

Consideraciones de abastecimiento en IT

ADR – FRBA - UTN - 2020

Consideraciones de abastecimiento en IT

Las adquisiciones dentro del ecosistema de infraestructura IT requieren de **análisis y evaluación** que permita de **manera objetiva** seleccionar aquellos productos y servicios que resulten **más convenientes**.

A continuación mencionaremos los grupos de parámetros más relevantes a analizar:

- ▶ Características de hardware
- ▶ Características de software
- ▶ Actualización tecnológica de los RRHH
- ▶ Garantía y soporte técnico
- ▶ Referencias y antecedentes del producto/servicio
- ▶ Referencias y antecedentes del proveedor
- ▶ Costo (TCO)

Consideraciones de abastecimiento en IT

Características de hardware

- ▶ Tipo de tecnología
- ▶ Prestaciones del equipamiento
- ▶ Características físicas
- ▶ Fecha de liberación del producto al mercado
- ▶ Cantidad de instalaciones del mismo equipo
- ▶ Fecha de fin de vida (EoL) y disposición final
- ▶ Posibilidad de crecimiento futuro:
 - Factibilidad de crecimiento del mismo equipo
 - Formato de las expansiones: modular o central. Con/Sin salida de línea.
 - Disponibilidad de componentes y tiempo requerido para la adquisición e implementación de la expansión

Consideraciones de abastecimiento en IT

Características de software

- ▶ Modo de licenciamiento
- ▶ Modo de instalación y actualización
- ▶ Compatibilidad con sistemas operativos y versiones
- ▶ Ciclo de vida del software: actualizaciones funcionales y actualizaciones de seguridad
- ▶ Interoperabilidad con otros software: mecanismos de integración disponibles
- ▶ Mecanismos de migración de los datos (de entrada y de salida del sistema)
- ▶ Mecanismos de resguardo
- ▶ Lenguajes de programación compatibles para extensión funcional.

Consideraciones de abastecimiento en IT

Actualización tecnológica de los RRHH

- ▶ Capacitación específica necesaria para los operadores de sistema a incorporar
- ▶ Requisitos de conocimiento y habilidades del personal a capacitar
- ▶ Formato de capacitación: presencial o virtual e individual o grupal.
- ▶ Lugares físico para la capacitación: onsite o externa.
- ▶ Idiomas utilizados en los cursos y para documentación
- ▶ Sistema a utilizar para la práctica de operación: en el mismo sistema productivo, en uno de prueba o por simulación.

Consideraciones de abastecimiento en IT

Garantía y soporte técnico

- ▶ Tipo de cobertura de la garantía: reparación y/o reposición.
- ▶ Plazo de garantía original y posibilidad de extensión
- ▶ Régimen de penalidades
- ▶ Factibilidad y disponibilidad de soporte remoto y/o presencial
- ▶ Disponibilidad de soporte proactivo y reactivo
- ▶ Vías de contacto, cobertura y escalamiento
- ▶ Nivel de servicio comprometido (SLA):
 - para atención de consultas e incidentes
 - para resolución de casos

Consideraciones de abastecimiento en IT

Referencias y antecedentes del producto/servicio

Uno de los aspectos a considerar es la evaluación del “asesoramiento comparado”, ésta operación consiste en analizar antecedentes existentes en el mercado.

A continuación se muestra algunos de los elementos que podrán ser tenidos en cuenta:

- ▶ Instalaciones o prestaciones mismo producto/servicio
- ▶ Instalaciones o prestaciones de productos similares por parte del mismo fabricante
- ▶ Calidad de servicio de mantenimiento proactivo
- ▶ Calidad de servicio de asistencia técnica durante la operación
- ▶ Calidad de servicio de soporte técnico reactivo

Consideraciones de abastecimiento en IT

Referencias y antecedentes del proveedor

- ▶ Currículum del proveedor
 - Antigüedad del proveedor en el mercado
 - Listado de clientes y antecedentes
 - Centros geográficos de servicio
 - Equipo técnico para el producto/servicio
 - Estados económicos/financieros
- ▶ Currículum de servicio
 - Antigüedad de representación en el producto/servicio
 - Antecedentes de entrega/prestación de magnitud similares a las requeridas
 - Antecedentes de cumplimiento de servicio
 - Volumen anual de venta del producto/prestación

Consideraciones de abastecimiento en IT

COSTO (Total Cost of Ownership)

- ▶ **Costo directo del sistema a adquirir:** incluye como componente básico el PRECIO de compra/contratación/leasing y además todos los derivados con la implementación:
 - Costos de financiación y cobro/pago
 - Impuestos internos y de exportación(de corresponder)
 - Seguros de traslado y almacenamiento
 - Adecuación o preparación de instalaciones requeridas
 - Costos de implementación del bien o servicio

- ▶ **Costo de operación:** servicios de base(ej: energía eléctrica), recursos técnicos y humanos necesarios para que el bien o servicio cumplan su función.