

Estudio comparativo de los modelos para la gestión de la subcontratación

**J.A. Calvo-Manzano, G. Cuevas, I. García, T. San Feliu, G. Gómez, A.
Serrano**

*Facultad de Informática
Universidad Politécnica de Madrid
España*

4 Octubre 2005



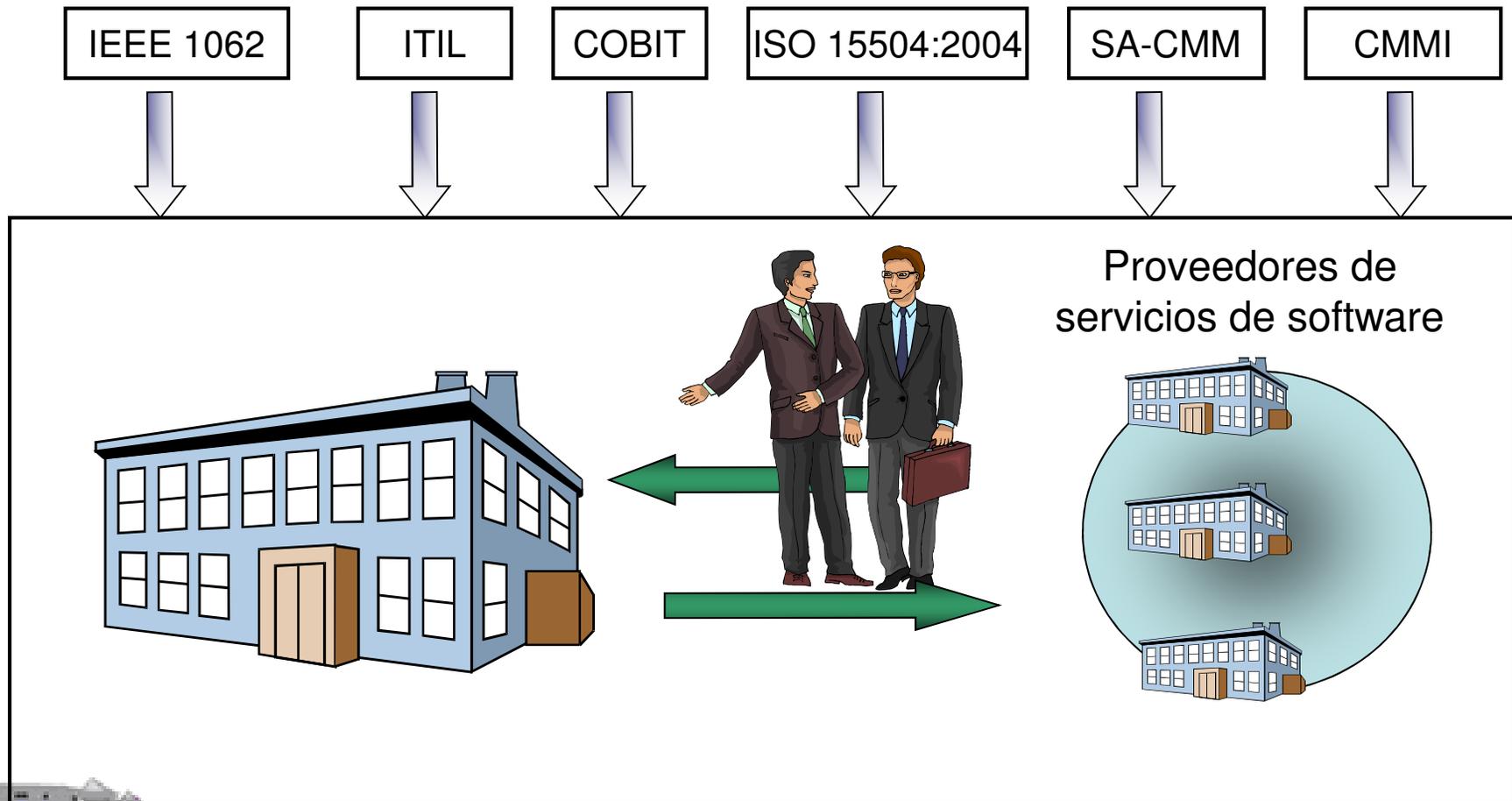
Introducción y Objetivos

- El presente artículo tiene como objetivo presentar cómo los diferentes modelos de proceso cubren los aspectos de subcontratación de software.
- Mostrar una panorámica de los enfoques para la gestión de la subcontratación de software y presentar un enfoque alternativo.





La subcontratación en los modelos de Proceso





Criterios utilizados

- Manejo de procedimientos para la gestión interna del proveedor
- Uso de plantillas para la gestión del servicio
- Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio
- Incorpora la mejora continua del proceso
- Uso de métricas en la gestión
- Requerimiento de inicio y cierre de un contrato en la gestión
- Importancia de la relación cliente-proveedor en la gestión
- Orientado a PYMEs
- Coste de implantación





Criterio	Modelos						
	ISO 15504	CMMI	COBIT	SA-CMM	ITIL	IEEE 1062	Metodología Propuesta
Manejo de procedimientos para la gestión interna del proveedor	✓	-	-	✓	-	✓	✓
Uso de plantillas para la gestión del servicio	-	-	-	-	-	✓	✓
Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio	-	-	-	-	✓	-	✓
Incorpora la mejora continua del proceso	✓	✓	-	✓	✓	-	✓
Uso de métricas en la gestión	✓	✓	✓	✓	-	-	✓
Requerimiento de inicio y cierre de un contrato en la gestión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Importancia de la relación cliente-proveedor en la gestión	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓
Orientado a PYMEs	-	-	-	-	-	-	✓
Alto coste de implantación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
				✓ Lo incluye		- No lo incluye	

Tabla 1: Modelos analizados





Primeras conclusiones

- **A pesar de que los modelos especifican qué actividades se deben realizar, no dan pautas claras sobre el cómo.**
- **No proporcionan procedimientos para la gestión interna del proveedor que incluyan plantillas propias para facilitar el proceso y fundamentalmente,**
- **No existe una guía a medida de las PYMEs.**





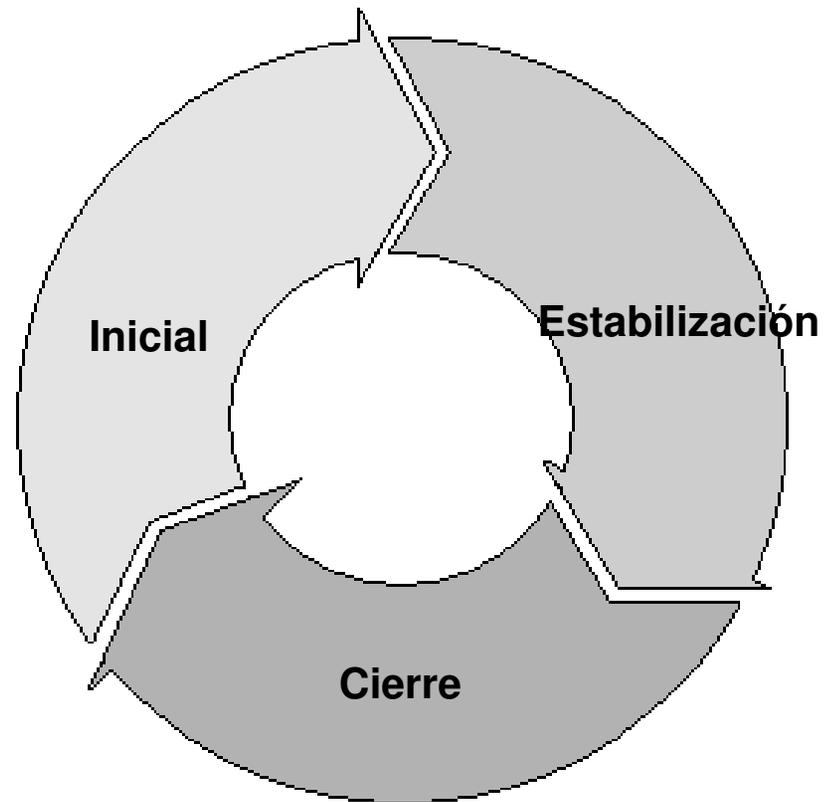
Facultad de Informática
Universidad Politécnica de Madrid

Enfoque alternativo propuesto para las PYMEs





Etapas del Ciclo de Vida





Etapas del Ciclo de Vida (2)

Etapa Inicial. Debe ser detallada y planificada, y su duración es de un mes a tres dependiendo de la complejidad del servicio a subcontratar.

En esta etapa se definen los niveles de servicio (SLA) y el alcance del contrato.





Etapas del Ciclo de Vida (3)

Etapa de Estabilización. El proveedor toma el control de la operación informática de acuerdo a los niveles de servicio (SLA) establecidos en el contrato. La duración de la etapa será establecida en el mismo contrato.





Etapas del Ciclo de Vida (4)

Etapa de Cierre. El objetivo de la etapa es preparar la conclusión del servicio y efectuar su transferencia al cliente o a un tercero. Esta etapa deberá cubrir los siguientes objetivos:





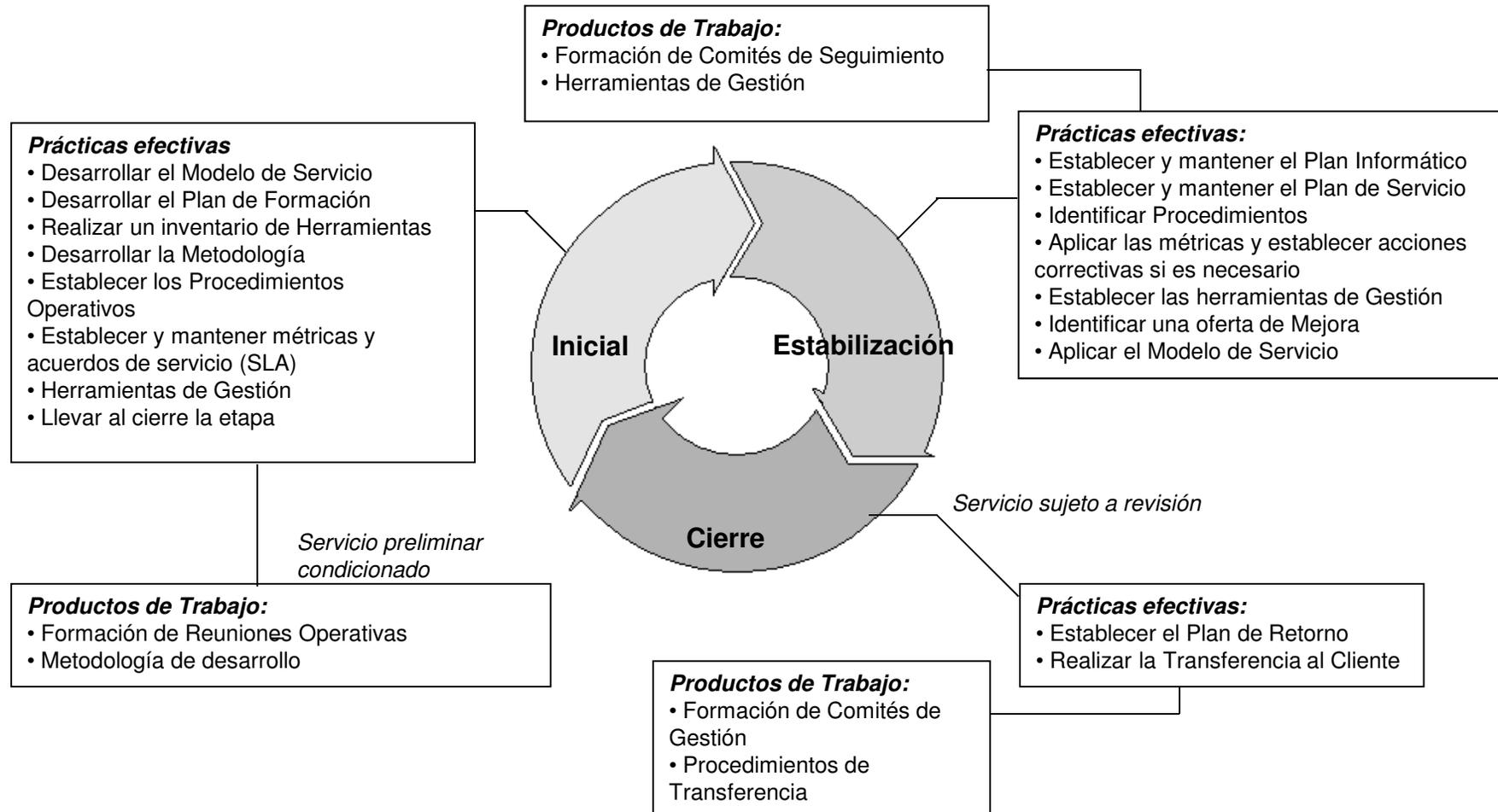
Etapas del Ciclo de Vida (5)

- Planificar la transferencia del servicio definiendo las condiciones y el impacto económico de las mismas.
- Desarrollar un plan de formación orientado al personal que asumirá la continuidad del mantenimiento.
- Transferir el conocimiento adquirido durante la duración del contrato mediante documentos, registros, fuentes, librerías, soporte y servicios.





Etapas del Ciclo de Vida (6)





Conclusiones

- La subcontratación de Software se extiende cada vez más en las organizaciones como una solución al mantenimiento y para los nuevos desarrollo de sus sistemas.
- La organizaciones requieren escoger al proveedor adecuado que será su socio tecnológico. En esta difícil decisión las empresas buscan los costes bajos y las buenas referencias pero también requieren de guías que le permitan gestionar adecuadamente el servicio contratado.





Referencia del enfoque alternativo de la subcontratación de software para las PYMES

Jose Calvo-Manzano, Gonzalo Cuevas, Iván García, Gerzon Gómez, Tomás San Feliu, Ariel Serrano, *“Improving the Capacity of Software Acquisition Management: An Alternative Methodology”*, Research on Computing Science, September 2005, Volume 14, ISSN: 1665-9899, pp.277-283.





Información de contacto

Calvo-Manzano, Jose A.; Cuevas, Gonzalo; San Feliu, Tomas;

- {jacalvo,gcuevas,tsanfe}@fi.upm.es

García, Iván; Gómez, Gerzon; Serrano, Ariel

- {igarcia,aserrano,ggomez}@zipi.fi.upm.es

