



PERÚ

Ministerio de Cultura

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 22 de Noviembre de 2018

INFORME TECNICO PREVIO DE EVALUACION DE SOFTWARE N° 013- 2018-OIT-OGETIC-SG/MC

HERRAMIENTA DE SOFTWARE PARA LA ASISTENCIA REMOTA

1. Nombre del Área

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

2. Nombre y Cargo del Responsable de la Evaluación

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

Edgar Martin Leon Sotomayor
Analista de Soporte Técnico de la Oficina de Informática y Telecomunicaciones.

3. Fecha

21 de Noviembre del 2018

4. Justificación

El Ministerio de Cultura a través de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto brinda las siguientes acciones:

- El Ministerio de Economía y Finanzas atiende y apoya las dificultades del programa SIAF a través del acceso remoto Team Viewer licenciado, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto necesita realizar la misma función por lo cual se requiere dicha aplicación de acceso remoto, con la finalidad de interactuar con el área usuaria u operario ya sea para acciones, procesos o comprobaciones al mismo tiempo en que el los acciona.
- La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, brinda soporte a diferentes UE del Pliego Ministerio de Cultura (UE Caral, UE Naylamp, etc) esto permite dar soluciones a dificultades internas y evitar demoras en espera de una solución externa.
- La Oficina General de Planeamiento y Presupuesto brinda atención a todas las Direcciones de la UE 001 Ministerio de Cultura Administración General en todo momento, dando como resultado velocidad al flujo de información, ya sea por requerimiento de la misma o en procesos de certificación, modificación presupuestal o de distribución de la PCA, en todo horario de lunes a domingo.

En este sentido, es necesario que los especialistas responsables de brindar el soporte 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.





PERÚ

Ministerio de Cultura

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/buy-now/>
- LogMeIn <https://www.logmein.com/es/buy>

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 PC'S, 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 |
| 1 | ATRIBUTOS INTERNOS Y EXTERNOS | | Métricas | | |
| 1.1 | Funcionalidad | Adecuación | Permite trabajar en Sistemas operativos Windows, Linux | 5 | 0 |
| | | Exactitud | Control remoto de ordenadores a través de internet. | 5 | 0 |
| | | Interoperabilidad | Asistencia para múltiples ordenadores. | 5 | 0 |
| 1.2 | Fiabilidad | Madurez | La instalación como servicio permite el reinicio y la conexión a distancia. | 5 | 0 |





PERÚ

Ministerio de Cultura

| | | | | | |
|---------------------------|---------------|---|---|------------|----------|
| | | Recuperatividad | 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 |
| | | Operatividad | 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 |
| Sub-Total | | | | 65 | 0 |
| 2 ATRIBUTOS DE USO | | | | | |
| 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 |
| Sub-Total | | | | 35 | 0 |
| TOTAL | | | | 100 | 0 |





PERÚ

Ministerio de Cultura

TABLA DE CALIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE SOFTWARE

| ÍTEM | ATRIBUTOS | MÉTRICAS | | Alternativas de Software | |
|------|--------------------------------------|---------------------------|---|--------------------------|----------------|
| 1 | ATRIBUTOS INTERNOS Y EXTERNOS | Métricas | | TeamViewer | LogMeIn |
| 1.1 | Funcionalidad | Adecuación | Permite trabajar en Sistemas operativos Windows, Linux | 5 | 5 |
| | | Exactitud | Control remoto de ordenadores a través de internet. | 5 | 4 |
| | | Interoperabilidad | 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 |
| | | operatividad | 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 |





PERÚ

Ministerio de Cultura

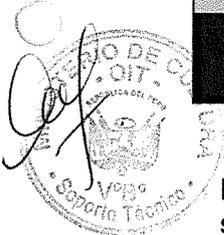
| | | | | | |
|---------------------------|---------------|---|--|-----------|-----------|
| | | Facilidad de Instalación | Requiere pocos pasos asistidos para la instalación | 5 | 5 |
| | | Coexistencia | Capacidad de operar junto a otros software instalados | 5 | 2 |
| | | Reemplazabilidad | Capacidad de ser utilizado en lugar de otro software, en el mismo entorno. | 2 | 2 |
| Sub-Total | | | | 66 | 60 |
| 2 ATRIBUTOS DE USO | | | | | |
| 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 |
| Sub-Total | | | | 29 | 26 |
| Total | | | | 95 | 86 |

En este análisis un peso de 80 %.

De esta manera, se han evaluado las características técnicas de los productos mencionados y servicios adicionales, haciéndose verificado que uno de ellos cubre nuestras necesidades

7. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO BENEFICIO

Para la elaboración del análisis de costo beneficio se ha tomado en cuenta los criterios solicitados en el punto 8, del Reglamento de la Ley N° 28612.





PERÚ

Ministerio de Cultura

Cuadro N° 02 - ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO

| CONCEPTOS | Team Viewer | Log Mein |
|---|---------------------|----------------------|
| LICENCIAMIENTO | S/. 5,674.34 | S/. 11,829.10 |
| HARDWARE NECESARIO PARA SU FUNCIONAMIENTO | S/. 0.00 | S/. 0.00 |
| SOPORTE Y MANTENIMIENTO EXTERNO | S/. 0.00 | S/. 0.00 |
| PERSONAL Y MANTENIMIENTO INTERNO | S/. 0.00 | S/. 0.00 |
| CAPACITACION | S/. 0.00 | S/. 0.00 |
| TOTAL | S/. 5,674.34 | S/. 11,829.10 |

Este análisis tiene un peso del 20%

Fórmula de cálculo de puntaje:

Puntaje de Menor costo (mc) = 100 ptos.

Puntaje de Mayor costo (MC) = (mc/MC) * 100

A continuación, se presente el siguiente cuadro, el resultado global del análisis técnico y el análisis costo beneficio:

Cuadro N° 03 - RESUMEN DE EVALUACIÓN GLOBAL

| Nro. | Criterios a evaluar | Team Viewer | Log Mein |
|--------------|------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Análisis Comparativo Técnico | 76 | 68.8 |
| 2 | Análisis Costo Beneficio | 20 | 9.5 |
| TOTAL | | 96 | 78.3 |

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.





PERÚ

Ministerio de Cultura

8. CONCLUSIONES

Se recomienda la adquisición de la licencia de Team viewer, ya que el ministerio de economía y finanzas actualmente brinda soporte remoto a la aplicación SIAF de nuestra institución mediante el software mencionado licenciado, lo que permitirá mejorar el servicio de soporte a nuestros usuarios de forma más segura e eficiente.

Tec. Edgar Martir Leon Sotomayor
Soporte de la Oficina de Informática y
Telecomunicaciones

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

(JPP/EML)

