



PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Organismo de Evaluación y
Fiscalización Ambiental - OEFA

OTI: Oficina de
Tecnologías de la
Información

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

2025-I01-001905

INFORME N° 00015-2025-OEFA/OTI

ASUNTO : Informe de estandarización para el servicio de suscripción del software de asistencia remota TeamViewer

1. NOMBRE DEL ÁREA

Oficina de Tecnologías de la Información

2. NOMBRE Y CARGO DE LOS RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN

Zico Alexis Yacila Espinoza
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información

Victor Manuel Estrella Prado
Gestor de Soporte Técnico

3. FECHA

14 de enero de 2025

4. OBJETIVO

Analizar los presupuestos considerados en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD "Lineamientos para la Contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular", a fin de justificar **la estandarización para el servicio de suscripción del software de asistencia remota TeamViewer.**

5. MARCO LEGAL

- Ley N° 28612 Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la administración pública.
- Directiva N° 004-2016-OSCE/CD sobre lineamientos para la contratación en la que se hace referencia a determinada marca o tipo particular.

6. ANTECEDENTES

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), realizó la "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE DE ASISTENCIA REMOTA" mediante la Orden de Servicio N° 598-2024 de fecha 22/02/2024.

En la actualidad, todos los equipos de cómputo de la institución a nivel nacional cuentan con el agente del software de asistencia remota TeamViewer, el mismo que es utilizado para recibir asistencia técnica de forma remota por parte del personal especializado de la Oficina de Tecnologías de la Información, sin embargo, actualmente la cantidad de licencias que son utilizadas por la Oficina de Tecnologías de la Información son insuficientes para la totalidad de los





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Organismo de Evaluación y
Fiscalización Ambiental - OEFA

OTI: Oficina de
Tecnologías de la
Información

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

especialistas, por ello se hace necesario aumentar la cantidad de dicho licenciamiento para mejorar la atención que se brinda a los usuarios de las diferentes áreas de la institución.

7. ANÁLISIS

7.1 DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PREEXISTENTE

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA a la fecha cuenta con el software de asistencia remota TeamViewer, el mismo que consta de los siguientes componentes:

- Plataforma de administración del software
- Agente de conexión

El agente de conexión del software de asistencia remota TeamViewer se ha desplegado en todos los equipos de cómputo de la institución, dicho agente permite realizar el control remoto de los equipos para poder brindar la asistencia técnica en caso sea necesario. Asimismo, dicho agente permite mantener la información actualizada de los equipos y registrar la información de las conexiones remotas realizadas para llevar un control adecuado del soporte técnico realizado. Adicionalmente, es utilizado para brindar mantenimiento de forma remota a la infraestructura tecnológica de la institución.

Como parte de la implementación y uso de la herramienta se ha generado un conjunto de información sobre las conexiones realizadas, solicitudes de atención, políticas, roles, módulos, reportes de administración de dispositivos y usuarios. Dicha información que forma parte de la preexistencia institucional se ha ido generando y almacenando en la plataforma de administración del software de asistencia remota TeamViewer desde el año 2018 y solo puede ser accedida y visualizada desde la plataforma de administración del software de asistencia remota TeamViewer.

Finalmente, el software de asistencia remota TeamViewer se encuentra enlazado con la herramienta de Gestión de Servicios de TI (GLPI) de la OTI, esto permite que la misma pueda ser utilizada desde dicha plataforma y permite generar el inventariado de los equipos de forma remota y permite una conexión rápida hacia los terminales de los usuarios.

Actualmente, se cuenta con el siguiente licenciamiento:

- Suscripción TeamViewer Tensor Basic Full Agent
- Suscripción TeamViewer Tensor Basic Remote Worker

7.2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA requiere contratar lo siguiente:





PERÚ

Ministerio
del AmbienteOrganismo de Evaluación y
Fiscalización Ambiental - OEFAOTI: Oficina de
Tecnologías de la
InformaciónDecenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

Tipo	Marca	Producto	Descripción de servicio a contratar
Software de asistencia remota	TeamViewer	TeamViewer	Suscripción TeamViewer Tensor Basic Full Agent
			Suscripción TeamViewer Tensor Basic Remote Worker

8. USO O APLICACIÓN QUE SE LE DARÁ AL SERVICIO REQUERIDO

Para ambos tipos de licenciamiento, la suscripción al software de asistencia remota TeamViewer, nos permitirá:

- Brindar asistencia técnica de forma rápida y en tiempo real en cualquier ubicación que sea requerida por el usuario.
- Realizar múltiples asistencias técnicas desde un solo equipo de cómputo.
- Dar mantenimiento a la infraestructura tecnológica de la institución de forma remota.
- Tener un registro de auditoría de las conexiones realizadas utilizando el software de asistencia remota.
- Realizar el envío de archivos entre equipos remotos de forma segura.
- Acceder de forma remota a los equipos de cómputo desde un dispositivo móvil.

Respecto al tipo de licenciamiento, la única diferencia es la cantidad de equipos a los cuales puede conectarse un usuario licenciado:

- TeamViewer Tensor Basic Full Agent permite contar con todas las funcionalidades indicadas anteriormente y adicionalmente permite conectarse a múltiples equipos de forma simultánea sin límite de tiempo.
- TeamViewer Tensor Basic Remote Worker permite contar con todas las funcionalidades indicadas anteriormente y adicionalmente permite conectarse hasta a tres (03) equipos sin límite de tiempo.

9. JUSTIFICACIÓN DE LA ESTANDARIZACIÓN

- a. **La Entidad posee determinado equipamiento o infraestructura, pudiendo ser maquinarias, equipos, vehículos, u otro tipo de bienes, así como ciertos servicios especializados.**

El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental – OEFA, actualmente posee infraestructura pre-existente, la cual se encuentran detallada en el numeral 7.1.

- b. **Los bienes o servicios que se requiere contratar son accesorios o complementarios al equipamiento o infraestructura preexistente, e imprescindibles para garantizar la funcionalidad, operatividad o valor económico de dicho equipamiento o infraestructura.**





PERÚ

Ministerio del Ambiente

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA

OTI: Oficina de Tecnologías de la Información

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

Los servicios que se requieren contratar detallados en el numeral 7.2, son complementarios con nuestra infraestructura pre-existente detallada en el numeral 7.1, ya que nos permitirá mejorar la capacidad de respuesta y atención a los diversos requerimientos e incidencias reportadas por los usuarios de la institución a nivel nacional.

Asimismo, es imprescindible, puesto que al no contar con dicho software se pone en riesgo la atención de los servicios de soporte técnico y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de forma remota, lo cual impactaría de forma negativa en el plazo de atención de los requerimientos e incidentes a nivel nacional, lo cual afectaría a todos los usuarios ya que no recibirían soporte técnico de forma rápida y eficiente, lo cual generaría un retraso considerable en la ejecución de sus labores cotidianas. Adicionalmente, se perdería la forma de acceder y visualizar la información generada desde el año 2018.

10. INCIDENCIA ECONÓMICA.

Considerando que todos los equipos de cómputo de la institución a nivel nacional cuentan con el agente del software de asistencia remota TeamViewer instalado, no es posible brindar asistencia técnica de forma remota con otro software de una marca diferente, esto debido al nivel de funcionalidad y compatibilidad del software. Por lo cual resultaría necesaria la contratación de otro software de asistencia remota junto con un servicio de implementación y despliegue a nivel nacional.

En atención a lo indicado en el párrafo precedente, se debe tener en cuenta que un cambio en el software de asistencia remota TeamViewer actual, generaría una gran inversión de tiempo y dinero debido a lo siguiente:

- Se deberá capacitar e instruir al equipo especialista del OEFA en el uso de un nuevo software, con lo cual el tiempo de asistencia podría comprometer la operatividad de la institución.
- Se deberá realizar un nuevo despliegue a nivel nacional de la nueva herramienta lo cual impactaría de forma negativa a los usuarios de la institución ya que no se podría brindar soporte de forma rápida durante el proceso de despliegue que puede tomar un aproximado de seis meses debido a la elevada cantidad de equipos informáticos.
- Se afectará la información sobre las conexiones realizadas, solicitudes de atención, políticas, roles, módulos, reportes de administración de dispositivos y usuarios que se ha ido generando desde el año 2018.

Finalmente, el impacto económico estimado de no contar con la suscripción del software de asistencia remota TeamViewer es el siguiente:

Orden de Servicio	Detalle	Costo total (S/.)
Orden de Servicio N° 598-2024	SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE SOFTWARE DE ASISTENCIA REMOTA	S/. 40,710.00

11. PERIODO DE VIGENCIA DE LA ESTANDARIZACIÓN





PERÚ

Ministerio
del Ambiente

Organismo de Evaluación y
Fiscalización Ambiental - OEFA

OTI: Oficina de
Tecnologías de la
Información

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana

La estandarización requerida deberá tener una vigencia de tres (03) años, debiendo tener en cuenta que de variar la condiciones que determinaron la estandarización, se pondrá en conocimiento de la Oficina de Administración del OEFA, a fin de dejar sin efecto la estandarización aprobada.

12. CONCLUSIONES

- El presente informe cumple con todas las disposiciones establecidas en la Directiva N° 004-2016-OSCE/CD.
- Sobre la base de las consideraciones expuestas en los numerales anteriores, se requiere y recomienda realizar la estandarización de la suscripción del software de asistencia remota TeamViewer.
- Se recomienda una vigencia de estandarización de tres (03) años; pero en caso de variar las condiciones que determinaron la estandarización, se pondrá en conocimiento de la Oficina de Administración del OEFA, a fin de dejar sin efecto la estandarización requerida.

13. FIRMAS

[VESTRELLA]

[ZYACILA]





"Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el OEFA, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. N° 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sistemas.oefa.gob.pe/verifica> e ingresando la siguiente clave: 00710943"



00710943