

# **Factores a Considerar por la Alta Gerencia para Contratar Servicios Especializados de Sistemas**

Autor: Luis Adriano Calero

Documento de Trabajo redPartner (redPartner White Paper)



## Índice

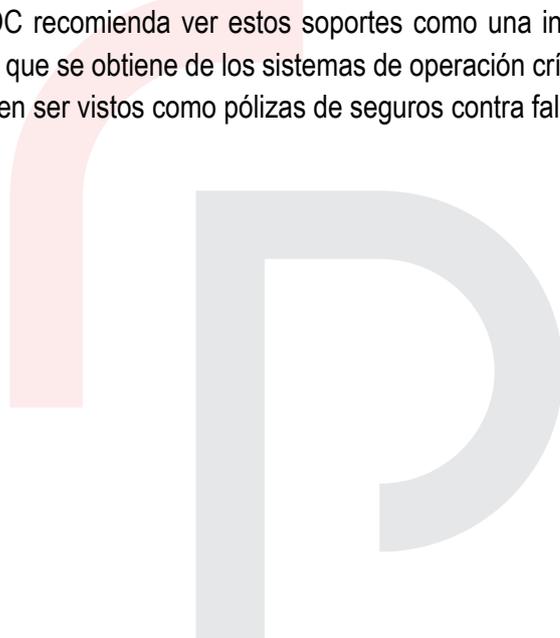
Introducción	1
I. Factores a considerar para contratar, o no, soporte externo	2
II. Otros Factores a Considerar: Intangibles	4
III. Características del Proveedor del Servicio Especializado	5
IV. Costo de proveer estos servicios internamente	5
V. Bibliografía	7
VI. Acerca de redPartner	7
VII. Sobre el Autor	7



## **Introducción**

Las organizaciones de sistemas en las compañías de Ecuador y los países Latinoamericanos constantemente están sintiendo la presión de bajar los costos de operación. Algunas empresas optan por limitar o suspender los gastos asociados a la contratación externa, incluyendo especialistas en temas en los que la empresa no tiene conocimientos. Aquí revisamos los factores a considerar para hacer el análisis de si se debe contratar o no un servicio externo.

Según la International Data Corporation (IDC) “focalizarse solo en el gasto externo puede conducir a un incremento general de costos asociados a la operación de IT”. IDC recomienda ver estos soportes como una inversión para preservar el valor que se obtiene de los sistemas de operación crítica; además sostiene que deben ser vistos como pólizas de seguros contra fallas.





## I. Factores a Considerar para Contratar, o no, Soporte Externo

Aquí enumeramos algunos de los factores que la gerencia de la empresa y la gerencia de sistemas debería considerar para el análisis de contratar o no un servicio externo especializado en el área de sistemas. A continuación entramos en detalle de algunos y exploramos otros factores:

1. Costo de tener los sistemas abajo
  - 1.1 Costo de las ventas perdidas
  - 1.2 Costo de las personas sin tener que hacer
  - 1.3 Costos de cliente recurrente perdido
  - 1.4 Costo en MindShare por percepción de clientes en empresa donde los sistemas no funcionan
  - 1.5 Costo de arreglar, con costos y recursos de emergencia, el sistema
  - 1.6 Costo de oportunidad de trabajo no hecho en Sistemas durante la emergencia
  - 1.7 Costo de imagen interna con todos los empleados (porque la empresa "no es capaz" de tener las herramientas de trabajo al día)
2. Comparar el costo interno versus contratarlo.
  - 2.1 Considerar los costos totales internos.
    - 2.1.1 Costo total del salario (Beneficios, Bonificaciones, Vacaciones)
    - 2.1.2 Costo de Supervisión
    - 2.1.3 Costo de oficina, teléfono, internet
    - 2.1.4. Costo de mantener personal capacitado y entrenado
    - 2.1.5. Costo de que se dedique a ser experto en la tecnología y no en como le saca provecho a la tecnología en beneficio de la estrategia del negocio
  - 2.2 Disponibilidad 24 x 7 versus disponibilidad horas de oficina
  - 2.3 Resto de análisis similar al que hace cuando decide entre comprar hecho o hacerlo (¿Usted ensambla los servidores? Aparentemente le sale más barato)
3. Compare costos (dos puntos anteriores) versus los que ofrece redPartner
  - 3.1 Soporte de emergencia
  - 3.2 Mantenimiento preventivo mas pre-contratado para emergencias
  - 3.3 Administración completa de la Base de Datos
  - 3.4 Administración parcial de la Base de Datos. Por ejemplo servicio de respaldo y recuperación
4. Costos intangibles internos
  - 4.1 ¿Cuál es el costo para la gerencia general y para la gerencia de Sistemas que el sistema este abajo?
  - 4.2 ¿Cuál es el costo en la moral de los miembros del equipo de IT cuando el resto de la organización los señala al tener el sistema caído?



## I.I ¿Cómo debe la empresa soportar sus ambiente de IT ?

### *Criticidad e impacto en las utilidades de fin de año.*

Que tan críticos son cada uno de los sistemas de la empresa. ¿Cuáles son los sistemas que si se caen tienen mas impacto en la rentabilidad final de la compañía al final del año?

¿Cuál es el valor para la empresa de estos sistemas?

¿Cuánto vale cada hora, día del sistema con caída no planeada?

### *Porcentaje del presupuesto de IT de soporte externo*

El costo de soporte externo actual de las empresas de Ecuador no está medido. En muchas compañías es menor al 10% en un sondeo muy rápido que realizó el autor. En contraste en las empresas de EEUU gastan el 50% de su presupuesto de IT en servicios externos de soporte (tomado de Single Point of Contact for IT Support Services: The “One Throat to Choke” Model, IDC #34789, February 2006). En Ecuador los costos de mano de obra son muy inferiores al costo de infraestructura. (Un PC vale mas que varios salarios mínimos mensuales y vale entre uno y dos salarios del sueldo de un ingeniero, mientras que en USA, un PC se compra con el salario mínimo de menos de una semana).

Si además consideramos el costo que se calculó arriba de tener los sistemas críticos (y los no críticos también) en caídas no planeadas podemos hacer una ecuación de cuanto podemos invertir en soporte externo, con redPartner u otros, como póliza de seguros.

## I.II Oferta de Servicios

Su proveedor externo debe ser sensible a las diferentes necesidades que usted tiene. Así, los sistemas críticos necesitan servicios 24x7 y deben tener un sistema especializado de mantenimiento preventivo, similar al que se hace en las máquinas de impresión de un periódico. Si falla no hay periódico en la puerta de la casa por la mañana. De igual manera sus sistemas críticos deben ser servidos para procurar que no se caigan sin aviso.

El abanico de servicios de redPartner va desde servicios de soporte básicos en horas de oficina hasta el manejo completo 24 horas, 365 días del año de la administración de la Base de Datos Oracle y otros productos de plataforma tecnológica que incluye sistemas operativos (Linux, Microsoft), Servidores de aplicación, Citrix o Symantec.



Los compromisos del centro de soporte de redPartner van desde tiempos máximos de atención a SLA (Service Level Agreement) para asegurar que se minimiza las caídas no planeadas de los sistemas más críticos para la empresa; hasta automatizar y ser responsable por los mecanismos de respaldo y recuperación; pasando por el monitoreo periódico.

Por ejemplo el monitoreo de BD incluye asegurar que la Base de Datos esta operando dentro de un conjunto de parámetros para asegurar que el sistema de misión critica cumple las necesidades de performance que la organización requiere.

## **II. Otros Factores a Considerar: Intangibles**

El análisis de la compañía debe considerar todos los factores tangibles o no para escoger entre contratar un servicio especializado; hacerlo en casa, o contar con este conocimiento especializado y el costo de este.

### **II.I Criticidad del Sistema**

¿Es un sistema del cual dependen la generación de ventas de la empresa o el ahorro de costos? Determine con los factores enumerados arriba, el costo de caída del sistema crítico.

Por otro lado, que sistemas son estratégicos por razones de mercadeo, de gerencia, porque son para el uso de los accionistas o los reguladores.

La lista de criticidad es individual para cada compañía.

El criterio más importante es si es rentable económica y estratégicamente pagar por tener un servicio que es como una póliza de seguros.



### III. Características del Proveedor del Servicio Especializado

**Reputación:** ¿El proveedor tiene la reputación de prestar un servicio excepcional, del nivel de criticidad requerido?

**Disponibilidad:** Un sistema 24 x 7 requiere servicio 24 x 7. Dependiendo del horario de criticidad del sistema, su proveedor debe estar en capacidad y tener la logística de backup y tecnológica para prestar el servicio. Por ejemplo: ¿Tiene un centro de soporte 24 x 7?

**Conocimiento Técnico:** ¿Tiene el proveedor el conocimiento de la tecnología, entiende los niveles de criticidad, tiene la madurez y experiencia en prestar un servicio como el requerido? Usted no quiere un aprendiz que ensaye con su sistema de misión crítica, ¿cierto? Los expertos recomiendan que tenga expertos realmente expertos: "IDC recomienda que las empresas un proveedor tercero que tenga el conocimiento técnico profundo para mantener estos sistemas".

**Conocimiento de Industria:** ¿El proveedor entiende los retos únicos que enfrenta su negocio? Este conocimiento es vital en un momento de crisis. No quiere explicarle usted a su proveedor porque el sistema de facturación de el sistema de prepago esta en el orden de decenas de miles por hora, ¿o sí?

### IV. Costo de proveer estos servicios internamente

La empresa necesita conocer los niveles de disponibilidad de cada sistema. Luego decide el costo máximo que puede tener el mantener esta disponibilidad y confiabilidad y seguridad.

El costo de mantener estos niveles de servicio acordados es una combinación de costos internos y externos dependiendo de la mezcla que haga. No solo se considera el costo externo sino el costo total entre costo interno y el del proveedor externo.



#### **IV.I Habilidades Requeridas para Soportar los Sistemas**

Es mas rentable para su empresa, que su gente que conoce el negocio, sus estrategias, sus restricciones y planes se dedique a optimizar el uso de la tecnología al servicio de estas estrategias y planes en lugar de especializarse puramente en la tecnología. Esta tecnología evoluciona. Los consultores externos se dedican a estar al tanto de como evoluciona. Los ingenieros de la empresa se especializan en los procesos internos, en conocer el negocio.

#### **IV.II Grado de Personalización.**

Si tiene un sistema completamente localizado o personalizado, es dificil encontrar un proveedor que pueda darle mejor soporte o mas económico que el que obtiene internamente.

Para sistemas estándares, como una base de datos Oracle, un sistema operativo, o un servidor de aplicaciones tener un proveedor externo puede ser mucho mas efectivo en costo-beneficio que hacerlo internamente. El proveedor puede apalancar la experiencia de muchas instalaciones en la suya.

#### **IV.III Recursos Internos.**

La mayoría de las empresas tienen recursos de IT escasos y sobre-ocupados. Contratar a terceros facilita obtener conocimiento altamente especializado y libera recursos para propósitos mas estratégicos.



## V. **Bibliografía**

- IDC Insight, Important Factors to Consider when Deciding How to Support your IT environment. 2007.

## VI. **Acerca de redPartner**

redPartner es una empresa ecuatoriana que desde junio del 2004 se ha dedicado a ayudar a construir sistemas informáticos que tengan sentido estratégico y de negocios para sus clientes.

Brindando la mejor Tecnología de Información redPartner distribuye productos de importantes líneas como Oracle, Symantec, Redhat, Citrix, HP y Google. El éxito de la empresa está directamente relacionado con el de nuestros clientes, redPartner busca apoyarlos para que Tecnología de Inteligencia sea un habilitador de su estrategia de negocios.

## VII. **Sobre el Autor**

Luis Adriano Calero actualmente es CEO y Director de redPartner S.A., Partner y Distribuidor de Oracle, Symantec, Citrix, Red Hat Linux, Hp y Google. Posee el título de Master's of Science in Computer Science de Southern Illinois University, es escritor de la revista Pacific Card.

## **Retroalimentación**

Nos interesa mucho su opinión y retroalimentación. Solo con la retroalimentación de nuestros clientes podemos mejorar este documento y nuestros servicios. Desde ahora agradecemos y apreciamos mucho sus comentarios. Por favor escribanos a : [contacto@red-partner.com](mailto:contacto@red-partner.com)

### **Copyright**

Copyright © agosto 2008, redPartner S.A. Todos los derechos reservados. All rights reserved. Este documento tiene propósitos informativos únicamente. Su contenido puede ser modificado sin previo aviso por parte de redPartner. Este documento no puede ser considerado como un compromiso contractual explícito o implícito. Además no puede ser reproducido o transmitido por ninguna forma o formato bajo ninguna circunstancia, sin el permiso previo y expreso. redPartner es una marca registrada por redPartner S.A. Otros nombres son marcas de sus respectivos dueños.22/08/08

Calle Los Obreros N 33- 14 y Quiteño Libre  
Sector Bellavista  
T: (593 2) 600 - 77 - 77  
Quito - Ecuador  
[contacto@red-partner.com](mailto:contacto@red-partner.com)

Av. Francisco de Orellana  
Edf. World Trade Center Of. 506 - A  
T: (593 2) 263 - 05 - 77  
Guayaquil  
[www.red-partner.com](http://www.red-partner.com)