


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 016-2025/ASSI-DTI/CR		

Suscripción de licencia de software para asistencia remota

1. Elaborado por:	Clodoaldo Sanchez Perez
Cargo:	Jefe del Área de Soporte y Servicios Informáticos
2. Aprobado por:	Yaqueline Elena Luna Campos
Cargo:	Jefa del Departamento de Tecnologías de la Información
3. Fecha de Emisión:	23 de octubre de 2025

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

- Suscripción de licencia de software para asistencia remota.

5. Justificación


Desde el año 2023, el Área de Soporte y Servicios Informáticos del Congreso de la República viene utilizando el software de asistencia remota AnyDesk, el cual ha demostrado ser una herramienta eficiente, segura y confiable para la atención técnica de los equipos que se encuentran fuera del dominio institucional, especialmente en los casos de usuarios que desarrollan sus labores bajo la modalidad de teletrabajo o trabajo remoto.

El uso de esta herramienta ha permitido mantener la continuidad operativa durante diversas contingencias, reducir significativamente los tiempos de respuesta, optimizar los recursos humanos y facilitar la atención de incidencias sin requerir la presencia física del personal técnico.

Asimismo, su implementación ha contribuido a fortalecer los mecanismos de seguridad y control de acceso remoto, mediante conexiones cifradas y registros de auditoría detallados, en estricto cumplimiento con las políticas de seguridad de la información establecidas por el Congreso de la República.

En ese sentido, la suscripción de licencias del software de asistencia remota resulta indispensable para asegurar la continuidad del servicio de soporte técnico especializado, garantizar la disponibilidad operativa de los equipos institucionales y mantener la estabilidad de los sistemas informáticos fuera de la red interna.

El incremento de personal que realiza teletrabajo o labores en ubicaciones externas hace necesario contar con licencias vigentes de un software especializado, que permita brindar asistencia técnica remota, así como realizar acciones de control, monitoreo y mantenimiento preventivo o correctivo sobre los equipos del personal de la Entidad. Dicho software debe garantizar conexiones seguras y confiables, permitiendo la intervención eficiente en los equipos para la resolución de incidencias técnicas y la continuidad de las operaciones institucionales.

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 016-2025/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 016-2025/ASSI-DTI/CR		


 <p>Firmado digitalmente por: SANCHEZ PEREZ Clodoaldo FAU 20161749126 hard Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 27/10/2025 12:21:48-0500</p>	 <p>Firmado digitalmente por: LUNA CAMPOS Yaqueline Bena FAU 20161749126 hard Motivo: Doy Vº Bº Fecha: 28/10/2025 15:23:50-0500</p>
<p>REVISADO POR: Clodoaldo Sánchez Pérez Jefe del Área de Soporte y Servicios Informáticos</p>	<p>APROBADO POR: Yaqueline Elena Luna Campos Jefa del Departamento de Tecnologías de la Información</p>

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 016-2025/ASSI-DTI/CR		

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		
	FIABILIDAD	Conformidad de funcionalidad	2	SI	2	2	2
				NO	0		
		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		
	USABILIDAD	Conformidad de fiabilidad	2	SI	2	2	2
				NO	0		
		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		
	EFICIENCIA	Atracción (amigable)	3	SI	3	3	3
				NO	0		
				SI	2	2	2
		Conformidad de uso	2	NO	0		
				SI	4	4	4
		Comportamiento de tiempos (performance)	4	MEDIA	2		
				BAJA	1		
		Utilización de recursos	4	SI	4	4	4
				NO	2		
				SI	4	4	4
	CAPACIDAD DE MANTENIMIENTO	Facilidad de mantenimiento	2	NO	1		
				SI	2	2	2
				NO	0		

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 016-2025/ASSI-DTI/CR		

	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