

# **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**

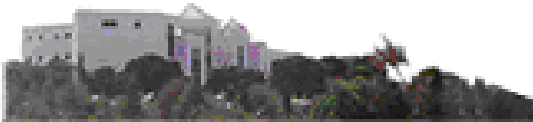
*Facultad de Informática  
Universidad Politécnica de Madrid  
España*

4 Octubre 2005



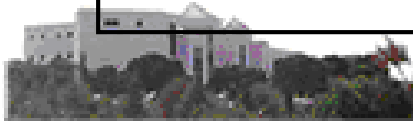
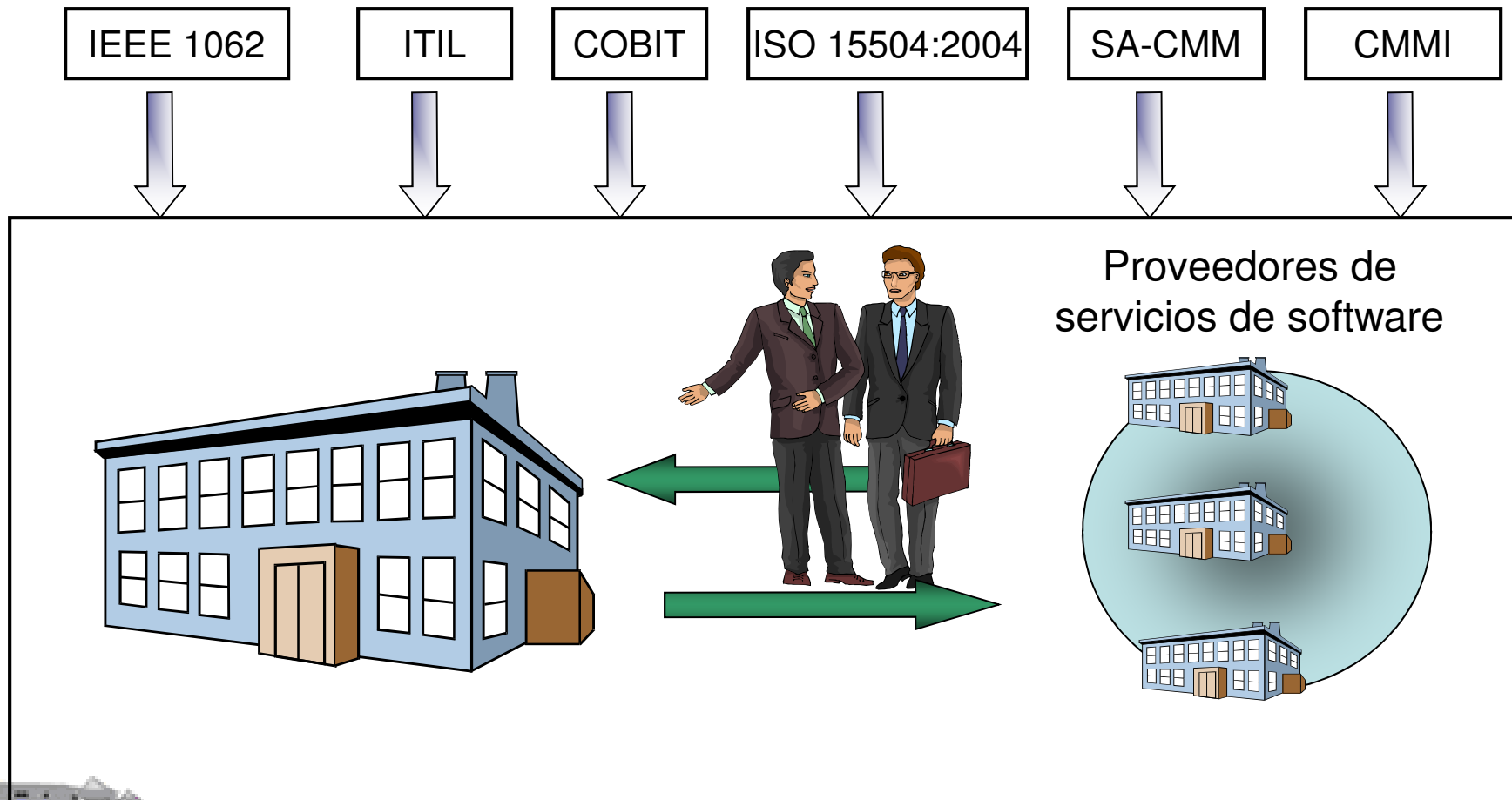
# Introducción y Objetivos

- 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

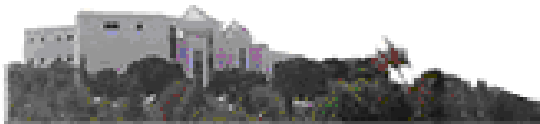
- Manejo de procedimientos para la gestión interna del proveedor
- Uso de plantillas para la gestión del servicio
- Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio
- Incorpora la mejora continua del proceso
- Uso de métricas en la gestión
- Requerimiento de inicio y cierre de un contrato en la gestión
- 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.**





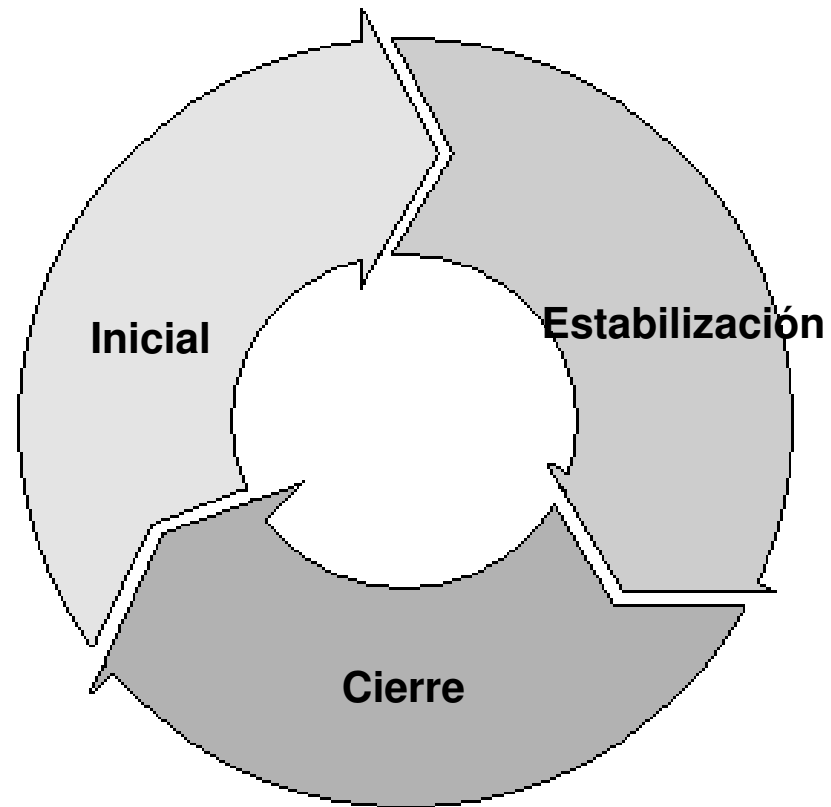
**Facultad de Informática**  
Universidad Politécnica de Madrid

# Enfoque alternativo propuesto para las PYMEs





# Etapas del Ciclo de Vida



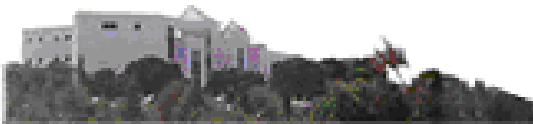




## Etapas del Ciclo de Vida (2)

**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)

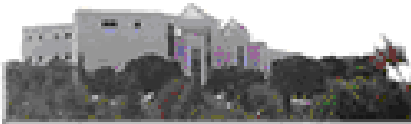
**Etapa de Estabilización.** El proveedor toma el control de la operación informática de acuerdo a los niveles de servicio (SLA) establecidos en el contrato. La duración de la etapa será establecida en el mismo contrato.





## Etapas del Ciclo de Vida (4)

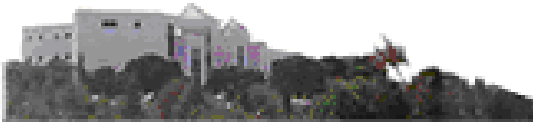
**Etapas de Cierre.** El objetivo de la etapa es preparar la conclusión del servicio y efectuar su transferencia al cliente o a un tercero. Esta etapa deberá cubrir los siguientes objetivos:





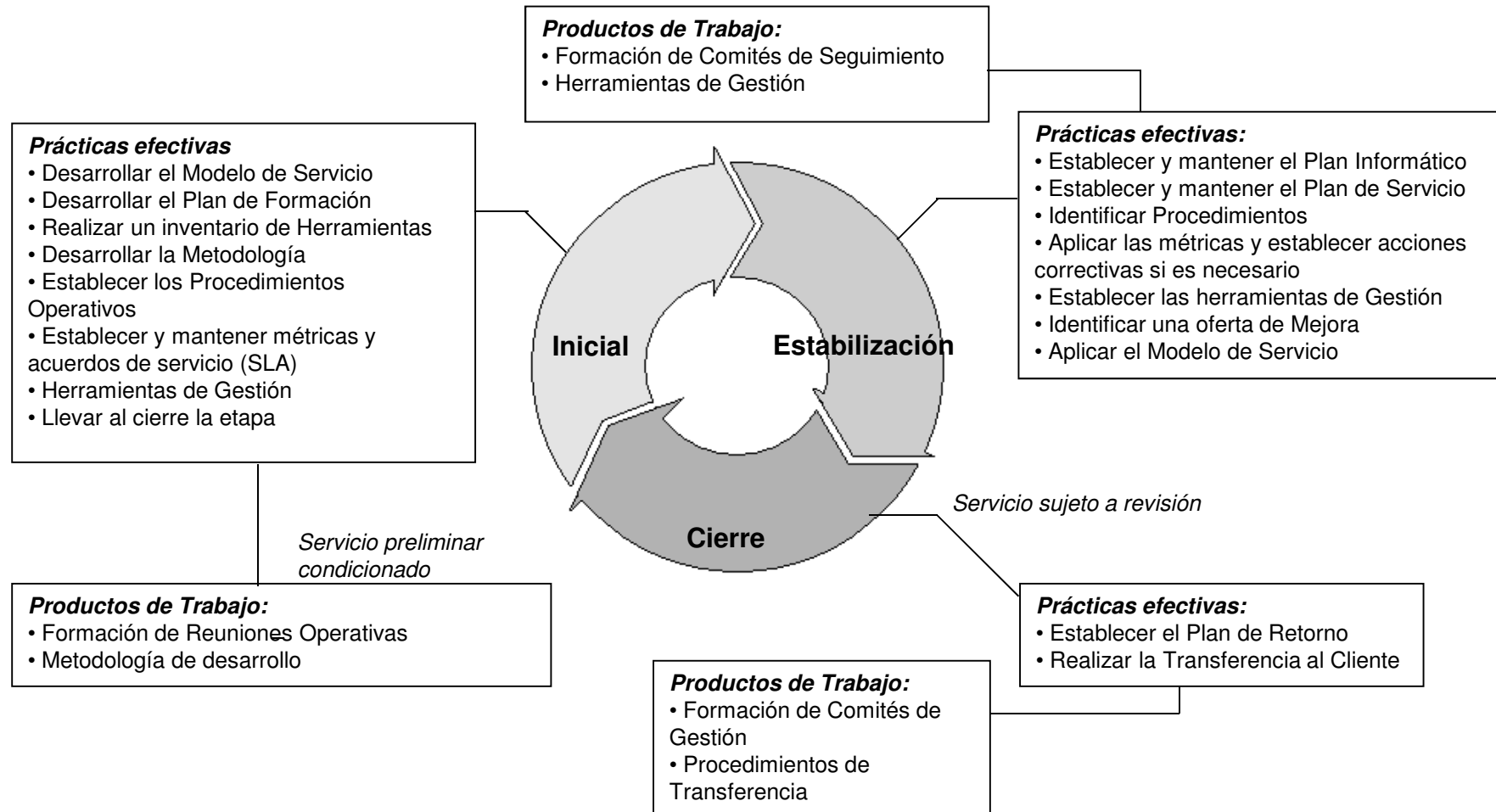
## Etapas del Ciclo de Vida (5)

- 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.





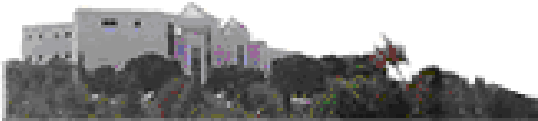
# Etapas del Ciclo de Vida (6)





## 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

