

**INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE  
N° 003 – TI – CMACT**

**1. NOMBRE DEL AREA**

Departamento de Tecnología de Información

**2. RESPONSABLE(S) DE LA EVALUACION**

Susy Arce Casana

**3. CARGO(S)**

Jefe del Departamento de Tecnología de Información (e)

**4. FECHA**

22/08/2008

**5. JUSTIFICACIÓN**

La plataforma tecnológica base de La Caja Trujillo S.A. tiene como estándar el uso de productos de software Microsoft en los siguientes aspectos:

- Sistemas Operativos de Servidores.
- Sistema Operativo de Red.
- Sistemas Operativos de las estaciones de trabajo de usuarios finales.
- Base de Datos de los sistemas de información.
- Correo electrónico.
- Proxy de Internet.
- Intranet.
- Pagina Web.
- Herramientas de Desarrollo de Software.
- Herramientas de Automatización de Oficina.

Actualmente se tiene que en licencias de software de Servidor, la Caja Trujillo cuenta actualmente con 96.35% de software de Microsoft, así mismo, en cuanto a licencias de software de Estación de Trabajo, la Caja Trujillo cuenta con un 81.16%, tal como se muestra en la Tabla 1 y en el Grafico 1.

Tipo de Software	Microsoft	Otra Marca
Servidor	96.35%	3.65%
Estación de Trabajo	81.16%	18.84%

Tabla 2: Cuadro Comparativo de Licencias de Software

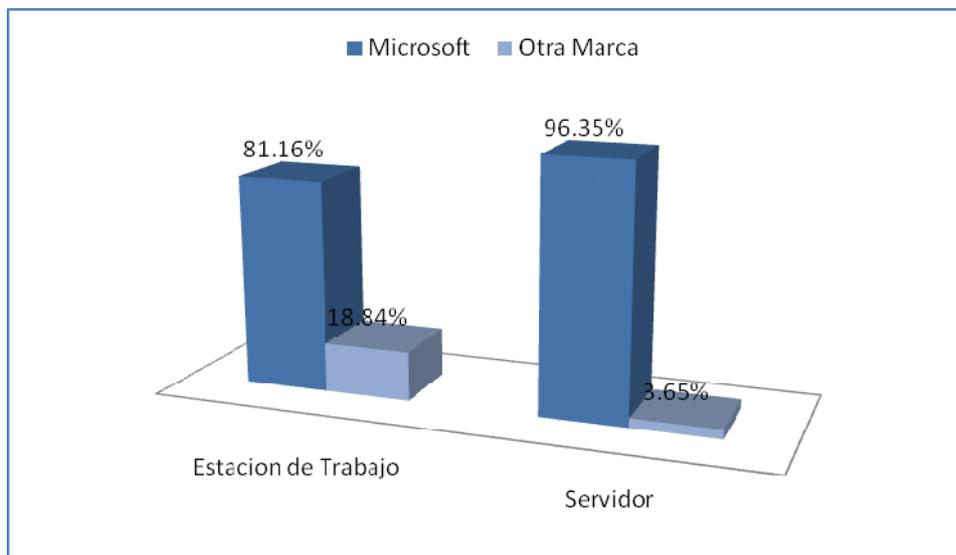


Figura 1: Licencias de Software Caja Trujillo

El Departamento de Tecnología de la Información brinda servicios al Negocio y de Soporte que están implementados y que requieren para su normal funcionamiento los siguientes productos de la empresa Microsoft:

Servicios de TI al Negocio	Producto de Microsoft
❖ SICMACT Negocio, Financiero y Administrativo	Sql Server 2000 SQL Server 2005 Visual Studio 6.0
❖ SICMACT Móvil	Sql Server 2000 Visual Studio Studio .NET
❖ SICMACT Remoto	Sql Server 2000 Visual Studio 6.0 Internet Information Server 6.0
❖ SICMACT Atención al Cliente	Sql Server 2000 Visual Studio 6.0
❖ Reniec en Línea	Sql Server 2000 Visual Studio 6.0
❖ Remesas al Exterior	Sql Server 2000 Visual Studio 6.0
❖ Página Web	Internet Information Server 6.0 Visual .Net
❖ Kiosko Multimedia	Sql Server 2000 Visual Studio 6.0

Servicios de TI al Negocio	Producto de Microsoft
❖ Correo Electrónico	Exchange Server 2000
❖ Internet	ISA Server 2000
❖ Intranet	SharePoint Portal Server 2007 Internet Information Server 6.0

Servicios de Soporte	Producto de Microsoft
❖ Seguridad de Información	Active Directory
❖ Help Desk	* Todos los productos Microsoft para el soporte diario al Software base y aplicaciones
❖ Interconexión con Huamachuco, Viru, Otuzco	Terminal Services 2003

Gran parte de la Administración Pública está asumiendo como un estándar los productos de software Microsoft, tal es el caso de: Ministerio de Economía y Finanzas, Aduanas, SUNAT, Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Educación, RENIEC, ONPE, Contraloría de la República, SUNARP, Cajas Municipales, Entidades Financieras, entre otras Entidades con las que mantenemos continuamente procesos de interconexión e intercambio de datos.

Ante posibles fallas en los Servicios de TI y en la implementación de nuevos proyectos tecnológicos se pueden presentar dificultades tales como:

- Desconocer los tiempos de respuesta estimados y los niveles de respuesta ante incidentes.
- Inconveniente ubicación geográfica del Centro de Datos Principal que no permite contar rápidamente con consultores especialistas in situ.
- Si se requiere contratar a un consultor especialista por ser una institución pública se tiene que realizar un proceso de contratación, retardando los tiempos de respuesta.
- Altos costos por servicios de un consultor especialista. Actualmente el costo promedio por hora es de \$185.00.
- Con el trabajo diario no es posible identificar los temas de servicio de soporte más comunes ni detectar problemas potenciales, que permitan reducir la probabilidad de caída de los sistemas, la falta de disponibilidad y los costos de soporte.
- Dependencia exclusiva del personal de TI
- No contar con acceso a alertas sobre la existencia de problemas potenciales en el software base o posibles fallas en la seguridad, generando un posible alto impacto en el negocio.

La dificultad para resolver a tiempo cualquier falla en los Servicios de TI ocasiona una indisponibilidad de los sistemas críticos para el negocio, afectando la continuidad operativa del negocio y un costo para la institución.

La demora en la implementación de nuevos proyectos tecnológicos produce un alto costo de oportunidad para la institución

## 6. ALTERNATIVAS

Estrategia de recuperación de los Servicios de TI a través de la contratación de un servicio de Soporte por dos años directamente con nuestro principal proveedor de software.

El servicio de soporte de software en general, es aquel que se encarga de todos los aspectos que garanticen la continuidad, disponibilidad y calidad del software usado.

Los servicios de soporte, son aquellos necesarios para proveer el buen funcionamiento e integración de un determinado software. Estos servicios comprenden desde acciones que afectan a la transacción hasta servicios que son necesarios para mantener la integridad y seguridad del sistema.

La necesidad de un servicio de soporte se sustenta en la complementariedad que existe entre la necesidad de acceder al software legal mediante licencias y el servicio posterior que a estas se le debe brindar. En este sentido el Soporte Premier de Software de Microsoft representa un servicio complementario necesario, ya que de no contar con este, sería imposible garantizar las condiciones mínimas de viabilidad tanto en calidad del servicio, como en seguridad de la operatividad del software licenciado.

Cabe precisar que el hecho de tener un contrato de servicio de soporte cubrirá las necesidades de servicio complementario necesario para todas las licencias bajo el contrato actual, las adquiridas anteriormente, así como aquellas que se tienen que contratar, sin generar un costo adicional a la Caja Trujillo. Cumpliéndose que el Software adquirido tenga el debido soporte que garantice la continuidad del servicio.

## **7. ANÁLISIS COMPARATIVO TECNICO**

El Soporte Premier de Software de Microsoft es un contrato de soporte técnico avanzado y flexible, que se puede adaptar a los requisitos exactos de la Caja Trujillo. Los principales componentes incluyen la administración de cuentas de soporte técnico y el acceso durante las 24 horas del día a Técnicos Especialistas de Microsoft altamente calificados, que garantizan el soporte técnico prioritario que se necesita para mantener el máximo rendimiento de los sistemas de la Caja Trujillo.

El Soporte Premier de Software de Microsoft ayuda a desarrollar, implementar y administrar satisfactoriamente sistemas empresariales creados a partir del software de Microsoft. Para realizar esto, se proporciona un amplio conjunto de servicios de soporte técnico centrados en:

- Gestión de cuentas de soporte técnico: administración dedicada de cuentas para contribuir a garantizar que el Soporte Premier satisfaga las necesidades de su empresa.
- Servicios de soporte: asesoramiento y ayuda en un breve período de tiempo acerca de distintos problemas informáticos, como evaluaciones exhaustivas sobre compatibilidad y estudios de diseño.
- Servicios de información: extensos servicios de información en línea que contribuyen a garantizar que su personal informático esté informado sobre los últimos productos y tecnologías de Microsoft.
- Recursos de prevención y resolución: pueden asignarse a un cliente equipos y profesionales de soporte técnico, de forma remota o in situ, para que sean responsables de mantener una relación técnica de acuerdo con sus necesidades tecnológicas, centrándose principalmente en la resolución de los problemas.
- Soporte técnico para solución de problemas: soporte para problemas técnicos que se producen cuando se emplean productos de Microsoft, con equipos y profesionales de soporte técnico disponibles para proporcionar en cualquier momento soluciones precisas a los problemas de funcionamiento.
- Proceso de gestión de situaciones críticas: escalado automático de los problemas graves a diferentes niveles de soporte técnico de Microsoft, como grupos de desarrollo de productos, ejecutivos senior y asistencia in situ de profesionales de soporte técnico.
- Talleres: transferencia de conocimientos a través de atractivas sesiones de formación prácticas diseñadas para ayudar a su personal informático a desarrollar los conocimientos y recursos necesarios para afrontar los problemas informáticos.

## 8. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO - BENEFICIO

La inversión referencial para este servicio esta expresado en dólares americanos y es como sigue:

Año 1	Año 2	Total
\$ 49,500.00	\$ 51,500.00	\$ 101,000.00

La duración del servicio se realizará durante 24 meses (02 años).

La forma de pago será de la siguiente manera:

- Primer Pago a la firma del Contrato para el primer año (12 meses).
- Segundo Pago en la fecha de aniversario de la Fecha de Entrada en vigencia del Contrato Premier (12 meses subsiguientes).

## 9. CONCLUSIONES

Por lo expuesto anteriormente se concluye lo siguiente:

- Se hace necesario contar con un Contrato de Soporte directamente con el fabricante de Software Microsoft, sustentado por el 96.35% de licencias de software de Servidor y el 81.16% de licencias de software de estaciones de trabajo en la Caja Trujillo que son de marca Microsoft.
- De no contar con éste, sería imposible garantizar las condiciones mínimas de viabilidad tanto en la calidad, la seguridad y la disponibilidad de los servicios implementados con el software de Microsoft. El uso de los productos con soporte del fabricante permitirá reducir el número de las fallas por problemas de vulnerabilidad, permitiendo mayor eficiencia y un adecuado funcionamiento.
- El acceso a la información técnica sobre los productos de aplicación, librerías, utilizar las últimas versiones de los productos para la solución de problemas técnicos, soporte reactivo y proactivo, así como transferencia de conocimiento entre otros servicios adicionales, se realiza directa y únicamente con la empresa Microsoft.
- En la actualidad, se tienen necesidades en función al crecimiento de la infraestructura informática de la Caja Trujillo, así como a las nuevas tecnologías, sin olvidar la explotación y procesamiento de la información que las diferentes áreas de la Caja Trujillo realizan mediante software de ofimática, el cual se verá beneficiado con un entrenamiento y transferencia de conocimiento de buenas prácticas que el servicio requiere.