

Suscripción de licencia de software para asistencia remota

1. Elaborado por:	Eduardo Celso Prieto Hernández
Cargo:	Jefe del Área de Soporte y Servicios Informáticos
2. Aprobado por:	Richard Jackson Martínez Asenjo
Cargo:	Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información
3. Fecha de Emisión:	16 de julio de 2024

4. Requerimiento del Área Usuaría (Área de Soporte y Servicios Informáticos)

- Suscripción de licencia de software para asistencia remota.

5. Justificación


Para abordar eficientemente las demandas tecnológicas del Congreso de la República y garantizar una atención oportuna a las incidencias y requerimientos informáticos, el Área de Soporte y Servicios Informáticos ha identificado la necesidad crítica de implementar una solución de asistencia técnica remota. Esta herramienta será una adición a los servicios que actualmente ofrece la Mesa de Ayuda.

La adopción de siete (7) licencias de software de asistencia remota traerá consigo numerosas ventajas, entre las que destaca la capacidad de realizar entre una (1) y tres (3) intervenciones simultáneas, optimizando de este modo los tiempos de respuesta al personal de la Entidad. Esta eficiencia en la resolución de incidencias y requerimientos mejora la productividad interna, y ello coadyuva positivamente en la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

El teletrabajo por el que han optado algunos trabajadores de la Institución, hace necesario adquirir licencias de un software especializado que permita la asistencia técnica remota, así como el control y soporte a distancia de los sistemas informáticos del personal de la Entidad. Este software debe ser capaz de ofrecer una conexión segura y confiable, permitiendo la intervención eficaz en los equipos para la resolución de problemas técnicos y tareas de mantenimiento.

La implementación de esta licencia se alinearán con las normativas y reglamentos gubernamentales aplicables en el ámbito de la tecnología y la administración pública, asegurando su total cumplimiento y efectividad en la mejora de los servicios prestados.

Para garantizar el cumplimiento de las normativas gubernamentales, esta iniciativa se alinearán con la Ley N.º 28612, Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software de la Administración Pública, así como con su respectivo Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 024-2005-PCM. Se llevarán a cabo evaluaciones detalladas para asegurar que el software de gestión cumpla con las características y requisitos mínimos exigidos por estas normativas.

LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		LEY 28612
	Congreso de la República Departamento de Tecnologías de la Información Área de Soporte y Servicios Informáticos	
Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 010-2024/ASSI-DTI/CR		

6. Alternativas

Considerando los requerimientos del Congreso de la República se han buscado alternativas de software en el mercado local que cumplan con la necesidad de la entidad. Es por ello, que la herramienta de software que sea seleccionada debe contar como mínimo con las funcionalidades técnicas que tenga cobertura más amplia para el acceso remoto y soporte para las computadoras del personal del Congreso de la República. Se considera conveniente evaluar las siguientes herramientas como las mejores alternativas:

- Alternativa 1: TeamViewer.
- Alternativa 2: AnyDesk.

Para la determinación de estas soluciones, así como la evaluación técnica, se ha tomado como referencia:

- Información disponible en las páginas web de cada uno de los fabricantes.
- Información de evaluaciones independientes disponible en Internet.
- Evaluaciones similares en otras instituciones del Estado Peruano.

7. Análisis Comparativo Técnico

El análisis comparativo técnico se hará sobre productos finales, es decir, productos tal como son ofrecidos por el fabricante. Para lo cual se debe:

- Comparar productos con similares características.
- Validar que las alternativas seleccionadas sean las más convenientes para la Institución.
- Seleccionar una alternativa entre productos competitivos.

Se utilizará la metodología establecida en la Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública, aprobada por Resolución Ministerial N.º 139-2004-PCM, en la cual se establece el modelo de calidad basada en los criterios de evaluación mostrados en el Anexo N.º 1.

En esta evaluación se considera la funcionalidad, fiabilidad, usabilidad y eficiencia como características del tipo de “Calidad Externa”, es decir, aplicables a productos de software terminados (ejecutables), como los que consideramos en el numeral 6. Mientras que capacidad de mantenimiento y portabilidad se considera del tipo de “Calidad Interna”, aplicable a productos que se desarrollan a medida como son los sistemas propios de las instituciones, esto no significa necesariamente que los productos de software terminados no tengan métricas de calidad interna, igual se debe evaluar su capacidad en mantenimiento y su portabilidad, pero con menos rigurosidad. Finalmente, la “Calidad de Uso”, definida por las características que se evaluarán y básicamente está relacionada con el grado de satisfacción y los esfuerzos que los usuarios experimentan al usar los productos.

Para el Congreso de la República es de mucha importancia evaluar con mayor rigurosidad las métricas que se definan para la calidad externa, para este caso la puntuación será mayor, para las métricas que se definen para la calidad interna tendrán una menor puntuación. El detalle de la puntuación considerada para evaluar se encuentra en el Anexo N.º 1.

- **Licenciamiento:**
Según los valores preliminares del mercado obtenidos de las cotizaciones referenciales, se deduce que se requiere de la siguiente inversión para la suscripción anual.

8. Análisis Comparativo de Costo - Beneficio

A continuación, se presentan los costos de las soluciones indicadas en el numeral 6.

Costo aproximado de la Suscripción de licencia de software para asistencia remota (*)

ÍTEM	Detalle del Software MDM	Cantidad	Costo Total / año
1	TeamViewer	1	S/ 1,869.00
2	AnyDesk	1	S/ 1,041.37

(*) Los costos señalados corresponden a una (01) suscripción anual, son referenciales y fueron obtenidos de las siguientes páginas web:


1. <https://service.teamviewer.com/en-lat/overview>
2. <https://anydesk.com/es/comprar>



- **Hardware necesario para su funcionamiento**
El software se instalará sobre la plataforma informática existente en el Congreso de la República, por lo tanto, no será necesario adquirir hardware adicional para la implementación de los servidores de aplicaciones.
- **Soporte y mantenimiento externo**
El servicio de soporte técnico para la resolución de incidentes con asistencia telefónica y/o presencial y el mantenimiento del producto para las actualizaciones a nuevas versiones, es parte de las especificaciones técnicas del requerimiento, por lo tanto, todas las soluciones deben de presentarla.
- **Capacitación**
En los términos de referencia del requerimiento se solicita que la empresa proveerá la capacitación respectiva en el producto propuesto.

9. Conclusiones

Considerando los resultados del Análisis Comparativo Técnico y Análisis Comparativo Costo - Beneficio, se concluye que:

- Al obtener cien (100) puntos, concluimos que los productos evaluados cumplen los requerimientos técnicos de la Institución.

LEY QUE NORMA EL USO, ADQUISICIÓN Y ADECUACIÓN DEL SOFTWARE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA		LEY 28612
	Congreso de la República Departamento de Tecnologías de la Información Área de Soporte y Servicios Informáticos	
Informe Técnico Previo de Evaluación de Software N.º 010-2024/ASSI-DTI/CR		

 <p>Firmado digitalmente por: PRIETO HERNANDEZ Eduardo Celso FAU 20161749126 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 16/07/2024 16:44:23-0500</p>	 <p>Firmado digitalmente por: MARTINEZ ASENJO Richard Jackson FAU 20161749126 hard Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 17/07/2024 16:43:53-0500</p>
<p>REVISADO POR: Eduardo Celso Prieto Hernández Jefe del Área de Soporte y Servicios Informáticos</p>	<p>APROBADO POR: Richard Jackson Martínez Asenjo Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información</p>

ANEXO N.º 1 - HOJA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL PRODUCTO

“SUSCRIPCIÓN DE LICENCIA DE SOFTWARE PARA ASISTENCIA REMOTA”

TIPO CALIDAD	CARACTERÍSTICA	SUB CARACTERÍSTICA	PUNTAJE MÁXIMO	CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	PUNTAJE	TeamViewer	AnyDesk
CALIDAD INTERNA Y EXTERNA	FUNCIONALIDAD	Adecuación	3	SI	3	3	3
				NO	0		
		Exactitud	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Interoperatividad	3	SI	3	3	3
				NO	0		
		Seguridad (Vulnerabilidad)	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Conformidad de funcionalidad	2	SI	2	2	2
				NO	0		
	FIABILIDAD	Madurez	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Tolerancia a fallas	2	SI	2	2	2
				NO	0		
		Recuperabilidad	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Conformidad de fiabilidad	2	SI	2	2	2
				NO	0		
	USABILIDAD	Entendimiento	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Aprendizaje	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Operabilidad	3	ALTA	3	3	3
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Atracción (amigable)	3	SI	3	3	3
				NO	0		
		Conformidad de uso	2	SI	2	2	2
				NO	0		
	EFICIENCIA	Comportamiento de tiempos (performance)	4	ALTA	4	4	4
				MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Utilización de recursos	4	SI	4	4	4
				NO	2		
		Conformidad de eficiencia	4	SI	4	4	4
				NO	1		
	CAPACIDAD DE MANTENIMIENTO	Facilidad de mantenimiento	2	SI	2	2	2
				NO	0		

	PORTABILIDAD	Adaptabilidad	2	SI	2	2	2	
				NO	0			
		Facilidad de instalación	3	ALTA	3	3	3	
				MEDIA	2			
				BAJA	1			
		Coexistencia	3	ALTA	3	3	3	
				MEDIA	2			
				BAJA	1			
		Reemplazabilidad (upgrade)	1	SI	1	1	1	
				NO	0			
		Conformidad de portabilidad	1	SI	1	1	1	
				NO	0			
CALIDAD DE USO	EFICIENCIA	Alcanzar las metas con exactitud e integridad	12	ALTA	12	12	12	
				MEDIA	6			
				BAJA	1			
	PRODUCTIVIDAD	Alcanzar los objetivos a menores costos	12	SI	12	12	12	
				NO	6			
	SEGURIDAD	Riesgo de propiedad	2	SI	2	2	2	
				NO	0			
	SATISFACCIÓN	Usuarios Satisfechos	12	ALTA	12	12	12	
				MEDIA	6			
				BAJA	1			
TOTAL, PUNTAJE OBTENIDO			100					
					100		100	