



Oficina de Tecnología de la Información

**Informe Técnico de Evaluación
de Software**

ITPES-02-2013/FMV-OTI

SOFTWARE PARA SOPORTE TÉCNICO REMOTO

Versión 1.0

Julio del 2013



PROYECTO / ASUNTO	: Informe técnico previo de evaluación de software ITPEs-02-2013/FMV-OTI Software para soporte técnico remoto
-------------------	--

ÍNDICE

1. INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN	3
1.1 Responsables de la evaluación	3
1.2 Información de productos evaluados	3
1.3 Fecha de la evaluación	3
2. NECESIDAD A CUBRIR	4
3. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO	4
3.1 Propósito de la evaluación	4
3.2 Tipo de productos evaluados	4
3.3 Modelo de calidad. Requerimientos funcionales y criterios de calificación	4
4. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTOS	8
5. CONCLUSIONES.....	8
5.1 Del proceso de evaluación	8
5.2 Del resultado de la evaluación técnica	9
5.3 De la comparación de costos	9
6. FIRMAS.....	9



Fecha de Actualización: 18/07/2013	Versión: 1.0
Preparado por: Oficina de Tecnologías de la Información	Página : 2 de 9



PROYECTO / ASUNTO	: Informe técnico previo de evaluación de software ITPES-02-2013/FMV-OTI Software para soporte técnico remoto
-------------------	--

1. INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

1.1 Responsables de la evaluación

La persona que participó de la evaluación que se expone en el presente informe pertenece al Fondo MIVIVIENDA S.A., sus funciones tienen relación directa con los beneficios que las herramientas evaluadas pueden aportar a mejorar la gestión de proyectos.

El profesional de soporte que participó de la evaluación es:

1. Nombre : Miguel Villena Rivera
Cargo : Supervisor de Infraestructura Tecnológica

1.2 Información de productos evaluados

A continuación se presenta información relacionada a los productos evaluados:

Nombre del Producto :	TeamViewer 8
Versión evaluada :	Corporate
Fabricante / Desarrollador:	GmbH
URL :	www.TeamViewer.com

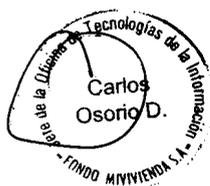
Nombre del Producto :	LogMeIn
Versión evaluada :	Rescue
Fabricante / Desarrollador:	LogMeIn, Inc
URL :	www.LogMeInRescue.com

Nombre del Producto :	CrossLoop
Versión evaluada :	Pro
Fabricante / Desarrollador:	CrossLoop Inc
URL :	http://www.crossloop.com



1.3 Fecha de la evaluación

La evaluación que se expone en el presente documento ha sido desarrollada entre el 01 y el 06 de junio del 2013.



Fecha de Actualización: 18/07/2013	Versión: 1.0
Preparado por: Oficina de Tecnologías de la Información	Página : 3 de 9



PROYECTO / ASUNTO	: Informe técnico previo de evaluación de software ITPEs-02-2013/FMV-OTI Software para soporte técnico remoto
-------------------	--

2. NECESIDAD A CUBRIR

El personal de la unidad de Helpdesk del Fondo MIVIVIENDA S.A. requiere actualmente de una herramienta que le permita brindar soporte técnico remoto a las estaciones de trabajo de los usuarios que se encuentran en las oficinas descentralizadas y en la Sede Central.

Se ha considerado usar la tecnología SOPORTE REMOTO para contar con este servicio.

3. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

El análisis comparativo técnico ha sido desarrollado siguiendo los lineamientos definidos por la "Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública" aprobada por Resolución Ministerial No.139-2004-PCM.

3.1 Propósito de la evaluación

La evaluación técnica se ha llevado a cabo sobre productos disponibles en el mercado. El propósito de la evaluación es identificar cuál(es) de los productos evaluados cumple los requerimientos técnicos mínimos establecidos por la OTI del FMV.

3.2 Tipo de productos evaluados

Los productos evaluados pertenecen a la categoría de herramientas de Tecnología SOPORTE REMOTO y además están entre los más reconocidos en el mercado.

3.3 Modelo de calidad. Requerimientos funcionales y criterios de calificación

El modelo de calidad que se presenta a continuación ha sido concebido siguiendo la estructura de características y sub-características que propone la "Guía Técnica sobre Evaluación de Software para la Administración Pública".

Para llevar a cabo la evaluación de las herramientas, la OTI ha definido por cada sub-característica un conjunto de requerimientos a ser cubiertos.

La definición de dichos requerimientos fue llevada a cabo mediante consultas a los diferentes especialistas en el área de OTI.

Por otro lado, por cada requerimiento planteado la OTI ha definido si éste es indispensable o deseable, dependiendo de la importancia que dicho requerimiento represente para el desempeño de cada una de las funciones específicas. Para diferenciar la importancia entre los requerimientos de uno u otro tipo, se han asignado pesos: Peso 10 para los requerimientos indispensables y Peso 5 para los requerimientos deseables.



Fecha de Actualización: 18/07/2013	Versión: 1.0
Preparado por: Oficina de Tecnologías de la Información	Página : 4 de 9

INDISPENSABLE.

Fecha de Actualización: 18/07/2013	Versión: 1.0
Preparado por: Oficina de Tecnologías de la Información	Página : 5 de 9



PROYECTO / ASUNTO	: Informe técnico previo de evaluación de software ITPE5-02-2013/FMV-OTI Software para soporte técnico remoto
-------------------	--

- La OTI estableció que, para que una herramienta supere el proceso de evaluación deberá cumplir con los siguientes parámetros:
 1. Presentar una COBERTURA TOTAL para cada uno de los requerimientos de tipo INDISPENSABLE.
 2. Presentar una MEDIANA COBERTURA en adelante para por lo menos el 50% de los requerimientos de tipo DESEABLE.

5.2 Del resultado de la evaluación técnica

Luego de llevar a cabo la evaluación técnica, basada en el modelo de calidad y el sistema de calificación definidos por la OTI, se determinó que sólo la herramienta evaluada: Teamviewer Corporate cumple con todos los criterios definidos para la aprobación técnica.

5.3 De la comparación de costos

Con base en la información proporcionada por el estudio de mercado realizado de las herramientas evaluadas, se pudo determinar que el producto TeamViewer Corporate es el único que no requiere de una renovación anual de la licencia.

6. FIRMAS

Los funcionarios que suscriben el presente informe técnico previo de evaluación de software, dejan constancia que dicha evaluación se ha llevado a cabo de manera objetiva considerando los requerimientos que plantea la necesidad a cubrir y los principios establecidos por la Ley N°. 28612 y su reglamento.

CARLOS OSORIO DELGADO Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información	 
MIGUEL VILLENA Supervisor de Infraestructura Responsable de la evaluación	 

Fecha de Actualización: 18/07/2013	Versión: 1.0
Preparado por: Oficina de Tecnologías de la Información	Página : 9 de 9