° 041-TI-2024-CGR

ÍNDICE

1. NOMBRE DEL ÁREA.....	3
2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN	3
3. FECHA	3
4. JUSTIFICACIÓN	3
5. ALTERNATIVAS	3
6. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO	3
7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO	4
8. CONCLUSIÓN	5
9. FIRMAS	5

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE PARA LA ADQUISICIÓN DE SOLUCIÓN DE SOFTWARE DE MESA AYUDA PARA LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

1. NOMBRE DEL ÁREA

Subgerencia de Sistemas de Información - Gerencia de Tecnologías de la Información.

2. NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

Marco Antonio Bermúdez Torres – Subgerente de Sistemas de Información

3. FECHA

30 de octubre de 2024

4. JUSTIFICACIÓN

La Contraloría como órgano superior del Sistema Nacional de Control, tiene por misión dirigir y supervisar con eficiencia y eficacia el Control Gubernamental, para lo cual aplica las Tecnologías de la Información para optimizar sus procesos de gestión institucional y brindar un mejor servicio. Dentro de este contexto es necesario mantener actualizado la plataforma con la cual se brinda la atención a los requerimientos de accesos e incidencias de los Sistemas de Control que realizan los colaboradores de la Contraloría.

En ese sentido, se requiere contratar a una persona natural o jurídica para el Servicio de Mantenimiento del Software de Mesa de Ayuda que será utilizado por la Gerencia de Tecnologías de la Información para el cumplimiento de sus actividades.

Por lo expuesto, y en el marco de la Ley N° 28612 "Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública", se procede a efectuar la evaluación correspondiente.

5. ALTERNATIVAS

Considerando la necesidad de la CGR se han buscado alternativas de software en el mercado, tomando en consideración la disponibilidad en el servicio de atención y de soporte local.

Actualmente, estos requerimientos, que son de alcance nacional, son gestionados por un equipo de la Mesa de Ayuda utilizando el software Proactivanet, por lo en el análisis también se ha considerado la renovación del mantenimiento de este software, así como la adquisición de una nueva solución.

En ese sentido, la búsqueda ha dado como resultado los productos que se listan a continuación:

- Proactivanet (Mantenimiento)
- Jira Service Desk
- InvGate Service Desk

6. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

El análisis técnico ha sido realizado en conformidad con la metodología establecida en la "Guía Técnica sobre evaluación de software en la administración pública" (R.M. N° 139-2004-PCM) tal como se exige en el reglamento de la Ley N° 28612.

a. Propósito de evaluación

Validar que las alternativas seleccionadas sean las más convenientes técnicamente para el uso de la CGR.

b. Identificar el tipo de producto

Software para la adquisición de solución de software de seguridad informática para la protección de los dispositivos

c. Identificación del modelo de calidad

Se aplicará el Modelo de Calidad de Software descrito en la parte I de la Guía de evaluación de software aprobado por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM.

d. Selección de métricas.

Las métricas fueron seleccionadas en base a las características técnicas descritas en el anexo N° 1 en ella se han evaluado atributos internos, externos y de uso.

Dada la criticidad en que los productos de software cumplan con los criterios técnicos requeridos, aquellos que, en la **evaluación técnica** no alcancen 80 puntos del puntaje total como mínimo, no serán considerados para el análisis posterior de costo beneficio.

7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO

El presente análisis tiene por objetivo seleccionar la mejor alternativa. Para lo cual se ha optado por dar un peso a la evaluación técnica de 0.8 y a la evaluación económica de 0.2, con el fin de garantizar que el software a adquirir o suscribir cumpla con los requerimientos técnicos solicitados.

- Del Análisis Comparativo Técnico del anexo N° 1, los productos que han resultado con puntajes iguales o mayores a 80 puntos en la Evaluación Técnica, fueron considerados para el Análisis Comparativo de Costo – Beneficio, calificando los siguientes:
 - **Proactivanet (Mantenimiento)**
 - **Jira Service Desk**
 - **InvGate Service Desk**
- En el anexo N° 2, se muestran los resultados del Análisis Comparativo de Costo – Beneficio, así como el cuadro de valoración técnica – económica.
- La evaluación de estas alternativas incluye los costos de licencias, los cuales son referenciales y fueron obtenidos a través de cotizaciones, páginas web de los fabricantes u otras fuentes. Ver anexo N° 3.

Asimismo, en la presente evaluación se ha considerado lo siguiente:

- **Hardware necesario para su funcionamiento de las alternativas**
La Gerencia de Tecnologías de la Información a través de su Subgerencia de Operaciones y Plataforma Tecnológica ha determinado que no es necesaria la adquisición del hardware para el funcionamiento de los productos en mención.
- **Soporte y mantenimiento externo**
Con la adquisición o suscripción de las licencias de los productos evaluados, se tienen derechos de soporte, actualizaciones de los parches y actualizaciones a versiones últimas liberadas por el fabricante durante el periodo de la garantía de los productos en mención.
- **Personal y mantenimiento interno**
La CGR cuenta con soporte de Mesa de Ayuda a cargo de la Gerencia de Tecnologías de la Información, para realizar la instalación y configuración del software en los usuarios finales, así como para atender incidentes que pueda ocasionar el producto durante su funcionamiento.
- **Capacitación**
El personal de las unidades orgánicas de la CGR, quienes utilizarán los productos evaluados, requerirá capacitación en función de sus necesidades.

8. CONCLUSIÓN

De los resultados del análisis realizado, se puede observar que los siguientes productos de software:

- **Proactivanet (Mantenimiento)**
- **Jira Service Desk**
- **InvGate Service Desk**

Obtienen una valoración Costo/Beneficio que les permite cumplir con los requisitos mínimos solicitados y por ende con las necesidades de la institución.

9. FIRMAS

Marco Antonio Bermúdez Torres
Subgerente de Sistemas de Información

ANEXO N° 1

METRICAS (ATRIBUTOS) INTERNAS Y EXTERNAS								
Nº	Atributos	Descripción	Puntaje Máximo	Criterio de Calificación	Puntaje	ProactivaNet	Jira Service Desk	InvGate Service Desk
1	Funcionalidad	Debe permitir autogenerar tickets a través de un correo electrónico	4	Si	4	4	4	4
				No	0			
		Debe permitir genera informes / reportes sobre la gestión de la mesa de ayuda	4	Total	4	2	4	4
				Parcialmente	2			
		Debe permitir realizar notificaciones	4	Total	4	4	4	4
				Parcialmente	2			
		Debe permitir el balanceo de carga de trabajo entre los técnicos.	4	Total	4	4	4	4
				Parcialmente	4			
		Debe permitir registrar el Impacto / Urgencia / Prioridad.	4	Total	4	4	4	4
				Parcialmente	2			
		Debe permitir relacionar incidentes con elementos de configuración.	4	Total	4	4	4	4
				Parcialmente	2			
		Debe permitir adicionar soluciones y error conocidos.	4	Total	4	4	4	4
				Parcialmente	2			
		Debe permitir registrar los acuerdos de niveles de servicio (SLA).	4	Total	4	4	4	4
				Parcialmente	2			
		Descubrimiento automático de estaciones de trabajo	4	Total	4	4	4	4
				Parcialmente	2			
		Deberá estar basado en un acceso web con integración al Directorio Activo.	4	Total	4	4	4	4
				Parcialmente	2			
Los usuarios finales podrán verificar el estado y actualizar las solicitudes existentes.	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
Debe permitir definir reglas de negocio	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
Los usuarios finales deberán tener acceso a una base de conocimiento.	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
Debe permitir solicitar aprobaciones para dar atención.	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
Debe permitir realizar encuestas de satisfacción	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
Debe permitir registrar solicitudes de servicio.	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
Debe permitir configurar los estados de la solicitud (ej.: abierto, pendiente, resuelto, cerrado, etc.)	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
Debe permitir adicionar el análisis sobre la causa raíz e impacto.	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
Debe permitir administrar categorías de servicios y servicios.	4	Total	4	4	4	4		
		Parcialmente	2					
2	Fiabilidad	Soporte local, telefónico, correo, entre otros	3	Total	3	3	3	3
				Parcialmente	2			
3	Usabilidad	Cuenta con herramientas de autoayuda o autoaprendizaje	3	Total	3	3	3	3
				Parcialmente	2			
4	Capacidad de mantenimiento	Se adapta a los cambios o mejoras de nuevas versiones	3	Total	3	3	3	3
				Parcialmente	1			
Sub Total			85			83	85	85
METRICAS (ATRIBUTOS) DE USO								
5	Eficacia	No requiere implementación por parte del proveedor	3	Cumple	3	3	3	3
				No Cumple	0			
6	Portabilidad	Capacidad del software para coexistir con otro software independiente, en un entorno común	4	Total	4	2	4	2
				Parcialmente	2			
7	Accesibilidad	El idioma puede ser configurable a español e inglés	4	Cumple	4	4	4	4
				No Cumple	0			
8	Satisfacción	Conocimiento y confianza del usuario al Software	4	Total	4	4	2	2
				Parcialmente	2			
Sub Total			15			13	13	11
Total			100			96	98	96

**ANEXO N° 2
ANÁLISIS COMPARATIVO COSTO BENEFICIO**

Información de costo anual obtenidos del mercado considerando 10 mil licencias

Descripción	Costo total de la solución (S/.)
Proactivanet (Mantenimiento)	708,703.86
Jira Service Desk	17,905,125
InvGate Service Desk	18,093,600

Equivalencia del costo

Costo Total (S/)	Puntaje Equivalente
[0 -10,000,000>	100
[10,000,000 - 20,000,000>	85
+ de 20,000,000	50

Evaluación económica

Software	Costo Total 1 año (S/.)	Evaluación Económica
Proactivanet (Mantenimiento)	708,703.86	100
Jira Service Desk	17,905,125	85
InvGate Service Desk	18,093,600	85

Análisis costo beneficio

Software	Evaluación Técnica	Evaluación Técnica al 80% (A)	Evaluación Económica	Evaluación Económica al 20% (B)	Costo / Beneficio (A+B)
Proactivanet (Mantenimiento)	96	76.8	100	20	96.8
Jira Service Desk	98	78.4	85	17	95.4
InvGate Service Desk	96	76.8	85	17	93.8

ANEXO N° 3
COSTOS REFERENCIALES DE LICENCIAS DE SOFTWARE

a) Proactivanet (Mantenimiento)

Costo Total: S/. 708,703.86



Espiral Microsistemas Sucursal del Perú
RUC: 20556436798
Av. Víctor Andrés Belaunde 147 - Vía Principal 133
Edificio Torre Real Dos, Oficina 13-113
San Isidro, Lima, Perú

Productos y Servicios:

Número de oferta: 2024-14642-V5--Contraloria-Ampliación de licencias LPOP - ITAM-ITSM
Fecha de emisión: 15/10/2024
Nombre del cliente: Contraloría General de la República de Perú
Domicilio fiscal: Jr. Camilo Carrillo Nro.114
Lima 11 - Distrito Jesús María
Lima - Perú

Estimados Sres:
De acuerdo con su petición, a continuación les ofertamos los productos y servicios siguientes:

Módulos del portfolio incluidos

Discovery & Gestión de Activos y Proveedores (Licencia Perpetua)	Consultar hoja de producto adjunta.
Gestión de la CMDB (Licencia Perpetua)	Consultar hoja de producto adjunta.
Gestión de Incidencias/Peticiones/KB/SLM/Proveedores (Licencia Perpetua)	Consultar hoja de producto adjunta.
Gestión de Problemas/Cambios/Entregas (Licencia Perpetua)	Consultar hoja de producto adjunta.
Gestión del Catálogo y Cartera de Servicio (Licencia Perpetua)	Consultar hoja de producto adjunta.

Plataforma y dimensión licenciamiento	Código	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Subtotal
Número de Activos	001.LPOP	Discovery y Gestión de activos	3,005	PEN 21.00	PEN 63,105.00
Número de Activos	001.LPOP	Gestión de la CMDB	10,005	PEN 7.35	PEN 73,536.75
Número de Técnicos SDesk Nominales	002.LPOP		5	PEN 3,342.44	PEN 16,712.20
Número de Técnicos SDesk Concurrentes	003.LPOP	Incidencias/Peticiones/Base de conocimiento/Niveles de servicio - Problemas/Cambios/Entregas, catalogo de servicio.	11	PEN 5,952.55	PEN 65,478.05

Base Imponible: PEN 218,832.00

Servicios Técnicos y Profesionales	Código	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Subtotal
Soporte y suscripción de versiones	320.SSTT	Soporte correspondiente a la ampliación de licencias hasta el 07 de Setiembre del 2029	1	PEN 298,514.49	PEN 298,514.49
Segundo Entorno No Productivo LPOP (QA, Test, Formación)	321.SSTT_LPOP	Entorno para desarrollo y pruebas	1	PEN 56,250.00	PEN 56,250.00
Parametrización de la herramienta. N de jornadas:	430.SSPP	Parametrización de la CMDB	8	PEN 2,250.00	PEN 18,000.00
Parametrización de la herramienta. N de jornadas:	430.SSPP	Parametrización para las 10 licencias concurrentes	1	PEN 2,250.00	PEN 2,250.00
Capacitación. N de jornadas:	431.SSPP	Capacitación para las 10 licencias concurrentes	1	PEN 2,250.00	PEN 2,250.00
Capacitación. N de jornadas:	431.SSPP	Capacitación de la CMDB	2	PEN 2,250.00	PEN 4,500.00
Otros servicios. N de jornadas:	440.SSPP	Bolsa de horas	100	PEN 0.00	PEN 0.00

Base Imponible: PEN 381,764.49

PROYECTO: PEN 600,596.49

IGV(18%): PEN 108,107.37

TOTAL: PEN 708,703.86

b) Jira Service Desk
 Costo Total: S/1,790,512.5 (\$/. 4,750,000)

The screenshot shows the pricing page for Jira Service Management. At the top, there is a navigation bar with 'Jira Service Management' and links for 'Funciones', 'Precios', 'Soluciones', and 'Recursos'. A search bar and 'Obtener gratis' button are also present. The main heading is 'Gestión de servicios a escala'. Below this, there are filters for 'Tamaño de equipo: 75 Agentes' and 'Facturar: Mensualmente' (selected) and 'Anualmente AHORRA HASTA UN 17%'. The pricing table has four columns: Free, Standard, Premium (highlighted as 'RECOMENDADO'), and Enterprise. Each column lists features and includes a 'Consíguela ahora' or 'Iniciar la versión de prueba gratuita' button. The Premium plan is priced at \$47,500 per year for 51-100 agents.

Tamaño de equipo: 75 Agentes	Facturar: <input type="radio"/> Mensualmente <input checked="" type="radio"/> Anualmente AHORRA HASTA UN 17%		
<p>Free Gratis para siempre para 3 agentes</p> <p>\$0</p> <p>Consíguela ahora</p> <p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plantillas para ITSM, atención al cliente, recursos humanos y mucho más Soporte multicanal, que incluye portal del cliente, correo electrónico y chat Entrada de trabajo a través de formularios, flujos de trabajo y colas personalizables Base de conocimientos integrada Alertas, planificaciones de las guardias y plantilla de incidentes Soporte de la Comunidad de Atlassian 	<p>Standard Todo lo que necesitas para ponerte en marcha</p> <p>\$18,750 al año Nivel de agente: 51-100</p> <p>Iniciar la versión de prueba gratuita</p> <p>Todas las funciones de Free, y además:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centro de ayuda personalizado Notificaciones de correo electrónico ilimitadas Registros de auditoría y residencia de datos multirregional Hasta 20 000 agentes y clientes ilimitados Soporte local 9 horas al día, 5 días a la semana 	<p>Premium Escala tu gestión de servicios</p> <p>\$47,500 al año Nivel de agente: 51-100</p> <p>Iniciar la versión de prueba gratuita</p> <p>Todas las funciones de Standard, y además:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servicios y operaciones impulsados por la IA Agente de servicio virtual Gestión de activos y configuración Gestión de incidentes y problemas Gestión de cambios Control de implementaciones con herramientas de CI/CD Integraciones avanzadas de alertas e investigación de incidentes Supervisión de incidentes en tiempo real Soporte ininterrumpido para incidencias críticas SLA con un 99,9 % de tiempo de actividad 	<p>Enterprise Análisis, escalabilidad y seguridad avanzados para empresas</p> <p>Solo puedes acceder a los precios del plan Enterprise si arriba introduces 201 agentes o más</p> <p>Contactar con el departamento de ventas</p> <p>Todas las funciones de Premium, y además:</p> <ul style="list-style-type: none"> Datos relevantes de varios productos con Atlassian Analytics y Atlassian Data Lake Controles de administración y seguridad avanzados Gestión de identidades y accesos de nivel empresarial Automatizaciones ilimitadas Varios sitios (hasta 150) Soporte ininterrumpido para todas las incidencias SLA con un 99,95 % de tiempo de actividad

Fuente: <https://www.atlassian.com/es/software/jira/service-management/pricing> (Acceso 29OCT2024 16:23)
 (*) Tipo de cambio SBS al 29/10/2024: 3.7695

c) **InvGate Service Desk**

Costo Total: S/ 18,093,600 ($\$/ . 40 \times 12 \times 10,000 = 4,800,000$)

InvGate's Evolution: Unveiling The Next Generation of Service & Asset Management

invgate Products Solutions Company Resources Pricing Contact Us Free Trial

Pricing

Get started with next-level Service Management

Starter	Pro <small>Popular</small>	Enterprise
\$17/agent Per month, \$999 billed annually	\$40/agent Per month, billed annually	Custom Priced for your organization
Start Free Trial	Start Free Trial	Request a quote
<small>* No credit card required</small>	<small>* No credit card required</small>	
<ul style="list-style-type: none">5 AgentsSimple configurationSelf-service portalThe foundation of a cutting-edge Service Management	<ul style="list-style-type: none">6-50 AgentsITIL aligned WorkflowsAutomationEnhanced Support from our team	<ul style="list-style-type: none">Custom agentsOn-Premise hostingConcurrent licensingAdvanced security configurations

Fuente: <https://invgate.com/pricing?p=serviceManagement> (Acceso 29OCT2024 16:30)

(*) Tipo de cambio SBS al 29/10/2024: 3.7695