

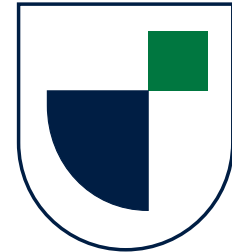
Historia de éxito: HP + UTEM

## HP: La infraestructura que una universidad tecnológica necesita

The HP logo is displayed in white on a dark blue background. It consists of a stylized 'h' and 'p' in a lowercase, sans-serif font.

“La recomendación técnica era HP porque cumplía los requisitos con creces. Al revisar las propuestas económicas de los distintos candidatos que participaron en esta Licitación Pública nos dimos cuenta que coincidía: la mejor oferta técnica, era también la mejor oferta económica”.

- Ricardo Valenzuela  
Director de Proyectos,  
Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM)



UTEM

UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
METROPOLITANA



# Aspectos generales

La Universidad Tecnológica Metropolitana decidió renovar su plataforma TI, en el marco de una profunda modernización. A través de ella, esta institución espera mejorar su gestión, eficiencia y los servicios que entregan a los alumnos. Pero, sobre todo, mantener su status de universidad tecnológica nacional por excelencia.

Reto	Solución	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reformular el proceso de compra de productos de la universidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DV 671A Celeron.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se estableció un proceso de Licitación Pública novedoso y transparente, acorde con la modernización.</li> <li>Entrega de equipos sin contratiempos, los que han cumplido con todas las expectativas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminar la plataforma de equipos armados (clones) de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DV 670A Pentium.</li> <li>DV 330 Equipos Especial.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modernizar los soportes tecnológicos de las áreas administrativas, académicas y del alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitores HP de '15 y '17.</li> <li>Servidores HP ProLiant DL 380.</li> </ul>	

La Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) es una institución de educación superior fundada en 1993. Anteriormente conocida como Instituto Profesional de Santiago (ISP), al re-fundarse como UTEM se definió como una entidad eminentemente tecnologizada, lo que los obliga a mantener una constante revisión de sus equipos y de la plataforma TI que ofrece a sus funcionarios, cuerpo académico y alumnos.

Es por esto que el año 2002 decidió dar un paso importante en su consolidación como una de las principales instituciones educacionales del país: había llegado el momento de desechar los equipos armados que poseía.

Estas unidades hechas no eran más que un verdadero dolor de cabeza para la institución. "Los clones no estaban certificados por lo tanto no corrían todos los software, además tenían una tasa, y un tiempo entre fallas, horroroso. Hablamos de meses. Nuestras dificultades eran todas las del 'mundo' de computadores armados. Incluso nos obligaban a mantener un departamento de soporte y tecnología que estaba superado, colapsado por el elevado número de problemas", explica Ricardo Valenzuela, Director de Proyectos de la UTEM.

## Una modernización necesaria.

Sin embargo, para poder cambiar su plataforma tecnológica la UTEM necesitaba modernizar el proceso de compra. La universidad tenía "clones" porque en la anterior adquisición realizada por medio de una licitación pública, las bases no habían sido suficientemente prolijas. "En una licitación pública las bases técnicas y administrativas son interpretadas y entendidas por los proponentes, por lo que es necesario definir claramente las bases para que las empresas conozcan nuestras demandas", explica Valenzuela.

Es por eso que el proyecto consistió, en una primera etapa, en la renovación del mecanismo de obtención de productos. Se determinaron las especificaciones de los equipos que requería la UTEM y las estrategias futuras para poder realizar una adquisición técnica y económicamente eficiente.

"Este proyecto tiene tres objetivos: introducir mejoras al proceso de licitación pública (para que no lleguen clones); segundo, definición de los perfiles de usuarios críticos de TI de la UTEM: académicos, profesionales, alumnos y funcionarios administrativos, y en tercer lugar la regularización de licencias y de servicio de post venta y soporte técnico y mantención de la plataforma a adquirir.

Como resultado de este proceso, el comité encargado del proyecto —encabezado por Ricardo Valenzuela— decidió que la UTEM necesitaba equipos de alta calidad y rendimiento, y que aseguraran un tiempo medio entre fallas superior a los 3 años. En términos más concretos, la UTEM necesitaba dos tipos de computadores personales: unos de alta y otros de mediana productividad, ambos con el mismo perfil de hardware, por lo que se optó por equipos Celeron y Pentium 4. Además, se requirieron servidores de alta capacidad y con grandes posibilidades de crecer, o adecuación a la carga productiva que la universidad estimase conveniente.

Finalmente, el proveedor debía tener la capacidad de prestar soporte en terreno y una mesa de ayuda en línea.

## HP, la mejor oferta técnica y financiera

Si bien la plataforma TI de la UTEM alcanza a cerca de 2.000 equipos, como una decisión estratégica se decidió que la primera compra sólo sería por 400 computadores, los que se destinarían a la actividad productiva crítica de la universidad. Es decir, las prioridades quedaron definidas de la siguiente manera: creación de nuevos laboratorios de computación, certificados tanto en su equipamiento de PCs como en los sistemas de cableado estructurado y comunicación de datos. En segundo lugar, y de acuerdo a la previa definición de "puestos críticos productivos con apoyo de TI", se determinó el reemplazo de todos los equipos de estos puestos de trabajo (se incluyen en estas plazas, por ejemplo, Vicerrectorías, Decanatos y Cuerpo Académico que realiza labores de investigación, como también la de aquellos funcionarios administrativos que cumplen tareas productivas críticas de algunas facultades,

como el área administrativa). En tercer lugar se buscó estandarizar la plataforma de sistema operativo y software productivo de la universidad, reacondicionando los equipos retirados por medio de nuevas adquisiciones.

“El objetivo de convertir a la Universidad Tecnológica Metropolitana en una universidad líder en empleo de TI, nos obligó a establecer procesos de adquisición de bienes tecnológicos -computadoras personales u otros- a través de procesos de Licitación Pública que contengan rigurosas especificaciones técnicas de los productos a adquirir, no dando pie a interpretaciones erróneas de las mismas, con el objetivo final de mejorar la competencia entre los proponentes que participan en estos procesos, explicó Valenzuela”.

Así, la adquisición de computadores personales y servidores de red adjudicados por la UTEM a HP; se realizó en dos etapas: “Primero, se revisaron las propuestas técnicas -por parte de la comisión responsable-, estudiándose la documentación presentada y contrastándola en algunos casos con la información disponible en Internet, en los diferentes portales de las “marcas” que fueron ofertadas por los distintos proponentes. Posteriormente, se eliminó a las compañías que no clasificaban o no cumplían las bases técnicas.

En el caso de las empresas que cumplieron el total de las bases técnicas solicitadas, se realizó una revisión exhaustiva de los equipos y servidores ofertados—incluso en las oficinas de las empresas-, solicitándoles pruebas de todo tipo: inspecciones internas y certificaciones de las plataformas de sistemas operativos y software productivos ofrecidos. Este proceso de evaluación técnica finalizó con un informe de la comisión técnica, el que determinó el total de propuestas técnicas que calificaron. Así, se ubicaron a los diferentes proponentes y sus “marcas de PCs” en un ranking de prioridad o de calificación técnica, donde HP obtuvo el primer lugar para la adjudicación.

Una vez concluido el proceso de evaluación técnica, se realizó la apertura de las propuestas económicas de todas las empresas que calificaron previamente en la evaluación técnica. Una comisión distinta evaluó dichas propuestas y se concluyó que la mejor oferta económica (o de más bajo valor) correspondía a HP”, explica Valenzuela.

De todas las empresas, la UTEM prefirió a HP por la calidad de sus equipos y por su mejor oferta económica. “Ya en la evaluación técnica HP estaba seleccionada; la recomendación -independiente del precio- era HP porque reunía todas las características. Se revisaron las máquinas, las que resultaron ser las más apropiadas, al igual que los servidores, los que cumplían con creces los requisitos. Al abrir la propuesta económica nos dimos cuenta de que esta coincidía: la oferta de HP era también la de mejor precio”, cuenta Valenzuela. Además, a favor de HP estuvo la gran cantidad de servicios anexos que la compañía entrega a sus clientes.

La UTEM había solicitado, como servicios anexos, un año de mantenimiento en terreno, de 24 horas máximo de plazo para el total de la plataforma y reemplazo en caso de falla justificada. En el caso de los servidores, todo el mantenimiento debía realizarse en la universidad y con garantía de tres

años, los 365 días. Los servicios de post venta que fueron ofrecidos por HP marcaron la diferencia.

Actualmente, la Universidad ya está en plena fase de instalación de la solución. Si bien ya recibieron todos los equipos, sólo en el transcurso del 2005 los laboratorios de TI y las oficinas de docentes y personal administrativo quedarán terminadas. A pesar de que este es un proyecto en desarrollo, ya es posible reconocer los beneficios del cambio de plataforma.

“Hay una muy buena percepción en el alumnado. Es muy distinto ver clones, que no tienen respaldo, que si fallan nadie los repara, a tener PCs de marca que tienen respaldo completo de hardware y si tienen algún problema de software pueden ser reparados desde los sitios oficiales, o realizar actualizaciones sin problemas. Ya se implementó el laboratorio de diseño y los alumnos están felices”, explica Valenzuela. “Además, es un cambio radical contar con servicio de post venta de 24 horas máximo”, puntualiza.



Para la Universidad, esta readecuación de su plataforma TI no tiene que ver necesariamente con una imagen remozada. No lo consideran un mero barniz que les permite competir con otros planteles, sino que es una decisión que busca insertar a la universidad como un agente de políticas e innovación real. Valenzuela explica que “esta compra se inserta en un proceso modernizador que busca potenciar a la UTEM y dejarla en el lugar que merece. El nombre nos obliga a estar permanentemente en búsqueda de tecnología, ya sea para producirla o integrarla a su ámbito académico productivo”.

#### Reseña:

- Cliente: Universidad Tecnológica Metropolitana
- Casa Central: Calle Dieciocho N° 161 Santiago, Chile
- Fundación: 1995
- “La Comunidad Universitaria UTEM esta constituida por Académicos, Alumnos, Profesionales y Funcionarios Administrativos, que en total suman más de 24.000 personas”.
- Teléfono: (56) – (02) - 7877500
- Sitios web: [www.utem.cl](http://www.utem.cl); [www.utemvirtual.cl](http://www.utemvirtual.cl)

**Para mayor información sobre los beneficios de trabajar con HP, contacta a tu representante local o visítanos en [www.hp.com](http://www.hp.com)**

Todos los Derechos Reservados ©2005 Hewlett Packard Development Company, L.P.

