



Lima, 08 de Febrero de 2016

## **INFORME TECNICO PREVIO DE EVALUACION DE SOFTWARE N° 002-2016-OIT-OGETIC-SG/MC**

### **HERRAMIENTA DE SOFTWARE PARA LA ASISTENCIA REMOTA**

#### **1. Nombre del Área**

Oficina General de Recursos Humanos

#### **2. Nombre y Cargo del Responsable de la Evaluación**

Jairo Il Jeisner Pinedo Piñas  
Responsable de La Oficina de Informática y Telecomunicaciones.

Samuel E. Carrasco Torres  
Analista de Soporte Técnico de la Oficina de Informática y Telecomunicaciones.

#### **3. Fecha**

17 de Mayo del 2016

#### **4. Justificación.**

El Ministerio de Cultura a través de la Oficina General de Recursos Humanos brinda acciones de control, supervisión y seguimiento en materia de asistencia a las Direcciones Desconcentradas de Cultura.

El Sistema de asistencia E-control es usado en las DDC pertenecientes al Ministerio de Cultura, el cual la misma necesita ser supervisada por la oficina de Recursos humanos para un mejor control de asistencia.

En este sentido, es necesario que los especialistas responsables de brindar el soporte técnico de estos sistemas, cuenten con una herramienta de software para la asistencia técnica remota, a fin de brindar a los usuarios a nivel nacional soporte técnico a los sistemas de manera oportuna, con mayor flexibilidad y precisión.

#### **5. Alternativas**

Se requiere un software para el control remoto, que permita su uso permanente por un período ilimitado, actualmente en el mercado existen herramientas, siendo las más aceptadas como TeamViewer y LogMeIn

- TeamViewer <https://www.teamviewer.com/en/pricing/>
- LogMeIn <https://store.logmein.com/buy/#/selection/>



## 6. Análisis Comparativo Técnico

El análisis se ha realizado en conformidad con la metodología establecida en la Guía técnica sobre evaluación de software para la administración pública (R.M.N° 139-2004-PCM), tal como se exige en el reglamento de la ley N° 28612.

**a) Propósito de la Evaluación:**

Determinar los atributos o características mínimas para el producto final del Software requerido.

**b) Identificar el tipo de producto:**

El producto a ser analizado es una herramienta para el control local o remoto en tiempo real de las PCs, garantizando una solución segura para la asistencia técnica y/o colaboración a distancia con los usuarios.

**c) Especificación del Modelo de Calidad:**

Se aplicará el Modelo de Calidad de Software descrito en la Parte 1 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 al análisis de los requerimientos técnicos necesarios de la información técnica.

A continuación se establecen los criterios de evaluación elegidos con los puntajes correspondientes para el tipo de software, de acuerdo al Modelo de Calidad de la “Guía Técnica Sobre Evaluación de Software para la Administración Pública”, aprobada por Resolución Ministerial 139-2004-PCM:

ÍTEM	ATRIBUTOS		MÉTRICAS	ALTERNATIVAS DE PUNTAJE	
				Puntaje Máximo	Puntaje Mínimo
<b>1</b>	<b>ATRIBUTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>		<b>Métricas</b>		
1.1	Funcionalidad	Adecuación	Permite trabajar en Sistemas operativos Windows, Linux	5	0
		Exactitud	Control remoto de ordenadores a través de internet.	5	0
		Interoperatividad	Asistencia para múltiples ordenadores.	5	0
1.2	Fiabilidad	Madurez	La instalación como servicio permite el reinicio y la conexión a distancia.	5	0
		Recuperabilidad	Las Id y claves son aleatorias aunque pueden configurarse para que sean fijas.	5	0
1.3	Usabilidad	Entendimiento	Arquitectura del software amigable, comprensible y de fácil uso	5	0
		Operabilidad	Fácil de operar	3	0
1.4	Eficiencia	Comportamiento de tiempos	Respuesta adecuada en la ejecución de procesos	5	0
		Utilización de recursos	Uso adecuado de los recursos del sistema (Procesamiento, memoria y disco duro).	5	0



1.5	Mantenimiento	Actualización	Capacidad de actualizarse a cambios o mejoras de nuevas versiones	3	0
		Soporte	Debe contar con Soporte Local	5	0
1.6	Portabilidad	Adaptabilidad	Capacidad de instalación y configuración en otros entornos	5	0
		Facilidad de Instalación	Requiere pocos pasos asistidos para la instalación	3	0
		Coexistencia	Capacidad de operar junto a otros software instalados	3	0
		Reemplazabilidad	Capacidad de ser utilizado en lugar de otro software, en el mismo entorno.	3	0
<b>Sub-Total</b>				<b>65</b>	<b>0</b>
<b>2 ATRIBUTOS DE USO</b>					
2.1	Eficacia	Presenta un desempeño adecuado en tiempos de respuesta y procesamiento de acuerdo a la cantidad de recursos utilizados (ejecución de programas, aplicativos, impresora, etc.)		10	0
2.2	Productividad	Tiempo adecuado para el manejo de archivo, ejecución de procesos, utilización de comandos y parámetros.		10	0
2.3	Satisfacción	Permite la confianza del usuario hacia el uso y funcionalidad del software		10	0
2.4	Seguridad	Permite gestionar los archivos de modo seguro		5	0
<b>Sub-Total</b>				<b>35</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>				<b>100</b>	<b>0</b>

### TABLA DE CALIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE

ÍTEM	ATRIBUTOS		MÉTRICAS	Alternativas de Software	
<b>1</b>	<b>ATRIBUTOS INTERNOS Y EXTERNOS</b>		<b>Métricas</b>	<b>TeamViewer</b>	<b>LogMeln</b>
1.1	Funcionalidad	Adecuación	Permite trabajar en Sistemas operativos Windows, Linux	5	5
		Exactitud	Control remoto de ordenadores a través de internet.	5	4
		Interoperatividad	Asistencia para múltiples ordenadores.	5	5
1.2	Fiabilidad	Madurez	La instalación como servicio permite el reinicio y la conexión a distancia.	5	5
		Recuperabilidad	Las Id y claves son aleatorias aunque pueden configurarse para que sean fijas.	4	3
1.3	Usabilidad	Entendimiento	Arquitectura del software amigable, comprensible y de fácil uso	5	5
		Operabilidad	Fácil de operar	3	3
1.4	Eficiencia	Comportamiento de tiempos	Respuesta adecuada en la ejecución de procesos	5	4



		Utilización de recursos	Uso adecuado de los recursos del sistema (Procesamiento, memoria y disco duro).	4	4
1.5	Mantenimiento	Actualización	Capacidad de actualizarse a cambios o mejoras de nuevas versiones	3	3
		Soporte	Debe contar con Soporte Local	5	5
1.6	Portabilidad	Adaptabilidad	Capacidad de instalación y configuración en otros entornos	5	5
		Facilidad de Instalación	Requiere pocos pasos asistidos para la instalación	5	5
		Coexistencia	Capacidad de operar junto a otros software instalados	5	2
		Reemplazabilidad	Capacidad de ser utilizado en lugar de otro software, en el mismo entorno.	2	2
<b>Sub-Total</b>				<b>66</b>	<b>60</b>
<b>2 ATRIBUTOS DE USO</b>					
2.1	Eficacia	Presenta un desempeño adecuado en tiempos de respuesta y procesamiento de acuerdo a la cantidad de recursos utilizados (ejecución de programas, aplicativos, impresora, etc.)		10	8
2.2	Productividad	Tiempo adecuado para el manejo de archivo, ejecución de procesos, utilización de comandos y parámetros.		9	8
2.3	Satisfacción	Permite la confianza del usuario hacia el uso y funcionalidad del software		5	5
2.4	Seguridad	Permite gestionar los archivos de modo seguro		5	5
<b>Sub-Total</b>				<b>29</b>	<b>26</b>

## 7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO BENEFICIO

### Costos Referenciales de Licencia

**Cuadro: Análisis Costo**

PRODUCTO (SOFTWARE)	COSTO S/. ANUAL	COSTO S/. PAGO UNICO
TeamViewer - Múltiples perfiles de usuario en los dispositivos ilimitados		S/. 8,507.41
Log Mein - Hasta 50 equipos	S/. 11,258.10	

En el presente informe técnico previo de evaluación de software, se tiene los costos del software, siendo estos según el tipo de cambio del día.

Los precios indicados en el análisis de costo beneficio son referenciales. La oficina de Abastecimiento obtendrá en el estudio de mercado los costos reales.

**Costos implicados por Hardware para el funcionamiento de las alternativas:** la entidad cuenta con computadoras personales y el rendimiento de las mismas supera en capacidades los requerimientos mínimos de hardware de cada una de las alternativas en evaluación. Por lo que no existen costos adicionales por este componente.



**Soporte y mantenimiento externo:** el fabricante de los productos ofertados deberá poseer oficina de presentación en el Perú y/o tener la categoría de representante oficial, así mismo debe contar con personal de soporte técnico que garantice la adecuada y oportuna presentación de la garantía y de servicios. Por lo que este componente de costos está contenido en los costos de licenciamiento

**Personal y mantenimiento internos:** La entidad dispone del personal técnico a través de la oficina general de tecnologías de la información, a efectos de acompañar técnicamente las instalaciones del producto.

## 8. CONCLUSIONES

Se recomienda la adquisición de la licencia de **TEAMVIEWER**, ya que este producto es pago único, lo que permitirá mejorar el servicio a nuestros usuarios y nos permitirá brindar un servicio de manera segura, oportuna, eficiente y por un periodo ilimitado ya que no requiere la renovación de la licencia anualmente como otras herramientas

## 9. FIRMAS

---

Tec. Samuel Edinson Carrasco Torres  
Soporte de la Oficina de Informática y  
Telecomunicaciones

---

Ing. Jairo Il Pinedo Piñas  
Responsable de la Oficina de Informática y  
Telecomunicaciones

(JPP/sct)