



**INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE**  
**N° 000007-2022-AGN/SG-OTIE**  
**SOFTWARE PARA ASISTENCIA REMOTA**

**1. NOMBRE DEL ÁREA**

Oficina de Tecnología de la Información y Estadística

**2. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN**

- Ursula Ivonne Higa Tsukazan.
- Julia Juro Barrios.

**3. CARGOS**

- Jefa de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística.
- Especialista en Seguridad de la Información.

**4. FECHA**

23 de setiembre de 2022.

**5. JUSTIFICACIÓN**

El Archivo General de la Nación (AGN) tiene la necesidad de contar con una licencia que facilite la asistencia técnica remota que se debe realizar en las computadoras del personal de la entidad, para para el logro de los objetivos tecnológicos y brindar atención oportuna.

La Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística (OTIE) brinda atenciones a incidencias y requerimientos reportados por el personal de la entidad a través de la Mesa de Ayuda de la OTIE, los cuales, son podrías ser atendidos de forma presencial y remota, uno de los beneficios de efectuar atenciones remotas, es que existe la posibilidad de efectuar de 1 a 3 atenciones en simultaneo, lo cual, permite brindar mejores tiempos de atención al personal de la entidad y de dicha manera se genere mayor productividad en sus respectivas actividades diarias, lo cual, se traduce en otorgar una mejor atención a la ciudadanía que usa nuestros servicios digitales.



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Para ello, se requiere una (01) licencia del software para brindar la asistencia técnica a través del acceso remoto, así como para el control y el soporte en remoto de las computadoras personal del AGN.

## 6. ALTERNATIVAS

Considerando los requerimientos del Archivo General de la Nación se ha 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 personal del AGN. Se considera conveniente evaluar las siguientes herramientas como las mejores alternativas:

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

## 7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

El análisis técnico ha sido realizado en conformidad con la metodología establecida en la “Guía Técnica sobre evaluación de software en la administración pública” (R.M. N° 139-2004-PCM) tal como en el reglamento de la Ley N° 28612.

### 7.1. Propósito de evaluación

Validar que la herramienta seleccionada sea la más conveniente para su uso en el Archivo General de la Nación.

### 7.2. Identificar el tipo de producto

Las herramientas detalladas en el punto N° 6 (software para asistencia remota) del presente informe serán evaluadas para determinar si atienden la necesidad según lo requerido por el Archivo General de la Nación.

### 7.3. Modelo de calidad

Se aplicará el Modelo de Calidad de Software descrito en la parte I de la Guía de evaluación de software aprobado por Resolución Ministerial N° 139-2004-PCM.

### 7.4. Selección de métricas

Las métricas fueron identificadas de acuerdo a los criterios técnicos del



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
 “Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

personal del Archivo General de la Nación. Cada característica es calificada considerando un puntaje máximo para cada una. La sumatoria del puntaje máximo de la totalidad de características es de 100 puntos y el puntaje mínimo de aceptación de una alternativa será de 80 puntos para poder ser considerado como apto. Si el producto no supera dicho puntaje técnico no será aceptado por no contar con el nivel de funcionalidad mínimo requerido.

## 7.5. Evaluación técnica

Del análisis realizado, se han determinado las siguientes características técnicas mínimas y sus respectivos puntajes máximos.

N°	Características	Descripción	Puntaje máximo
<b>Métricas Internas</b>			
1	Funcionalidad	Centro de administración.	11
2	Usabilidad	Conexión a dispositivos ilimitados.	11
3	Eficiencia	Manejo de sesiones en simultaneo.	11
4	Comportamiento de tiempos	Duración de ilimitada de la sesión.	11
6	Conformidad de eficiencia	Impresión, encendido y reinicio remoto de computadoras.	11
5	Adecuación	Acceso desatendido.	9
7	Utilización de recursos	Transferencia de archivos.	10
8	Operabilidad	Grabación de sesiones de asistencia técnica.	10
<b>Métricas Externas</b>			
10	Seguridad	Opciones de seguridad avanzadas	8
<b>Métricas de Uso</b>			
11	Disponibilidad de soporte	Con soporte técnico remoto.	8

**Tabla N° 01:** Características técnicas mínimas

Luego de determinar las características técnicas mínimas y las métricas aplicables, se procedió al análisis comparativo técnico, para lo cual se aplicó el Modelo de Calidad de Software descrito en la Parte I de la Guía Evaluación de Software por Resolución Ministerial N°139-2004-PCM.

N°	Características	Alternativa 1	Alternativa 2	Puntaje máximo
<b>Métricas Internas</b>				
1	Funcionalidad	11	11	11
2	Usabilidad	11	11	11
3	Eficiencia	11	11	11



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

N°	Características	Alternativa 1	Alternativa 2	Puntaje máximo
<b>Métricas Internas</b>				
4	Comportamiento de tiempos	11	11	11
6	Conformidad de eficiencia	11	11	11
5	Adecuación	9	9	9
7	Utilización de recursos	10	10	10
8	Operabilidad	10	10	10
<b>Métricas Externas</b>				
10	Seguridad	8	8	8
<b>Métricas de Uso</b>				
11	Disponibilidad de soporte	8	8	8
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

*Tabla N° 02: Análisis comparativo técnico*

### 7.6. Alternativas técnicas aceptables

De este análisis comparativo técnico se visualiza que la Alternativa 1 (TeamViewer) y Alternativa 2 (AnyDesk) cumplen al haber superado el puntaje de aceptación en la evaluación técnica. Dado que, ambas alternativas tienen la máxima puntuación.

## 8. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO/BENEFICIO

A continuación, se ha realizado un análisis de costos referencial (en soles) de los productos y complementos necesarios para cumplir con la evaluación técnica. El análisis se ha realizado para contar con una licencia de software de asistencia remota para el Archivo General de la Nación por el periodo de 365 días calendario (equivalente a un (01) año).

Para efectos de poder evaluar el costo del software, se ha elaborado el siguiente cuadro en el cual se detalla el costo aproximado por licencia de software de asistencia remota:

<b>LICENCIA DE SOFTWARE DE ASISTENCIA REMOTA POR UN (01) AÑO</b>		
	<b>Alternativa 1: TeamViewer (*)</b>	<b>Alternativa 2: AnyDesk (*)</b>
Precio Unitario	S/ 1,868.00	S/ 1,041.37
Cantidad requerida	1	1
Precio total	<b>S/ 1,868.00</b>	<b>S/ 1,041.37</b>

*Tabla N° 03: (\*) El precio es referencial y no corresponde a ningún estudio de mercado.*



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”  
“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Para los costos implicados por Hardware para el funcionamiento del software: el Archivo General de la Nación cuenta con equipos informáticos que cumplen con las características técnicas mínimas necesarias para el funcionamiento del producto. Por lo que no existen costos adicionales por este componente.

## 9. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis comparativo del presente informe, se concluye que:

- En la evaluación técnica, ambas alternativas (TeamViewer y AnyDesk) tienen la máxima puntuación (100 puntos).
- En el análisis comparativo de costo beneficio, AnyDesk tiene el menor costo, sin perjuicio de otras alternativas que se pueden encontrar en el estudio del mercado.
- Los productos TeamViewer y AnyDesk cumplen con las necesidades del Archivo General de la Nación, sin perjuicio de otras alternativas que se pueden encontrar en el estudio de mercado.

## 10. FIRMAS

---

*Documento firmado digitalmente*  
**Julia Juro Barrios**  
Especialista en Seguridad de la  
Información

---

*Documento firmado digitalmente*  
**Ursula Ivonne Higa Tsukazan**  
Jefa de la Oficina de Tecnologías de  
la Información y Estadística

Código de registro: **00212356**  
Código de expediente: **00105524**