

Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.

INFORME TÉCNICO DE SOFTWARE



Software para
Asistencia y
Administración
Remota de Equipos



INFORME PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE N° 003-2011**1. NOMBRE DEL ÁREA:**

Informática

2. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN:

Ing. Cesar Castro Guzmán

3. CARGOS:

Jefe de informática

4. FECHA:

06 de Junio 2011

5. JUSTIFICACIÓN

SAN GABAN S.A. desea contar con una herramienta software que brinde soporte remoto con el que las sedes de San Gabán S.A podrán recibir asistencia a distancia, esto es, recibir apoyo técnico para ayudarle a resolver a los usuarios problemas en sus equipos de forma remota, sin requerir de la presencia física de un personal de Técnico en sus instalaciones.

El contar con una herramienta de estas características, ayudara tanto al personal del Área de Informática optimizar la asistencia técnica y a los Usuarios tener una asistencia en línea que se refleja en la reducción de tiempo de asistencia solucionando sus problemas en el momento en que se genera el incidente, pudiendo el Usuario continuar normalmente con sus actividades.

Ventajas de adquirir una solución de Administración remota:

- Tiempo de respuesta más corto: al ser remoto y no requerir de desplazamiento del técnico a las oficinas del cliente es más rápida la atención.
- Menos invasivo: algunas tareas como la revisión del equipo para limpieza de virus pueden ser realizadas en horas que el usuario no use el equipo.
- Más económico: existen actividades que usualmente tienen una larga duración en su ejecución pero que requieren de una mínima intervención del técnico. Por ejemplo el caso de desfragmentación del disco duro. Esta es una tarea que puede tener una duración de hasta 3 horas, sin embargo el tiempo de intervención del técnico, en situaciones normales, no pasa de la media hora. Si esa tarea se realizara en forma presencial el costo sería el equivalente a una tarea de 3 horas, sin embargo al realizarlo de forma remota el costo de esa tarea sería de media hora.
- Solo requiere de una conexión a Internet en el equipo para disponer del servicio.
- Apoyo remoto en actividades como entrenamiento a distancia y tareas similares.



6. ALTERNATIVAS

Actualmente en el mercado existen varios Software que brindan esta solución en cierta medida:

- ISL – online Enterprise
- Team Viewer Premium
- LogMeIn Rescue

La evaluación se hará utilizando los parámetros establecidos en la RM 139-2004-PCM “Guía Técnica sobre Evaluación de Software en la Administración Pública”

7. ANÁLISIS

Se evaluaron las diferentes necesidades de mejora de atención y soporte a usuarios, para el cual se determino adquirir un herramienta que permita realizar atención a usuarios remotamente, sin que esta dependa de una asistencia física, así mismo el de poder instruir remotamente el manejo de aplicaciones, optimizando el desenvolvimiento del usuario en sus actividades diarias, por lo que se identificaron las siguiente características que la herramienta software debe brindar:

N°	Característica Mínimas
1	Asistencia remota, presentaciones, acceso a servidores remotos, además de asistencia a equipos de trabajo, teletrabajo y formación.
2	Compatibilidad con Windows (Todos los sistemas operativos hasta Win 7), Linux
3	Asistencia multimonitor: navegación entre varios monitores al mismo tiempo.
4	Posibilidad de instalación como servicio del sistema de Windows sin costes adicionales, lo que permite el acceso las 24 horas a los ordenadores de destino. Ejemplo: asistencia o administración remota de servidores.
5	Posibilidad de conexiones LAN directas a través de TCP/IP. El software también es adecuado para utilizar en la red LAN sin conexión a Internet.
6	Grabación de sesiones de mantenimiento remoto en forma de vídeo con fines de verificación.
7	Transmisión de teclas especiales (p. ej. Ctrl+Alt+Supr).
8	Correo de invitación configurable con el que puede invitar a sus asociados de conexión.
9	Función de pantalla negra: oscurecer el monitor del ordenador remoto, p. ej. si no se desea ser visto mientras accede a su PC del trabajo.
10	Funcionalidad "arrastrar y soltar" para la transferencia de archivos.
11	Amplio gestor de archivos para la transferencia de archivos desde y hacia el ordenador remoto, que incluya la función de reanudar.
12	Reinicio del ordenador remoto y subsiguiente reconexión automática, incluso en modo seguro.
13	Durante las presentaciones, una imagen en el monitor local debe mostrar qué están viendo actualmente el asociado (p. ej. solamente aquellas aplicaciones que el usuario de soporte seleccionó previamente).
14	La indicación de presencia de la lista de asociados le indica cuáles de sus asociados/servidores están actualmente en línea y disponibles.
15	Funcionalidad de mensajería instantánea en la lista de asociados, con chat en grupo y mensajes sin conexión.



16	Ver presentaciones o sesiones de formación en el navegador sin necesidad de instalar ningún software (usando solo HTML y Flash), con varios participantes
17	Comunicarse con los asociados directamente a través de VoIP (Voz sobre IP), sin costes adicionales.
18	Solución integrada de llamada de conferencia si no se dispone de auriculares.
19	Se inicia y se usa directamente sin necesidad de configuración.
20	Detección automática de la configuración del proxy/lectura de los scripts del proxy.
21	ID únicas permanentes de asociado, en lugar de ID de sesión
22	Conexiones punto a punto
23	Las conexiones son posibles incluso en entornos lentos (RDSI, módem).
24	Licencia con al que se pueda dar soporte a cualquier número de asociados o clientes, incluso a servidores. Los hosts no acarrear gastos.
25	Una interfaz de usuario ordenada de forma clara y de manejo sencillo y rápido.
26	Manual de usuario y ayuda en línea.
27	Facilidad de Instalación
28	Capacidad de actualización hacia una nueva versión.
29	La instalación óptima debe ser la predeterminada.
30	Las conexiones remotas deben brindar la mayor fiabilidad
31	Pago único
32	Licencias de por vida: es posible utilizarlas sin restricciones temporales.



8. ANALISIS COMPARATIVO TÉCNICO

MÉTRICAS (TÉCNICA)	Puntaje Máximo	Team Viewer Premium	ISLonline Enterprise	LogMeIn Rescue
MÉTRICAS INTERNAS				
Asistencia remota, presentaciones, acceso a servidores remotos, además de asistencia a equipos de trabajo, teletrabajo y formación.	5	5	5	5
Compatibilidad con Windows (Todos los sistemas operativos hasta Win 7), Linux	4	4	4	2
Asistencia multimonitor: navegación entre varios monitores al mismo tiempo.	4	4	2	4
Posibilidad de instalación como servicio del sistema de Windows sin costes adicionales, lo que permitiría el acceso las 24 horas a los ordenadores de destino. Ejemplo: asistencia o administración remota de servidores.	5	5	3	3
Posibilidad de conexiones LAN directas a través de TCP/IP. El software también es adecuado para utilizar en la red LAN sin conexión a Internet.	3	3	1	1
Grabación de sesiones de mantenimiento remoto en forma de vídeo con fines de verificación.	3	3	0	3
Transmisión de teclas especiales (p. ej. Ctrl+Alt+Supr).	3	3	3	3
Correo de invitación configurable con el que puede invitar a sus asociados de conexión.	4	4	4	4
Función de pantalla negra: oscurecer el monitor del ordenador remoto, p. ej. si no se desea ser visto mientras accede a su PC del trabajo.	3	3	2	2
Funcionalidad "arrastrar y soltar" para la transferencia de archivos.	3	3	3	3
Ampio gestor de archivos para la transferencia de archivos desde y hacia el ordenador remoto, que incluya la función de reanudar.	3	3	3	3
Reinicio del ordenador remoto y subsiguiente reconexión automática, incluso en modo seguro.	4	4	0	4
Durante las presentaciones, una imagen en el monitor local debe mostrar qué están viendo actualmente el asociado (p. ej. solamente aquellas aplicaciones que el usuario de soporte seleccionó previamente).	3	3	0	0
La indicación de presencia de la lista de asociados le indica cuáles de sus asociados/servidores están actualmente en línea y disponibles.	3	3	3	3
Funcionalidad de mensajería instantánea en la lista de asociados, con chat en grupo y mensajes sin conexión.	3	3	2	2
Ver presentaciones o sesiones de formación en el navegador sin necesidad de instalar ningún software (usando solo HTML y Flash), con varios participantes.	5	5	5	3
Comunicarse con los asociados directamente a través de VoIP (Voz sobre IP), sin costes adicionales.	5	5	5	5
Solución integrada de llamada de conferencia si no se dispone de auriculares.	2	2	2	2
Se inicia y se usa directamente sin necesidad de configuración.	2	2	2	2
Detección automática de la configuración del proxy/lectura de los scripts del proxy.	3	3	0	0





MÉTRICAS (TÉCNICA)	Puntaje Maximo.	Team Viewer Premium	ISL online Enterprise	LogMeIn Rescue
ID únicas permanentes de asociado, en lugar de ID de sesión	2	2	0	0
Conexiones punto a punto	3	3	1	1
Las conexiones deben ser posibles incluso en entornos lentos (RDSI, módem).	2	2	2	2
MÉTRICAS EXTERNAS				
Una interfaz de usuario ordenada de forma clara y de manejo sencillo y rápido.	2	2	2	2
Manual de usuario y ayuda en línea.	2	2	2	2
Facilidad de instalación.	2	2	2	2
Capacidad de actualización hacia una nueva versión.	2	2	2	2
MÉTRICAS DE USO				
La instalación óptima debe ser la predeterminada.	2	2	2	2
Las conexiones remotas deben brindar la mayor fiabilidad	3	3	2	2
Instalación ilimitada y soporte desde cualquier ordenador	5	5	0	0
Pago único Licenciado de por vida: es posible utilizarlas sin restricciones temporales.	5	5	0	0
PUNTAJE TOTAL	100	100	68	69
		Aprobado	Rechazado	Rechazado

Puntaje Técnico Mínimo Aceptable es de 80 puntos, y debe tener un puntaje mayor a cero (>0), en cada una de la métricas internas.

RESULTADO DE LA EVALUACION

Los Software ISL online Enterprise y LogMeIn Rescue, obtuvieron un puntaje técnico por debajo de 70 puntos sobre los 100 puntos definidos, sin obtener el puntaje aprobatorio en 5 de las métricas definidas, por lo que, en concordancia con el numeral 3.5 de la Guía Técnica sobre Evaluación de Software en la Administración Pública, se rechaza estos Softwares por no cumplir con los requerimientos mínimos definidos en las métricas y no haber alcanzado el puntaje mínimo de 80 puntos.

Como se puede apreciar el único software que brinda las mejores prestaciones es **Team Viewer en su edición Premium** en comparación de los demás software comparados, al cumplir con los requisitos mínimos requeridos.

Nota: De los productos evaluados se pudo apreciar que los mismos ofrecen múltiples servicios y funciones adicionales que serian de utilidad en distintos ambientes organizacionales, sin embargo las características necesarias y suficientes se cumplen a cabalidad con la versión seleccionada.



9. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO BENEFICIO:

Evaluación del costo de licenciamiento

EVAL. ECONOMICA	Puntaje Maximo	Team Viewer Premium	ISL onLine Enterprise	LogMeIn Rescue
Periodo de Licencia		Ilimitado	12 Meses	12 Meses
Numero de Conexiones		Ilimitado	10	Ilimitado
Precio Mercado Internacional USA DÓLAR **		1,499.00	3,390.00	1,188.00
Costo aproximado en Mercado Peruano*		6,553.48	14,820.74	5,193.82
PUNTAJE TOTAL	100	79.25	35.04	100.00

* IGV= 18%, IR=30%,TC=2.85

** Valores obtenidos de las paginas web de los Proveedores

EVAL. TOTAL	Ponderación	Team Viewer Premium	ISL onLine Enterprise	LogMeIn Rescue
Puntaje de Métricas Técnica	80%	80.00	54.40	55.20
Puntaje Económico	20%	15.85	7.01	20.00
TOTAL	100%	95.85	61.41	75.20
		Aprobado	Rechazado	Rechazado

Para la evaluación económica del software se tuvo en consideración la primera evaluación técnica, al cual se pondero con los resultados de la evaluación económica, obteniendose 95.85 puntos, justificándose Técnicamente y Económicamente, como mejor producto acorde al objetivo de la presente adquisición el producto Team Viewer en su edición Premium, identificándose como factores sobresalientes los siguientes:

- **Licenciamiento ilimitado:** El obtener una licencia para interactuar con una cantidad ilimitada de hosts, y poder instalar la estación de administrador en varios ordenadores desde el cual se pueda brindar soporte, hace que Team Viewer en su edición Premium, sea la mejor alternativa, ahorrando costos en la proporción de las instalaciones adicionales que se desee realizar, el mismo que es limitado en los demás productos.
- **Licenciamiento en el tiempo:** El obtener una licencia que no se encuentre sujeto a renovación anual, hace que este producto sea el más idóneo, ya que la empresa se evita gastos de renovación anuales, en comparación a los demás productos que ofrecen una licencia anual.



10. CONCLUSIONES:

- Se determinó los atributos o características técnicas mínimas que deberían de cumplir los productos software identificados, así mismo se estableció la valoración cuantitativa de cada característica, obteniendo el mejor puntaje el software TeamViewer en su edición Premium.
- Se realizó la evaluación de costo beneficio, de los productos identificados en el mercado en el que se identifica que el producto TeamViewer en su edición Premium, cumple con el objetivo de nuestras necesidades de asistencia y administración remota.
- Por lo anteriormente expuesto consideramos que el software que mejor se adecua a nuestras necesidades por cumplir los requerimientos mínimos definidos en las métricas, es el Software Team Viewer en su edición Premium.



ING. CÉSAR CASTRO GUZMÁN
JEFE DE INFORMÁTICA