

1

Curso de Capacitación

Formulación y diseño de soluciones tecnológicas de apoyo a la gestión, nivel conceptual y básico



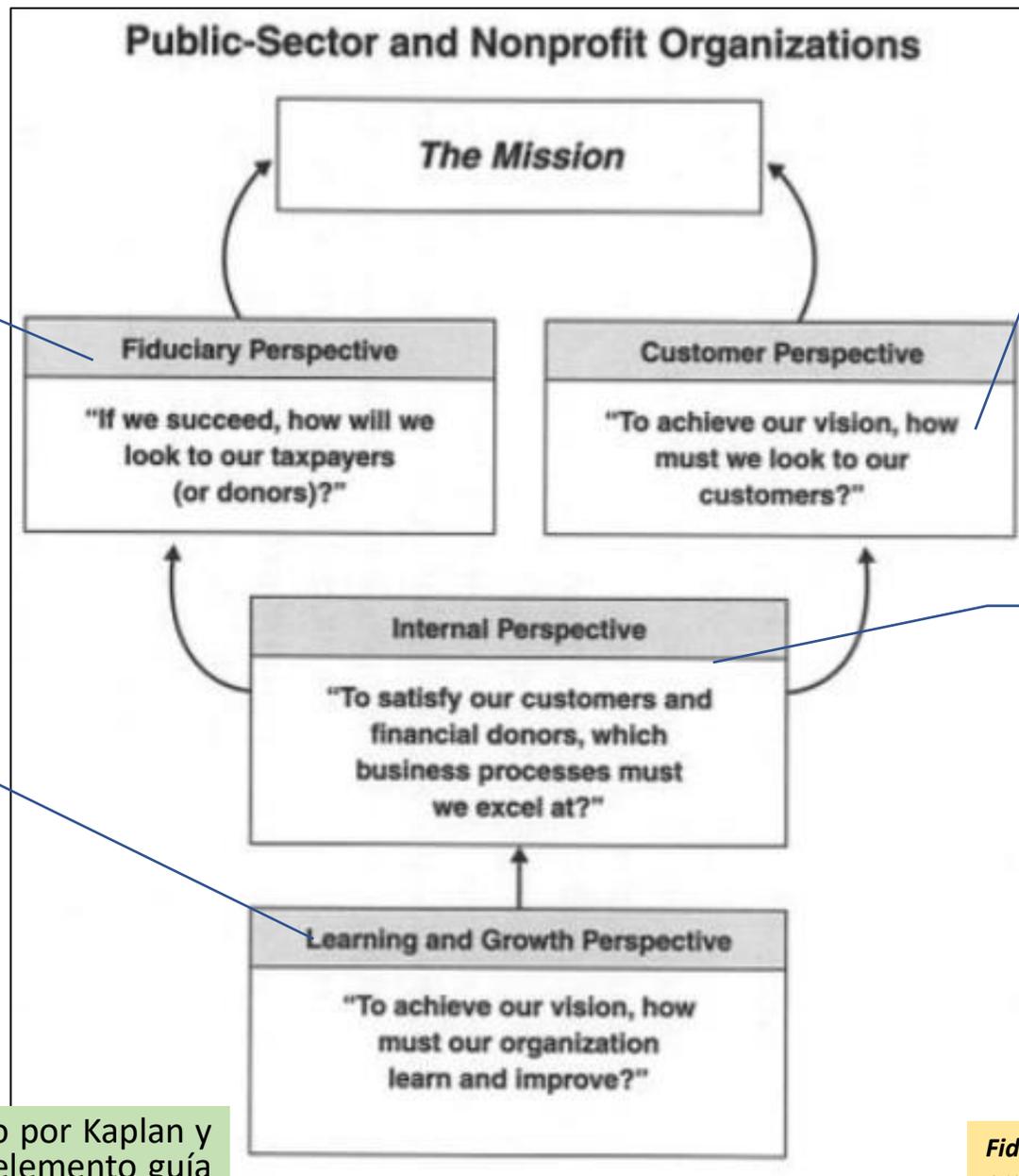
MÓDULO 2:

OA 2: Identificar cómo evaluar los beneficios de las soluciones tecnológicas

OA 3: Reconocer las TI como una oportunidad para prestar mejores servicios a los usuarios

- **Contenidos:**
 - Planificación Estratégica de las TI
 - Cómo planificar las adquisiciones para invertir en soluciones tecnológicas.
 - Gestión de Proyectos y Contratos TI.
- **Actividades:** clases expositivas, talleres.
- **Descripción:** Los estudiantes serán capaces de identificar a través de una correcta planificación estratégica de las TI, la evaluación de proyectos tecnológicos, la adquisición de tecnología, y cómo estos son soluciones esperadas por los usuarios.
- **Materiales:** presentaciones en formato ppt., papers, casos de estudio, aula virtual
- **Tiempo:** 10 horas

Del módulo 1...



Para lograr nuestra misión, ¿cómo debemos mirar a nuestros usuarios (clientes)

Si tenemos éxito, ¿cómo vamos a mirar a nuestros contribuyentes?

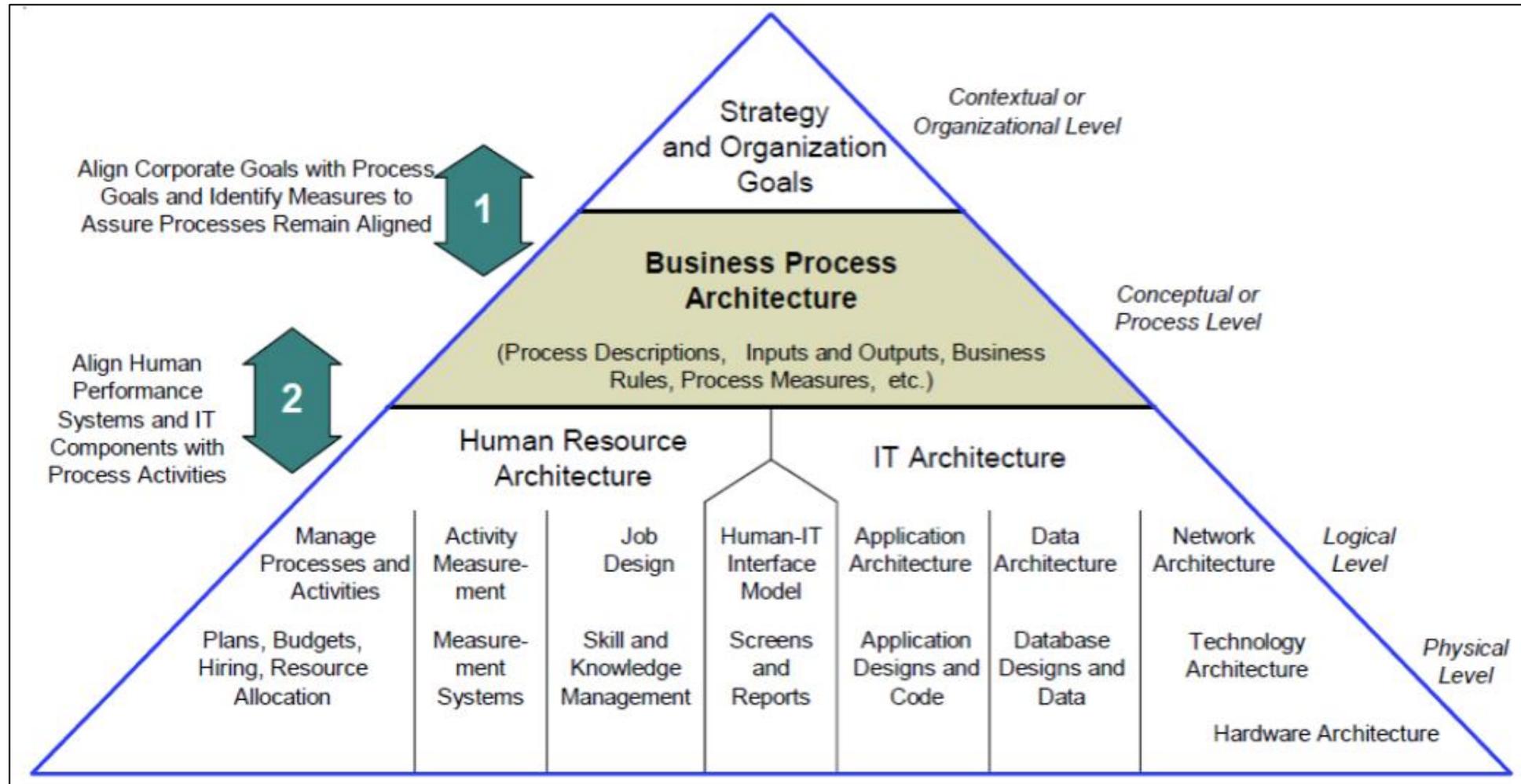
Para cumplir con nuestros usuarios y las finanzas públicas, ¿en cuáles procesos de negocios debemos sobresalir?

¿Cómo debe su organización aprender y mejorar?

Fiduciario: Una persona u organización responsable de invertir el dinero de su empresa o el dinero de otros. Los fiduciarios tienen el deber de actuar exclusivamente en beneficio de aquéllos a quienes representan.

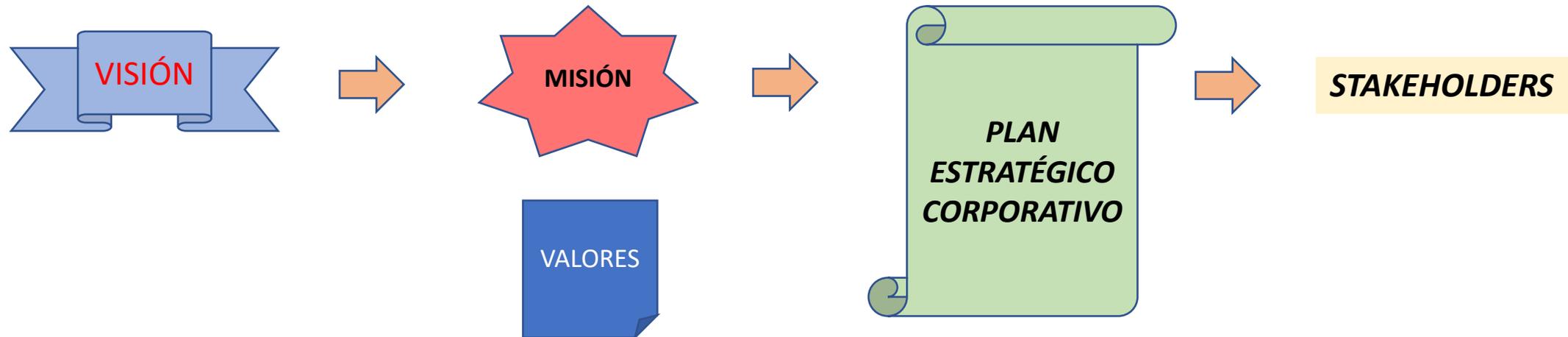
El mapa estratégico para el sector público propuesto por Kaplan y Norton, pone la misión de la organización como el elemento guía del mapa, cambia la perspectiva financiera por una perspectiva fiduciaria, y pone la perspectiva de clientes (o usuarios) al mismo nivel de la fiduciaria.

1. Alinee las metas de la organización con las metas de los procesos, e identifique y establezca las métricas que aseguren que los procesos se mantengan alineados.
2. Alinee los sistemas de desempeño de RR.HH y las Tecnologías de la Información con las actividades de los procesos.



Planificación Estratégica de las TI

Recordemos que el plan estratégico corporativo es el proceso de traducir la visión y la misión de la firma (empresa, organización), en el cómo los recursos, incluyendo las capacidades de TI, son desplegadas para generar el máximo valor a los “stakeholders”.



La estrategia de TI ayuda a guiar la estrategia de negocio basada en las capacidades y oportunidades de TI, y determina la contribución de las TI's a entregar a la estrategia de negocio. (Una gran estrategia de TI se centra en cómo las TI's apoyarán al negocio alcanzar sus metas).

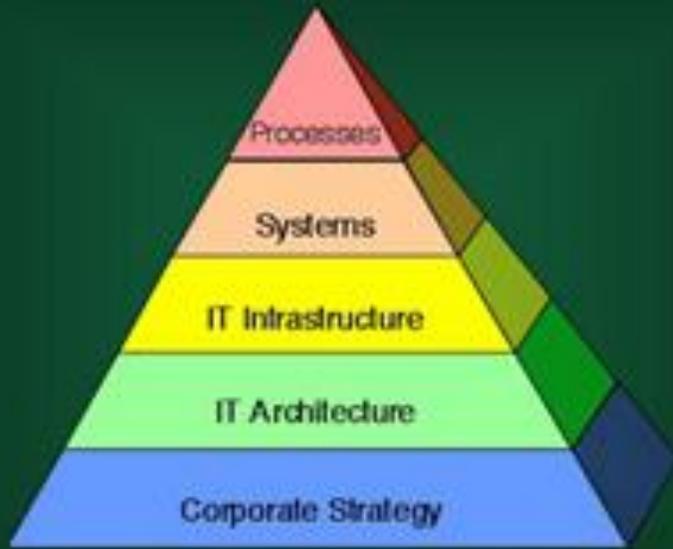
...y cómo se desarrolla la estrategia de TI

En primer lugar : Una estrategia de TI efectiva debe responder las siguientes tres preguntas:

- **Cómo crearemos valor**
 - Cómo evolucionará la tecnología
 - Cómo cambiará el mercado
 - Cómo nos organizaremos eficientemente
- **Cómo capturaremos valor**
 - Cómo competimos para ganar ventaja competitiva sostenible
 - Cómo debemos competir si los estándares son importantes
 - Cómo gestionar las plataformas tecnológicas
- **Cómo ofreceremos valor**
 - Cómo deberíamos ejecutar la estrategia
 - Cómo llevamos a cabo las decisiones estratégicas, y tomamos acciones decisivas.

Los elementos claves en la gestión de TI de una organización

Key Elements of Management



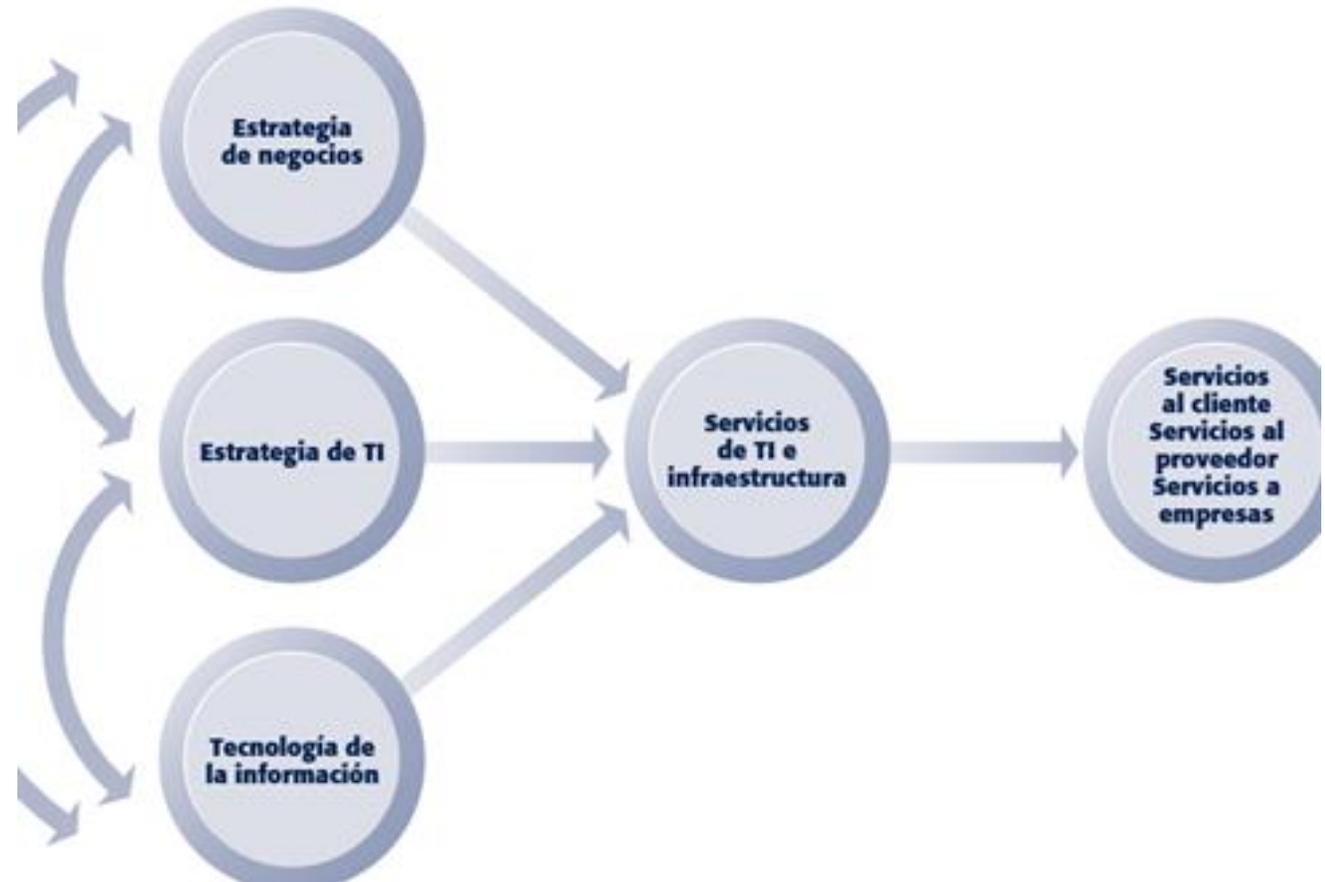
ref: prof. Cyrus Gibson, MIT

1. La Estrategia corporativa
2. La Arquitectura de TI
3. La Infraestructura de TI
4. Los Sistemas de Información
5. Los Procesos

- *Cómo las TI y sus diversas representaciones en los negocios, tal como Internet, afectan a la competitividad actual y futura*
- *Cómo alinear la estrategia y planes de negocio con la estrategia y los planes de TI.*
- *Cómo implementamos nuevos sistemas, cambios en la conducta de trabajo, y formas de gestionar proyectos*
- *Cómo debemos organizar y gobernar las TI en una organización*

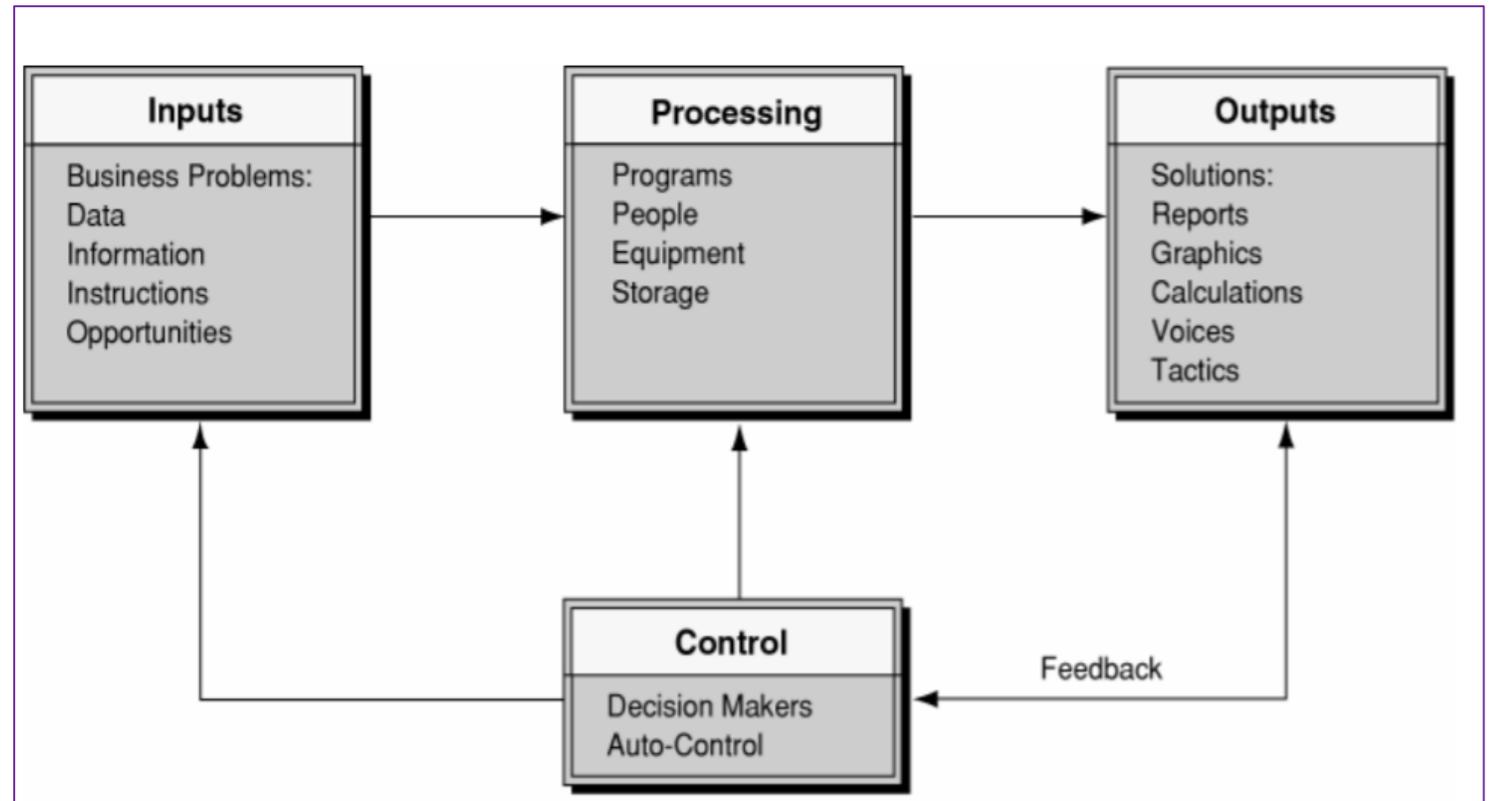
Conexión entre la empresa, la infraestructura de TI y las capacidades de negocio de una organización

- *Los servicios que una empresa es capaz de brindar a sus clientes, proveedores, y empleados es una función directa de la capacidad de infraestructura de TI instalada.*
- *Lo ideal es que apoye la estrategia de negocios y los sistemas de información de la empresa.*
- *Las nuevas tecnologías tienen un tremendo impacto sobre la estrategia de negocios y de la estrategia de TI, así como en los servicios que se pueden proveer a los clientes.*



Hoy en día las organizaciones cada vez más basan su éxito en los sistemas informáticos que ellas poseen o planifican tener.

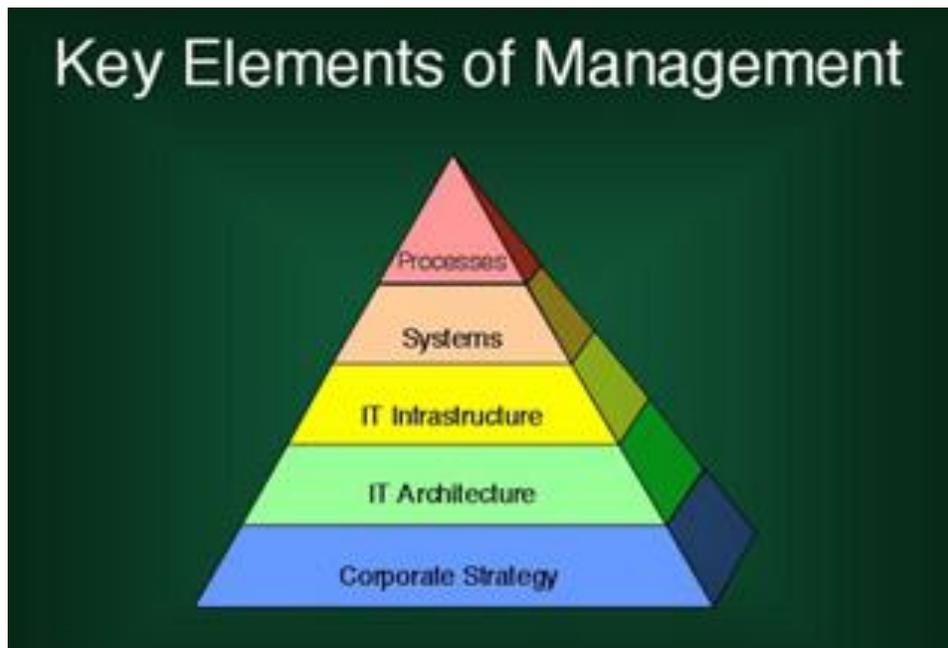
En su día a día, los objetivos de negocios de estas organizaciones se ven afectados por el rendimiento y la eficiencia de estos sistemas, y en gran medida por el personal calificado que logre gestionar con éxito los elementos tecnológicos que componen su arquitectura de información.



Un Sistema de Información con sus marcadas etapas

Por qué es necesario tener un plan estratégico de TI ?

- Los profesionales del área de las TI, debe contar con reales capacidades de gestión y de orientación de las ventajas que brindan las tecnologías de la información actuales.
- Por consiguiente deben ser capaces de interconectar el modelo de negocio, la estrategia, la arquitectura tecnológica, los sistemas y procesos, con la cadena de valor definida por las organizaciones, permitiendo además un desarrollo competitivo, diferenciador e innovador.



La estrategia corporativa define el camino de acción para el logro de los objetivos del negocio planteados.

La estrategia de TI debe ser capaz de interconectar las necesidades del negocio plasmada en la estrategia corporativa, con la arquitectura, infraestructura de TI, los sistemas y los procesos.

Veamos un ejemplo de lo dicho anteriormente...

- Si su organización planteó un objetivo estratégico, con el propósito de orientar los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a su Misión, y en concordancia con los lineamientos estratégicos en la perspectiva de los procesos internos:
 - OEp1: *“Mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios, a través de la implementación y consolidación de un modelo orientado a una atención oportuna y que genere canales de comunicación recíproca entre la institución y sus usuarios”.*



Qué
Lograr

- *Ese objetivo estratégico ahora deberá plantearse como objetivos específicos.*

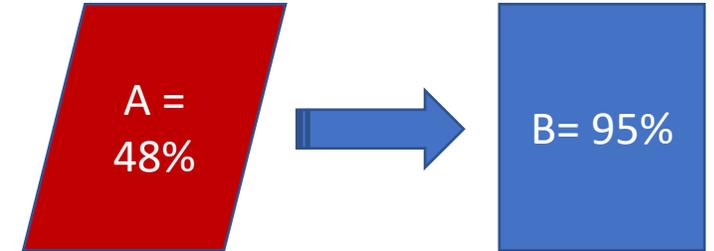


Cómo
lograrlo

...continuando con el ejemplo...

Metas:

- Estado actual A: tasa de aprobación de los servicios al usuario de un 48%
- Estado esperado B: tasa de aprobación de los servicios al usuario de un 95%
- Tiempo para lograr el estado B: 3 años.



- Objetivo específico 1: dar solución a los conflictos tributarios, a través de una tramitación eficaz, eficiente y de calidad.
- Objetivo específico 2: entregar orientación y atención a los usuarios que participan en los procesos de ATTA.
- Objetivo específico 3: contribuir a mejorar continuamente el sistema de tramitación de causas aduaneras.

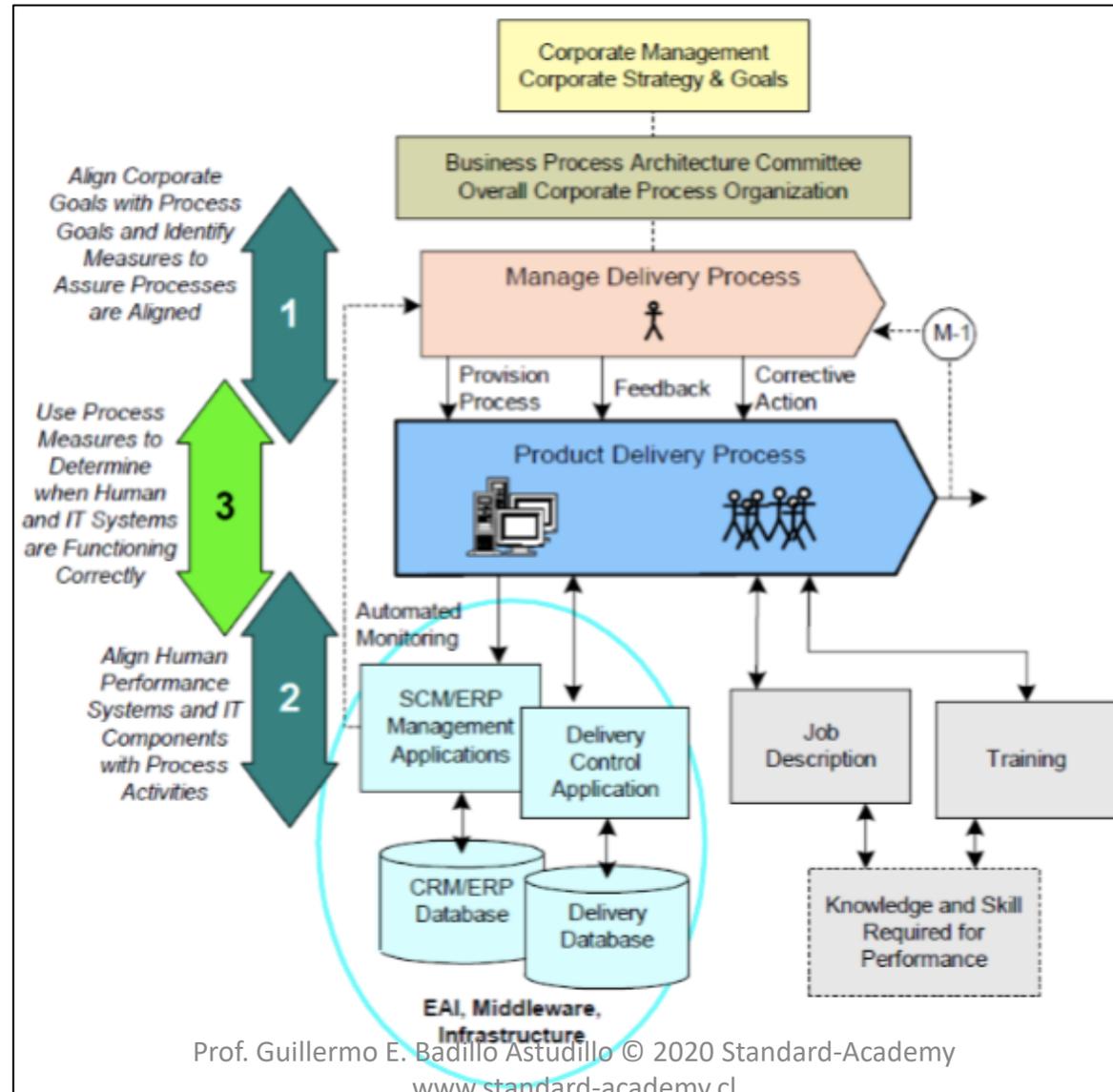
Los objetivos son bajados a proyectos estratégicos:

- Proyectos de fortalecimiento de la unidad ATTA
- Modelo de tramitación de casos aduaneros
- Proyectos que se generan a partir de los Convenios de Gestión Institucional (CGI). Etc.

...continuando con el ejemplo...

- Proyectos de fortalecimiento de la unidad ATTA
 - Programas:
 - A)...
 - B)...
 - C) Nuevo modelo de atención...
 - D) **plataforma Call-contact Center** : ...en este contexto, surge la necesidad de implementar una plataforma de comunicaciones, única a nivel nacional, de atención de usuarios, que permita mejorar, uniformar y estandarizar la comunicación, entrega (call) y recolección (contact) de información entre los usuarios y la Institución.
 -etc
- Proyectos que se generan a partir de los Convenios de Gestión Institucional (CGI).
 - Programas:
 - Para el área de Usuarios y Comunidad, se instituyen dos sistemas para los convenios de gestión:
 - 1) Sistema integral de Atención de Usuarios, 2) Sistema de Información para la Comunidad utilizando tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) bajo la responsabilidad de la División de Informática.

O sea lo que busca un plan estratégico de TI es....

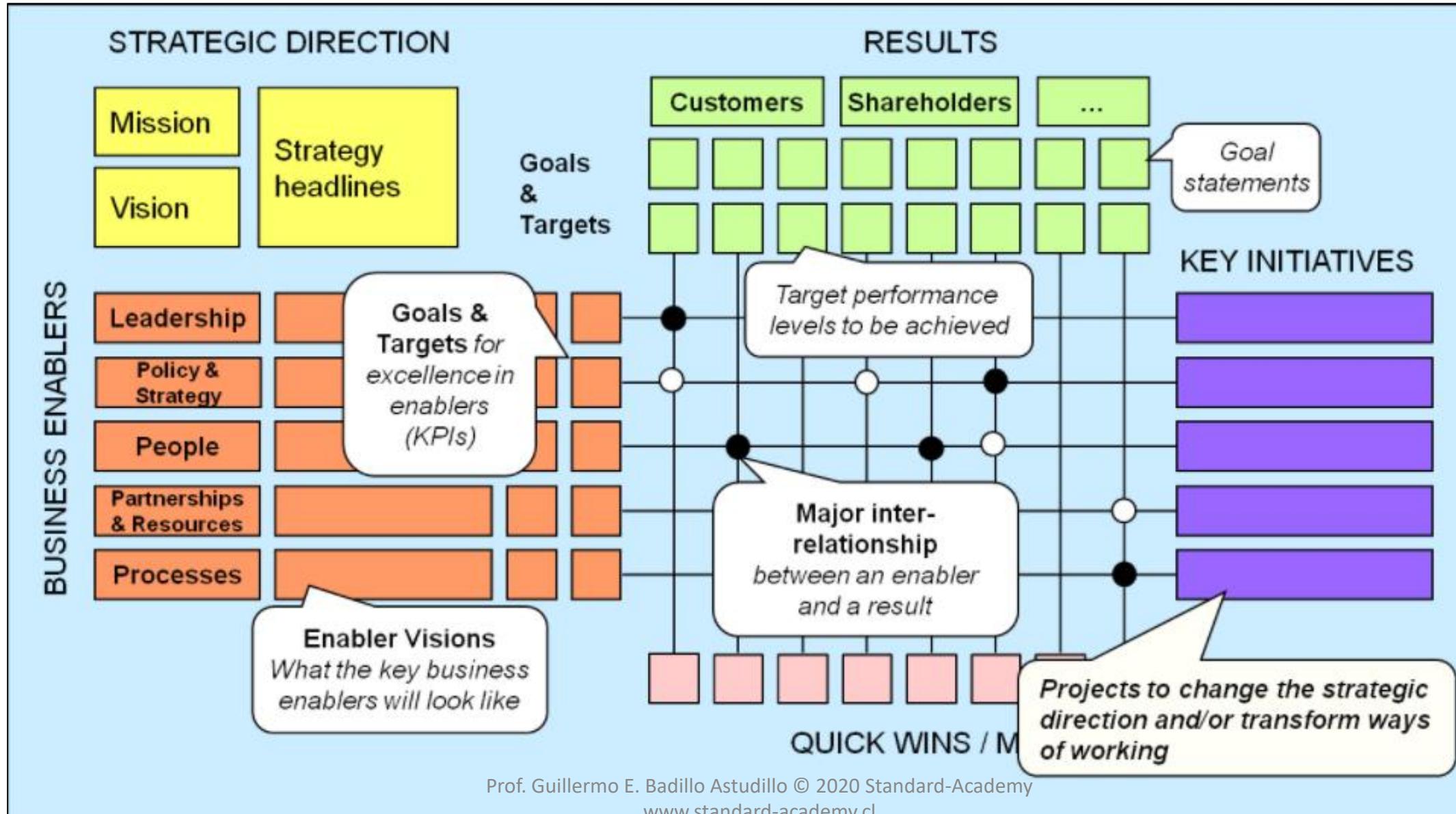


Metodología para el desarrollo del plan estratégico de TI

- Para el desarrollo del IT SP. (IT Strategic Plan), se recomienda el uso de una metodología o de un marco de trabajo (framework), como el recomendado por Gartner, u otro que se adapte de mejor forma a los requerimientos de su organización:



Strategic Planning Framework



Veamos un resumen de lo que hemos visto hasta el momento...

Planificar las adquisiciones de tecnologías, los desarrollos de software, la reingeniería de procesos, etc., no es cosa de pensar y decir que necesito para este mes, para este año...

Planificar las adquisiciones de tecnología es una actividad que debe estar íntimamente relacionada con la estrategia de la organización y la estrategia de TI, de lo contrario la estrategia va hacia el norte, y las TI hacia el sur...

Y si lo anterior ocurre, las TI se transforman más en problemas que en soluciones, ralentizan los procesos, los usuarios las ven como un obstáculo para sus labores diarias, etc., etc.,

Ahora que ya conocemos como planificar estratégicamente las TI....

debemos conocer de la tecnología existente, los tipos de SI, conceptos sobre internet, web, redes, seguridad, etc, etc..

pero por qué tanto... ??

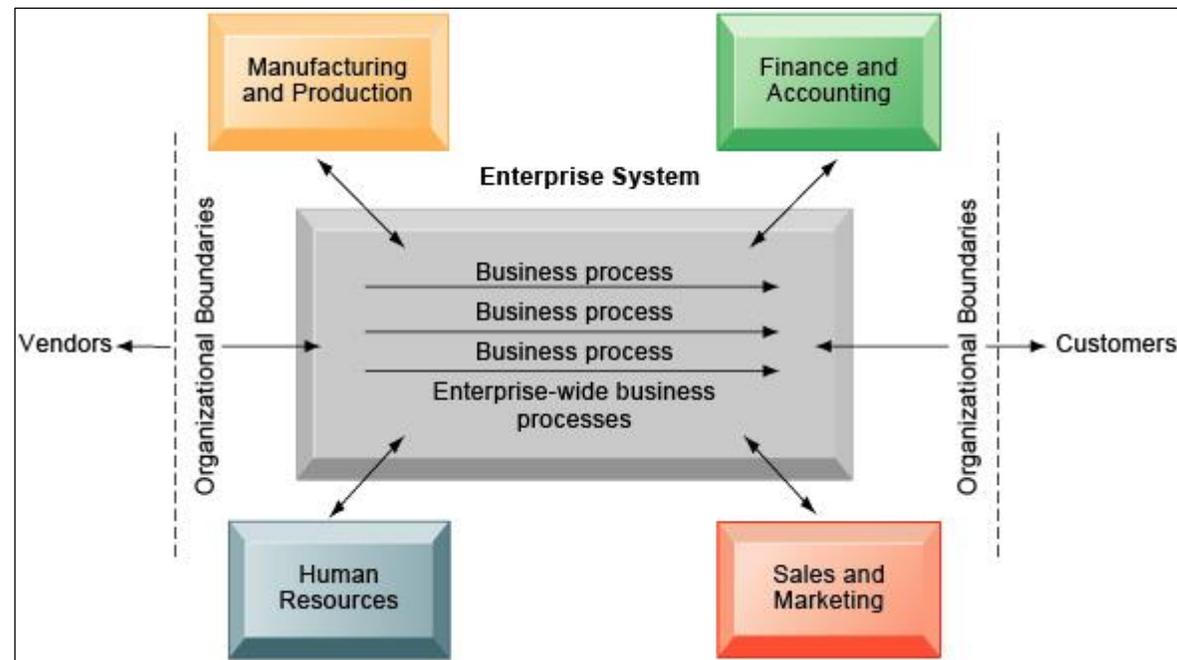
bueno porque una vez que definimos los programas y proyectos de TI a llevar a cabo en la organización, debemos saber cuál de los sistemas, tecnologías, comunicaciones, etc., de lo que ofrece el mercado son las adecuadas, o las desarrollamos en Chile como un software a “medida”.. ??

Tipos de Sistemas de Información

- Desde la perspectiva funcional:
 - Sistemas de Información de Ventas y Marketing
 - Sistemas de Información de manufactura y producción
 - Sistemas de Información financieros y contables
 - Sistemas de Información de recursos humanos
- Desde la perspectiva de usuario:
 - Sistemas de Información de procesamiento de transacciones
 - Sistemas de Información gerencial
 - Sistemas de Información de apoyo a la toma de decisiones
 - Sistemas de Información de apoyo a ejecutivos

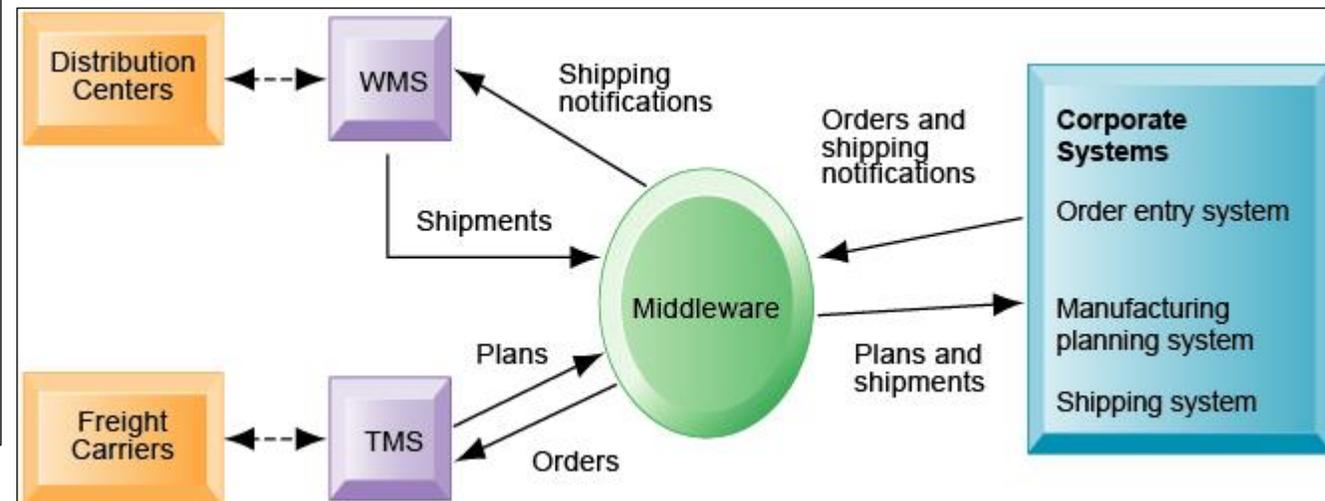
Sistemas de Información empresarial

- Aplicaciones empresariales:
 - Sistemas de Información Empresarial (ERP)
 - Sistemas de Información de administración de la cadena de suministro (SCM)
 - Sistemas de Información de administración de relaciones con el cliente (CRM)
 - Sistemas de Información de administración del conocimiento (KMS)

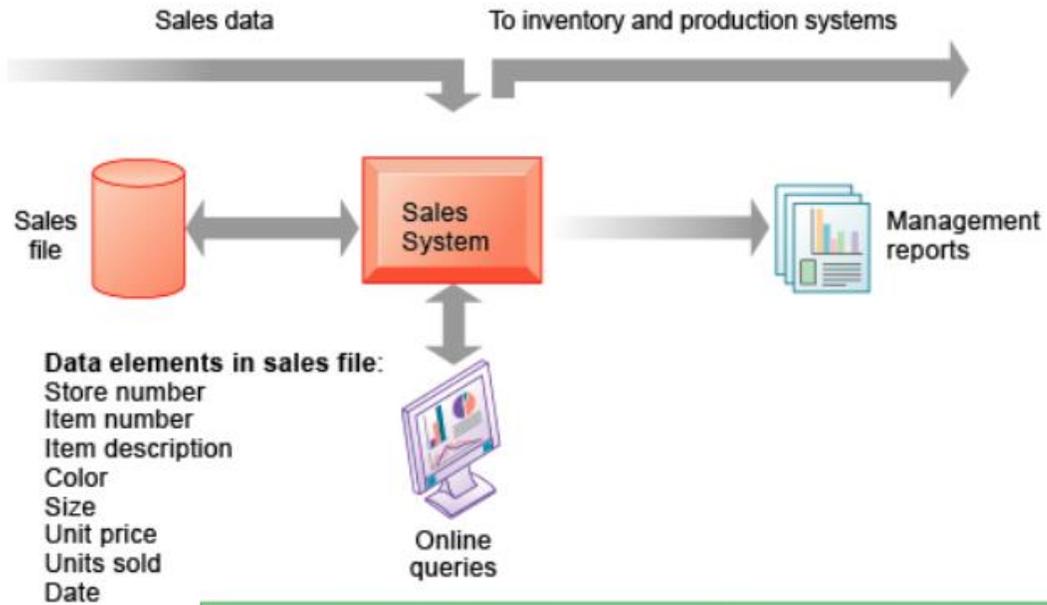


ERP, enterprise resource planning

Supply chain management (SCM) systems



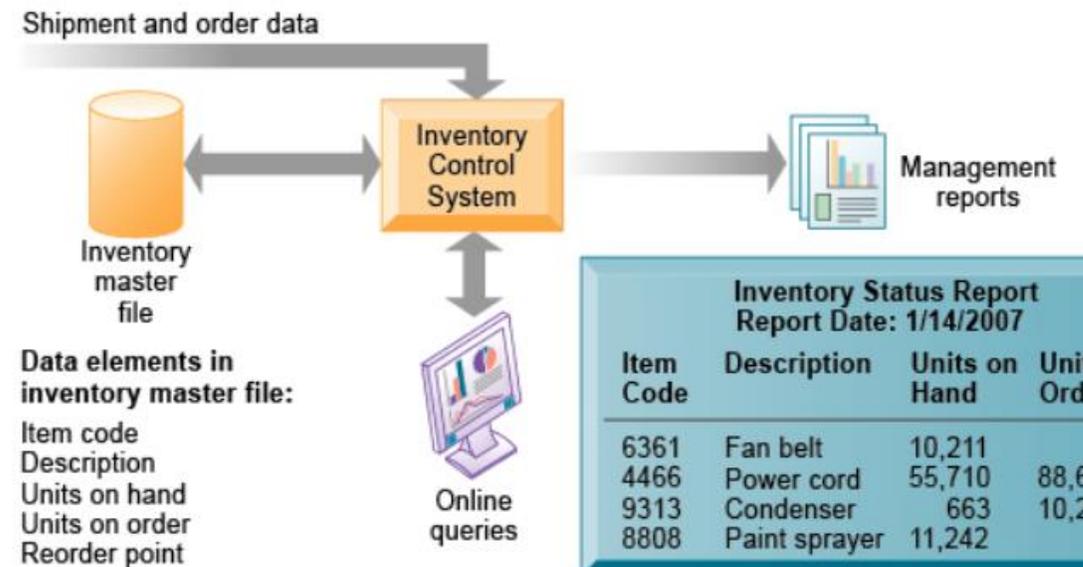
Sales and marketing information systems



Sales Report: Week Ending 2/7/07

Item No.	Description	Color	Size	Unit Price	Units Sold	Total Sales
294	Sports bag	Black	Small	10.00	10,451	\$104,510
295	Sports bag	Black	Medium	20.00	21,800	\$436,000
394	Sports bag	Red	Small	10.00	5,331	\$53,310

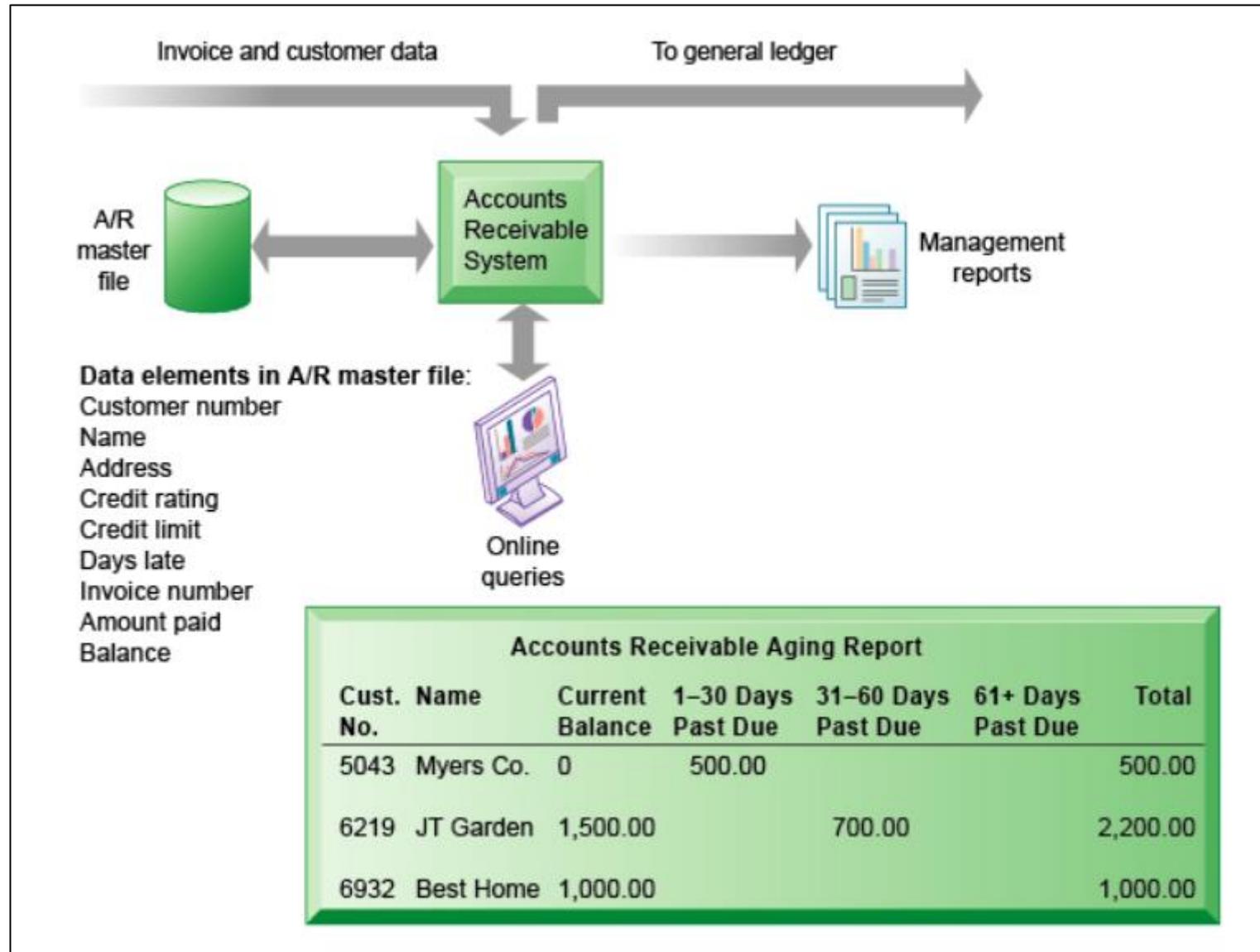
Manufacturing and production information systems



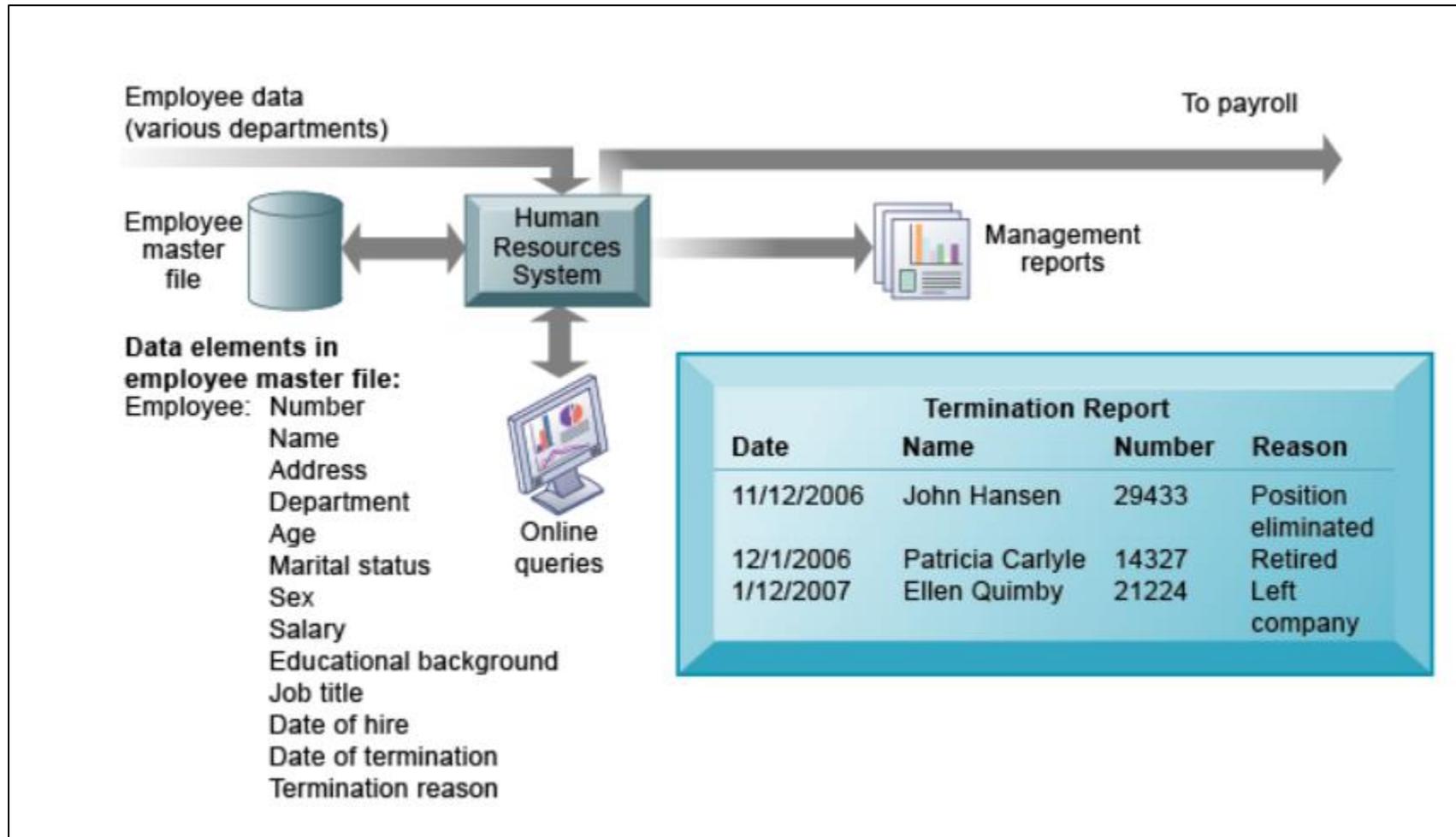
Inventory Status Report
 Report Date: 1/14/2007

Item Code	Description	Units on Hand	Units on Order
6361	Fan belt	10,211	0
4466	Power cord	55,710	88,660
9313	Condenser	663	10,200
8808	Paint sprayer	11,242	0

Finance and accounting information systems

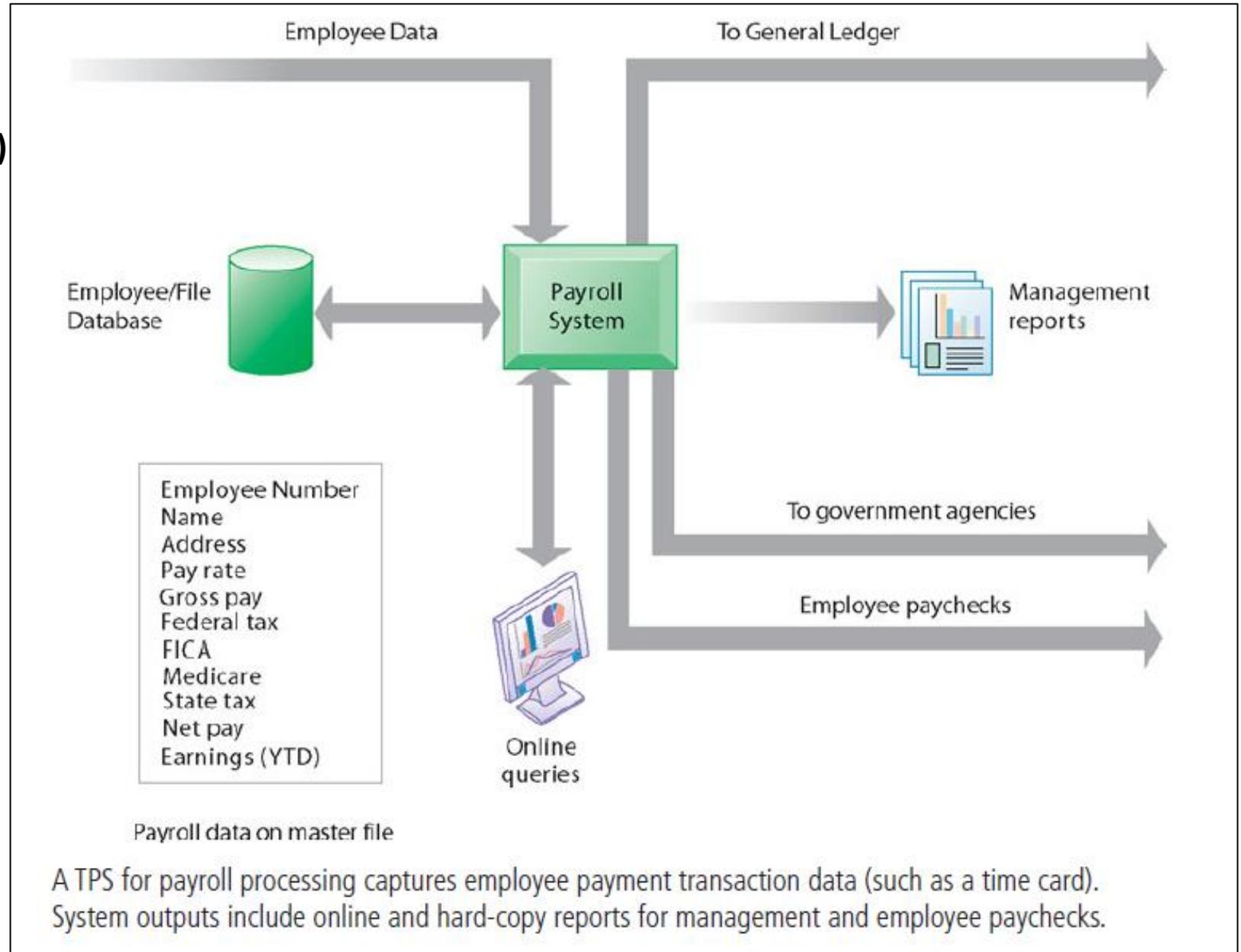


Human resources information systems

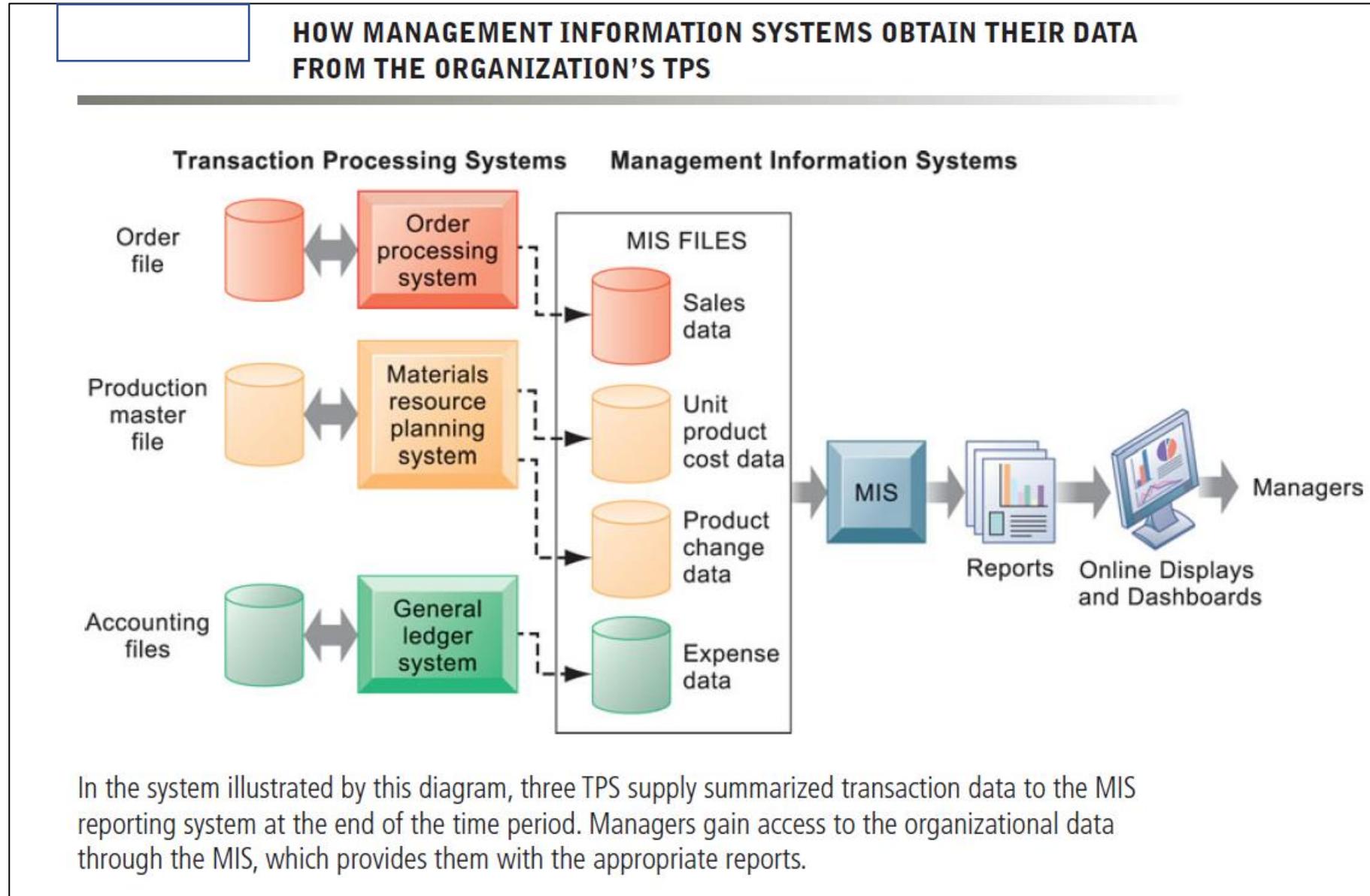


A PAYROLL TPS

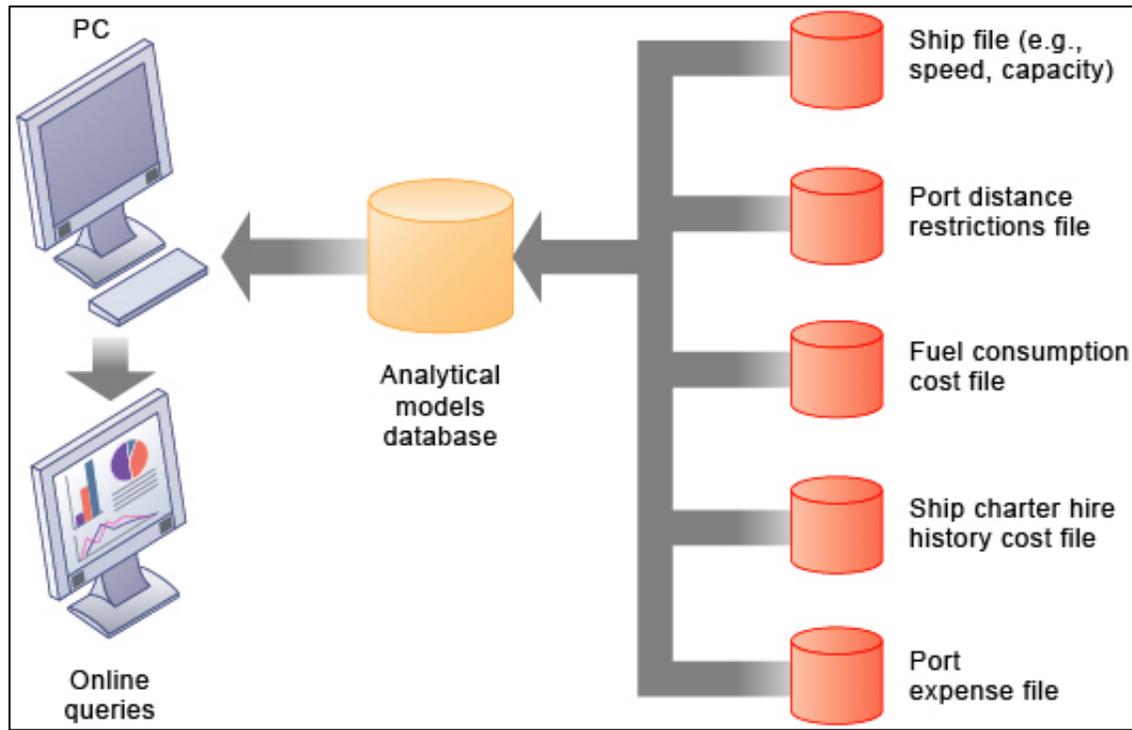
Transaction processing systems (TPS)



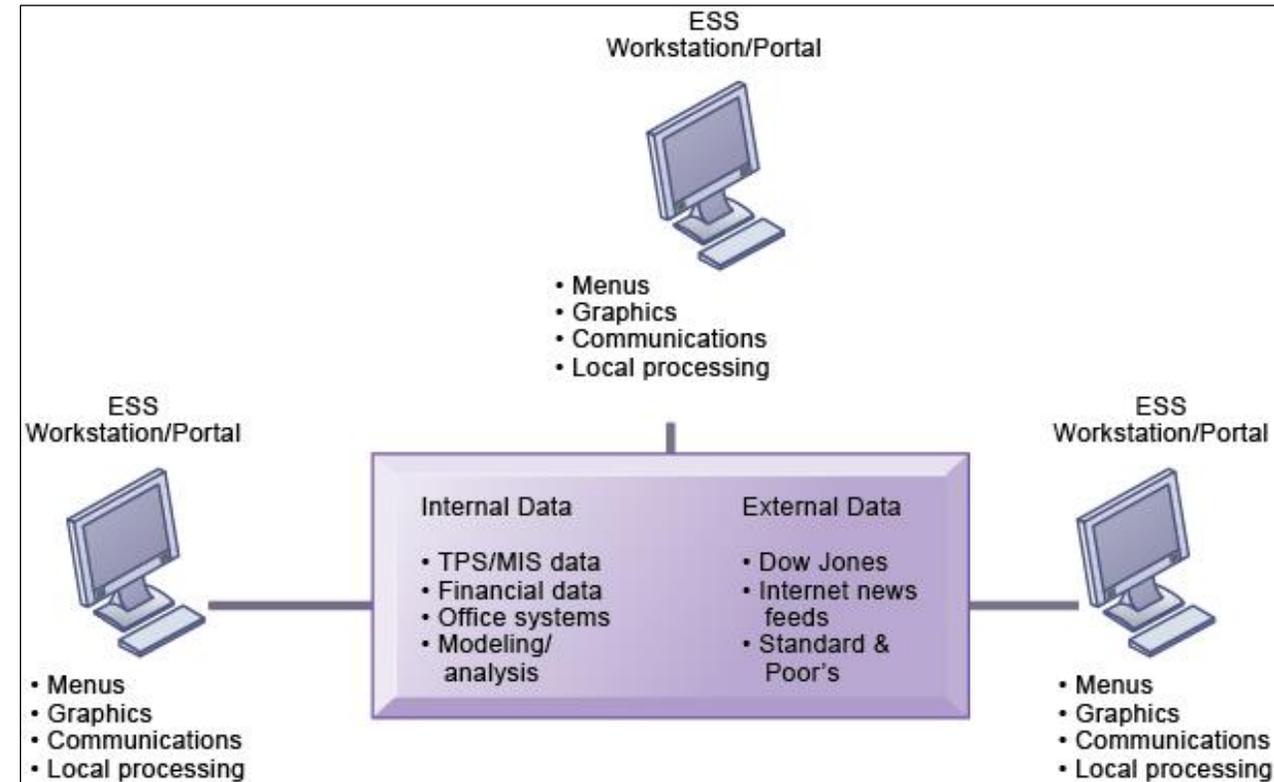
Management information systems (MIS)



Decision support systems (DSS)



Executive support systems (ESS)



Por qué un SIG (Sistema de Información Gerencial):

- 1. para resolver un problema**
- 2. aprovechar una oportunidad**
- 3. cumplimiento de una normativa**

1. Resolver un problema

Un **problema** es una situación no deseable que impide a la organización alcanzar completamente sus objetivos.

Tres acciones para identificar un problema:

- Revisar las salidas a través de indicadores de desempeño
- Observar el comportamiento de los empleados
- Escuchar la retroalimentación externa a través de quejas y reclamos.

Clasificación de los problemas

P	Performance	Necesidad de mejorar el rendimiento
I	Information	Necesidad de mejorar la información
E	Economics	Necesidad de mejorar los costos o beneficios
C	Control	Necesidad de aumentar el control o la seguridad
E	Efficiency	Necesidad de mejorar la eficiencia
S	Service	Necesidad de mejorar el servicio

2. Aprovechar una oportunidad de mejora

- Mejorar la organización, incluso en ausencia de problemas:

- Acelerar un proceso
- Agilizar un proceso
- Combinar un proceso
- Reducir errores de entrada
- Reducir errores de salida
- Mejorar la integración de sistemas
- Mejorar la satisfacción de los trabajadores
- Mejorar interacción con los usuarios (clientes)

Atributos de la calidad de la información:

Tiempo

DIMENSION	CUALIDAD DE LA INFORMACION
Oportunidad	Debe suministrarse en el momento en que sea necesaria
Actualidad	Debe ser reciente al momento de suministrarse
Frecuencia	Debe suministrarse con la frecuencia necesaria
Período	Puede proporcionarse sobre períodos pasados, presentes o futuros.

Contenido

DIMENSION	CUALIDAD DE LA INFORMACION
Exactitud	Debe estar libre de errores
Pertinencia	Debe estar relacionada con las necesidades de un usuario
Integridad	Debe suministrarse toda la información necesaria
Brevidad	Debe proporcionarse solo la información que se necesite
Alcance	Puede tener un alcance amplio o estrecho
Desempeño	Puede revelar el desempeño: medir las actividades logradas, el progreso alcanzado o los recursos acumulados o usados

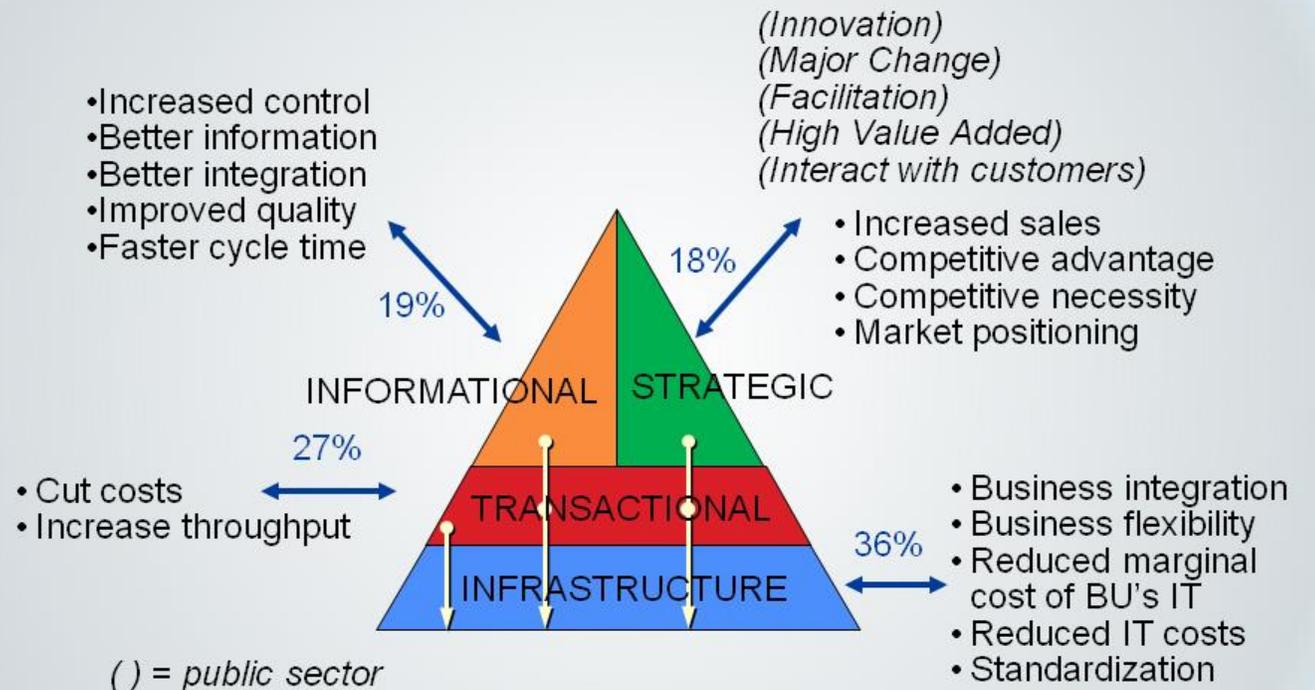
Forma

DIMENSION	CUALIDAD DE LA INFORMACION
Claridad	Debe suministrarse en un formato que sea fácil de entender
Detalle	Puede proporcionar un formato detallado o resumido
Orden	Puede ordenarse en una secuencia predeterminada
Presentación	Puede presentarse en forma narrativa, numérica, gráfica, mixta
Medios	Puede proporcionarse en la forma de documentos impresos, presentaciones, informes online, etc.

Objetivos para invertir en TI

1. Reducir el costo de hacer negocios.
 - **Transactional IT**
 2. Proveer mejor información a la gestión.
 - **Informational IT**
 3. Ganar ventaja competitiva o mayor innovación
 - **Strategic IT**
 4. Proveer una capacidad de servicios e información integrada y compartida.
 - **IT Infraestructure**
- “Cualquier proyecto puede ser uno de estos objetivos o una combinación de ellos”.

Rethinking IT as an Investment Portfolio — Four Different Asset Classes



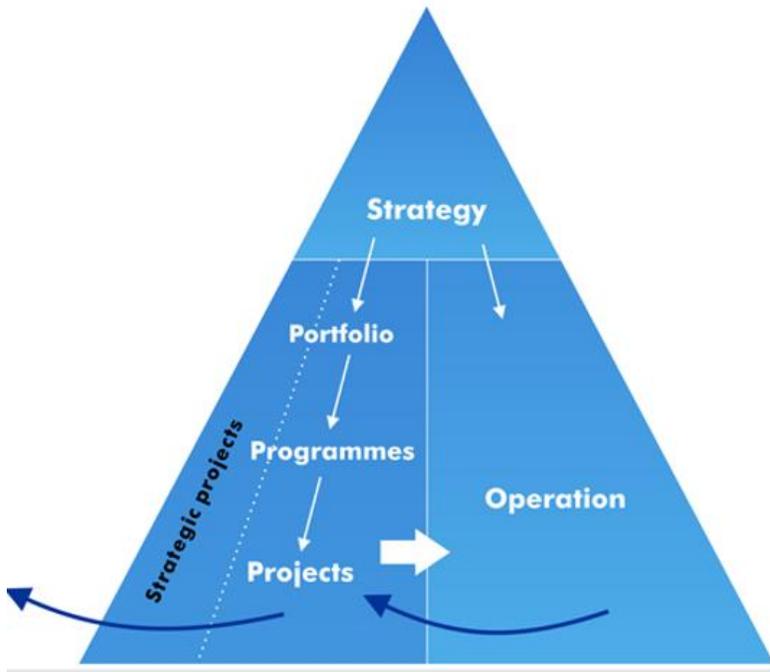
Center for Information Systems Research (CISR)
© 2009 MIT Sloan CISR - Weill

Source: Framework from P. Weill & M. Broadbent, *Leveraging the New Infrastructure: How market leaders capitalize on IT*, Harvard Business School Press, 1998. Data: Percentages are 2009 total \$IT spending (operations+ depreciation) from 1091 firms in 77 countries from Gartner CIO Survey.

3

Introducción a la gestión de proyectos

Para alcanzar sus objetivos estratégicos, las empresas deben enfrentar en diversos momentos de su existencia la realización de labores particulares y temporales conocidas como **proyectos**.



El **plan estratégico** genera un portafolio con las iniciativas estratégicas para alcanzar los objetivos de la organización.

El **portafolio** facilitará la dirección eficaz, agrupando un conjunto de proyectos o programas no necesariamente interdependientes para cumplir con los objetivos estratégicos del negocio

Los **programas** a su vez son un conjunto de proyectos relacionados administrados de forma coordinada, para obtener beneficios y control, que no se obtendrían si se gestionaran en forma individual.

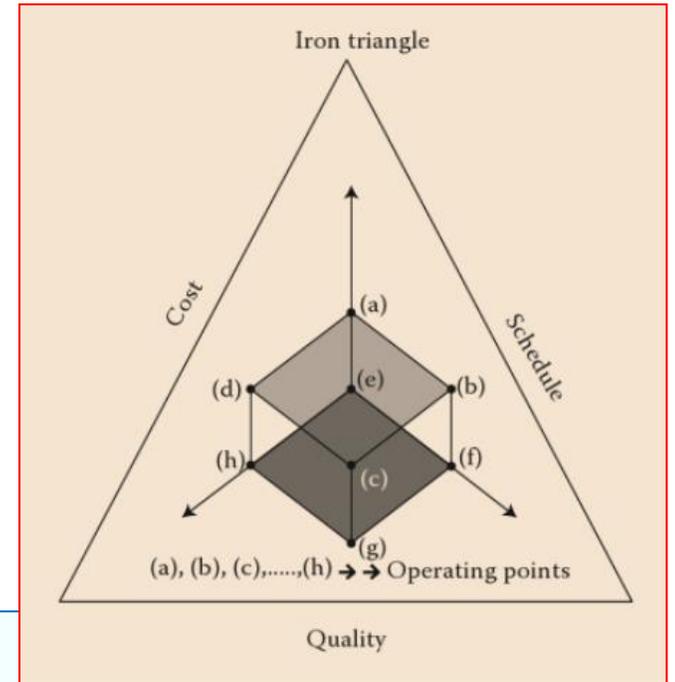
“Un proyecto – en este punto - es la ejecución de la estrategia”

Definición:

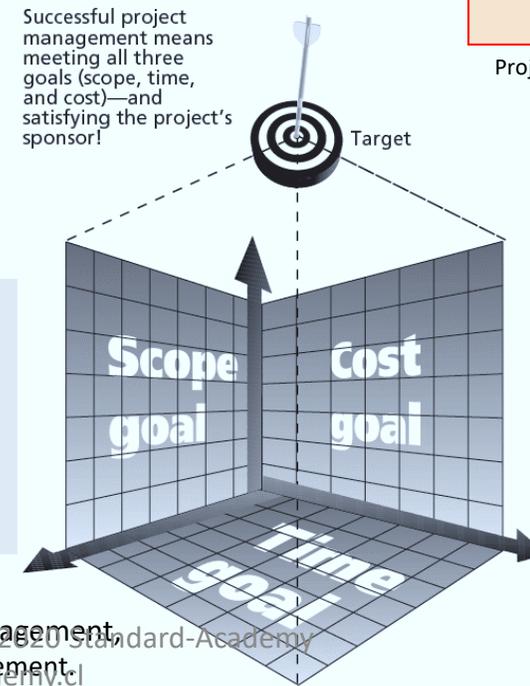
- ❑ Un **proyecto** puede ser considerado como una serie de actividades y tareas que:
 - tiene un objetivo específico que debe ser completado dentro de ciertas especificaciones.
 - tiene fechas de inicio y término definidas
 - tiene límites de financiación (si procede)
 - consume recursos humanos y no humanos (es decir, dinero, personas, equipo, etc.)
 - son multifuncionales (es decir, atraviesan varias líneas funcionales)

Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único.

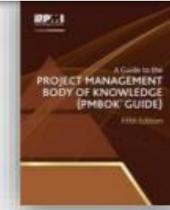
La triple restricción: La administración de proyectos, tiene como objetivo abordar en forma sistemática las demandas de *tiempo, costo y alcance*, que ayude a cumplir con los objetivos de la organización



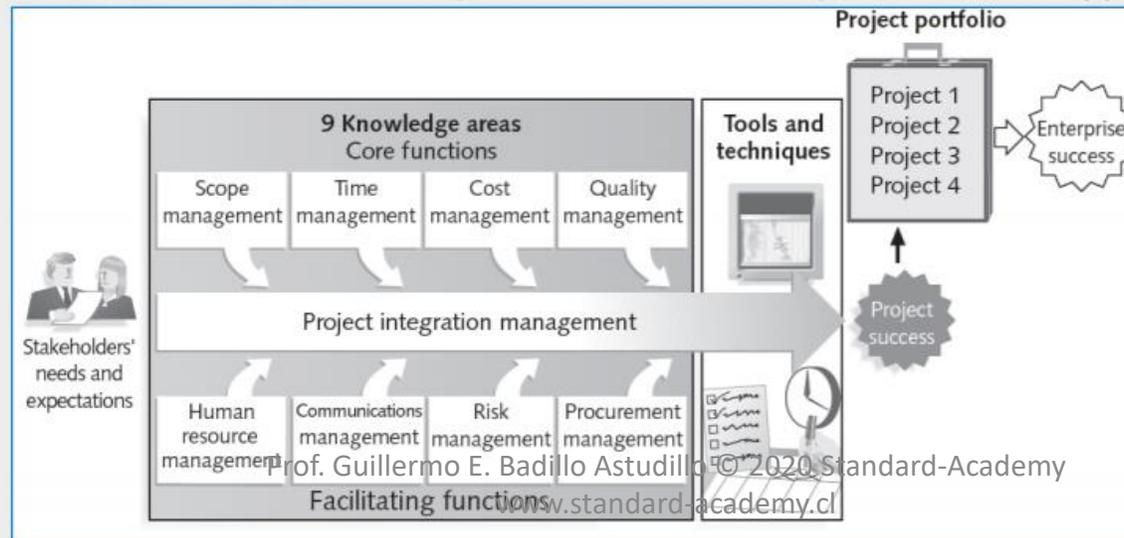
Project Management..., Adedeji B. Badiru, Samuel O. Osisanya



The triple constraint of project management,
Prof. Guillermo E. Badillo Astudillo © 2020 Standard-Academy
ref. Schwalbe K., IT Project Management.
www.standard-academy.cl

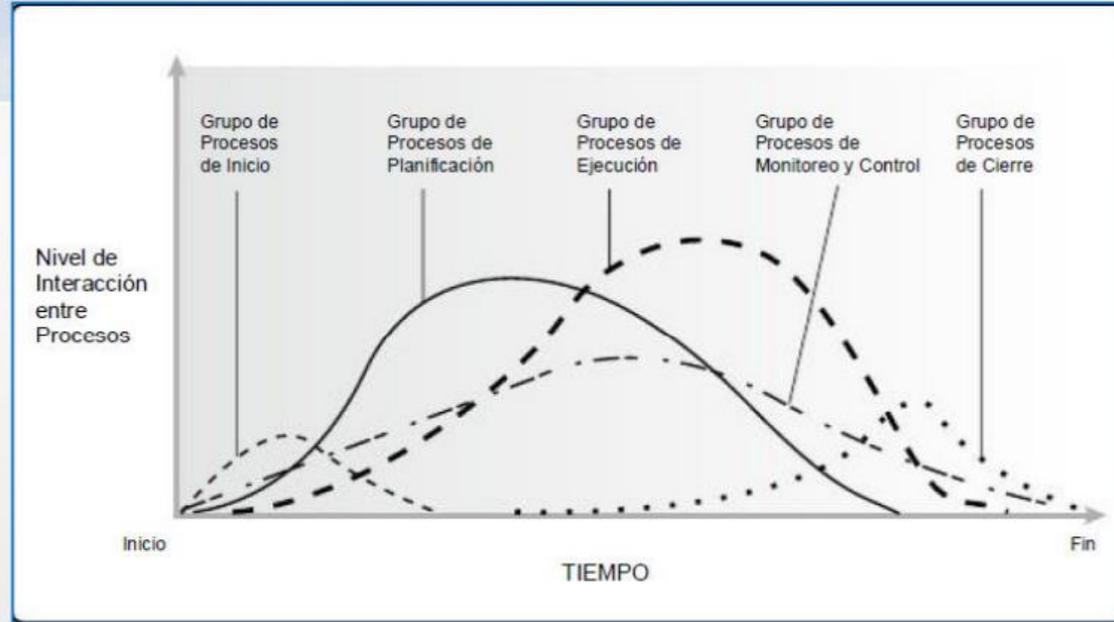


- El PMBOK es una guía de la mejores prácticas en la gestión y administración de proyectos, editado por el PMI, define en su última edición, 10 áreas de conocimiento:
 - Las 4 área "core" del pm, son:
 1. El alcance (Project Scope Management)
 2. El tiempo (Project Time Management)
 3. Los costos (Project Cost Management)
 4. La calidad (Project Quality Management)
 - Las 4 áreas facilitadoras del pm, son:
 5. Recurso humano (Project Human Resource Management)
 6. Las comunicaciones (Project Communications Management)
 7. Los riesgos (Project Risk Management)
 8. Las adquisiciones (proveedores) (Project Procurement Management)
- La novena área del conocimiento es la integración (Project Integration Management), la cual integra a todas las otras áreas del conocimiento.
- La 5ta. Ed considera una décima área: *Project Stakeholder Management* (PMBOK fifth edition)



Project Management Framework, ref. Schwalbe K., IT Project Management.

Grupos de procesos, ref. PMBOK



- El PMBOK reconoce 5 grupos de procesos básicos:
 1. *Inicio (Initiating)*
 2. *Planificación (Planning)*
 3. *Ejecución (Executing)*
 4. *Monitoreo y Control (Monitoring and Controlling)*
 5. *Cierre (Closing)*

Los procesos se superponen e interactúan a lo largo de un proyecto o fase, y se describen en términos de:

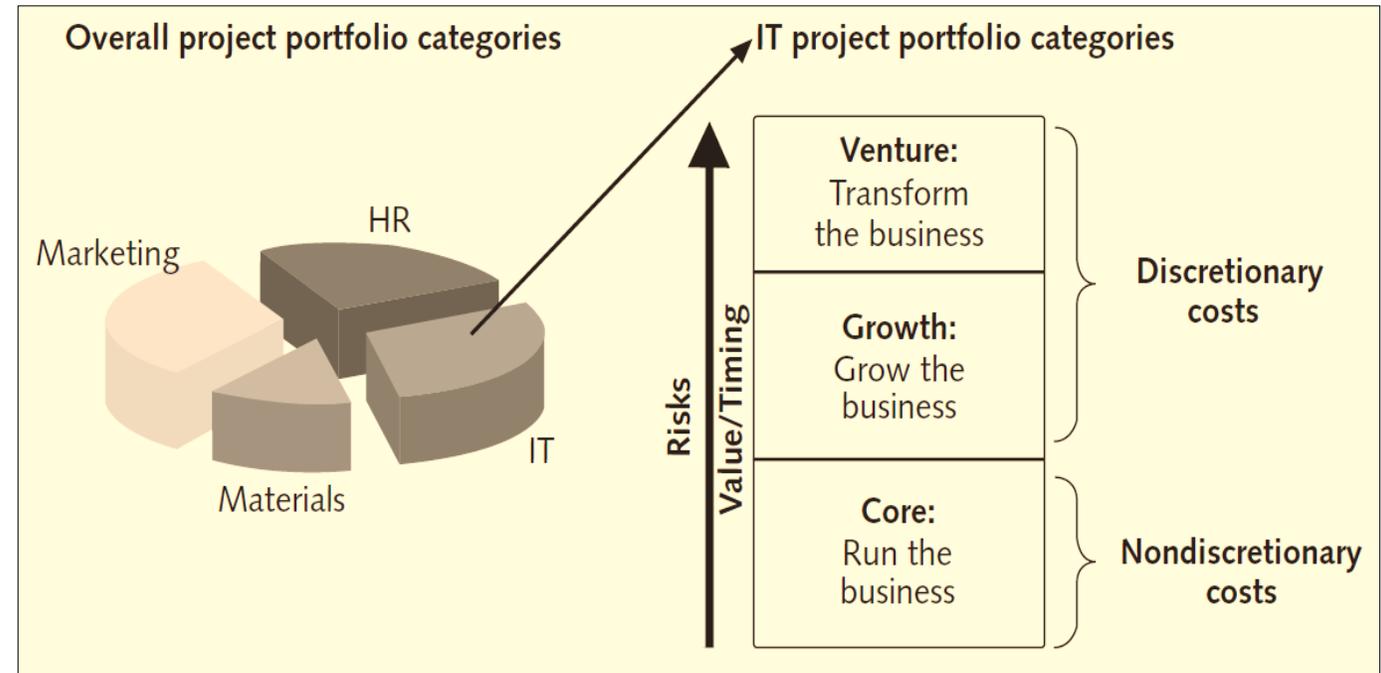
- *Entradas (documentos, planes, diseños, etc).*
- *Herramientas y Técnicas (mecanismos aplicados a las entradas).*
- *Salidas (documentos, productos, etc).*

Portafolio de proyectos en TI

Un portafolio de proyectos TI se puede priorizar y a la vez agrupar, en tres categorías:

1. Los que transforman el negocio
2. Los que hacen crecer el negocio
3. Y los que mantienen funcionando, o que me permiten manejar el negocio

Observe que a medida que los proyectos generan grandes cambios en la organización, estos son de mayor riesgo, de mayor valor y de requieren de mayor tiempo.



ref. Schwalbe K., IT Project Management

Portafolio de Inversiones TI

Son todos los proyectos de cambios organizacionales que la Gerencia de Tecnología está realizando o realizará y se pueden clasificar en:

Cartera de Iniciativas

Son todas las Iniciativas (definiciones de alto nivel de una nueva solución o servicio) que requiere de recursos para que se pueda definir y transformar en una definición concreta de una nueva solución o servicio, con una descripción clara de las prestaciones. Los beneficios para el cliente y la tecnología necesaria

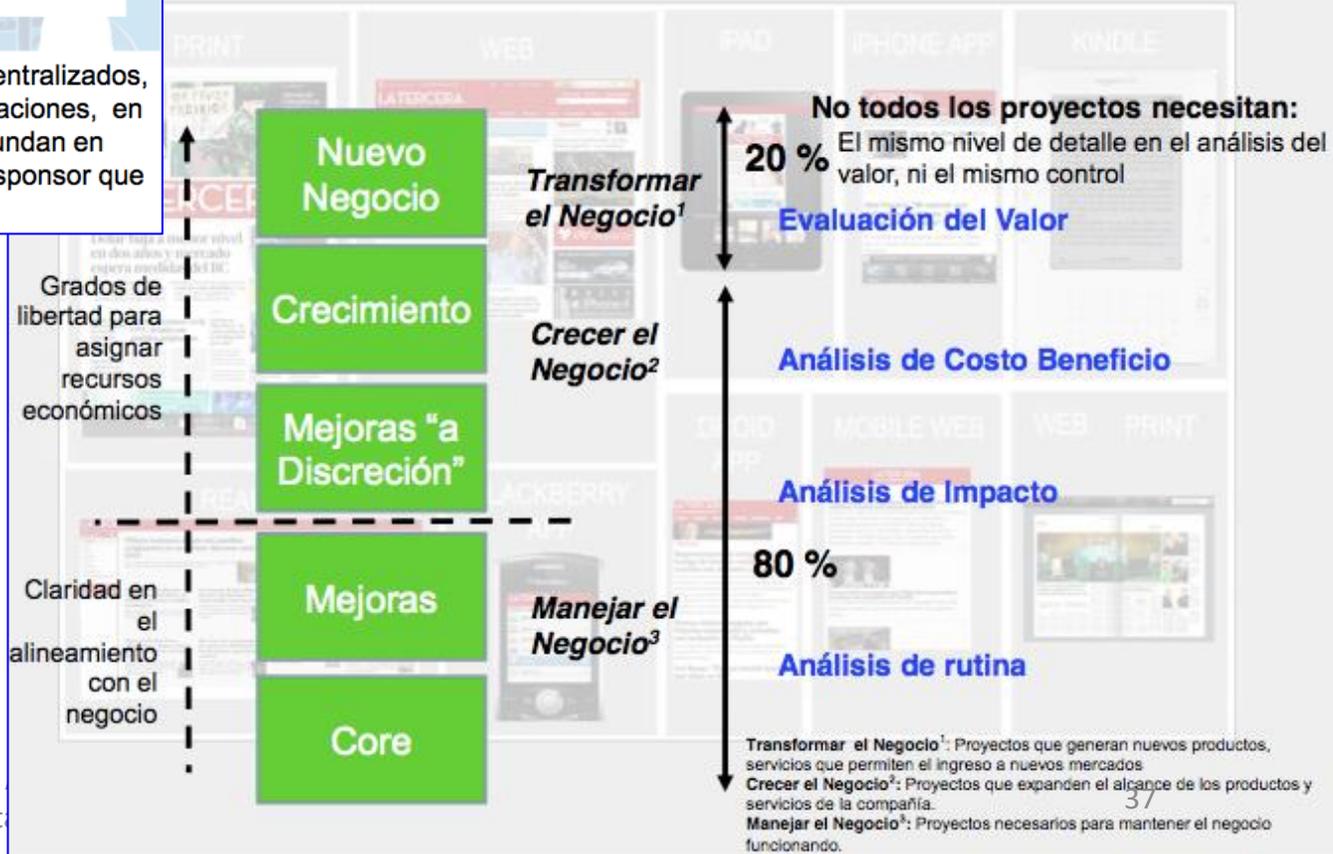
Cartera de Proyectos

Son todos los proyectos que cuentan con una definición concreta de una nueva solución o servicio, con una descripción clara de las prestaciones, con claridad en los beneficios para el cliente y la tecnología necesaria para su implementación. Los hay para Gestionar el Negocio, Crecer el Negocio y Trasformar el Negocio.

Cartera de Activos

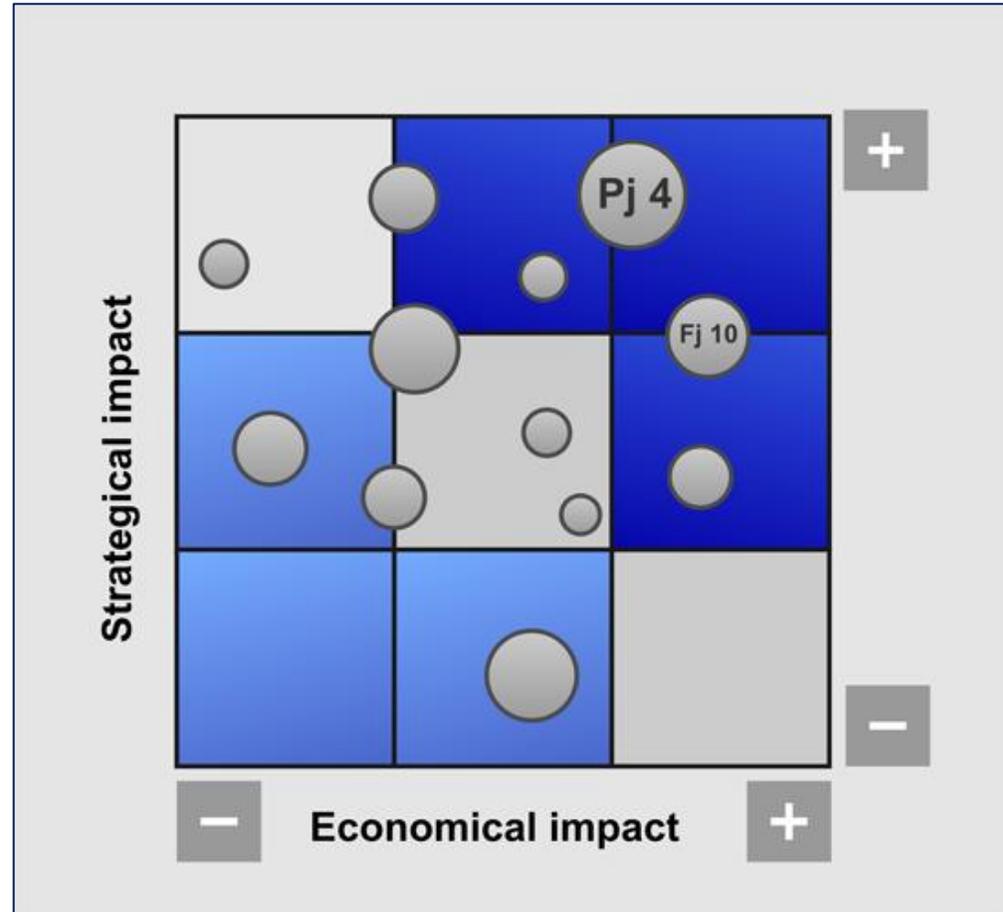
Son todos los proyectos que tienen que ver con los servicios centralizados, mejoras en la información y datos (ie: seguridad) o en las aplicaciones, en los procesos realizados por la gerencia de tecnología que redundan en beneficios para la organización, pero que no cuentan con otro sponsor que no sea el CIO

Portafolio de TI



Priorización.. Cuál ejecuto primero... ??

- Gestión del portafolio de proyectos: algunas organizaciones cometen el error de ejecutar varios proyectos a la vez para maximizar sus recursos.
- Lo ideal es priorizar proyectos y formar carteras o portafolios equilibrados, manteniéndolos enfocados en las prioridades estratégicas, y en la optimización de los recursos.



<http://www.ace-alliedconsultants.com/assets/files/content-images/portfolio-management.png>

Ejemplo: Alineando la estrategia de TI con la estrategia organizacional de una Universidad

<div style="text-align: center;">Institutional Strategic Drivers</div> <div style="text-align: center;">IT Strategy Guidelines</div>	Focus on Academic Initiatives	Quality	Local Relevance	Transformation	International competitiveness	Value driven organisational culture	Sustainability	Innovation
Customer orientation and empowerment	•			•		•	•	
Service orientation				•	•		•	•
Risk	•	•			•		•	•
Adaptability & Agility	•		•	•	•			•
Quality		•			•			
Sustainability			•				•	
Innovation								•
Application of appropriate technology	•	•	•		•		•	•

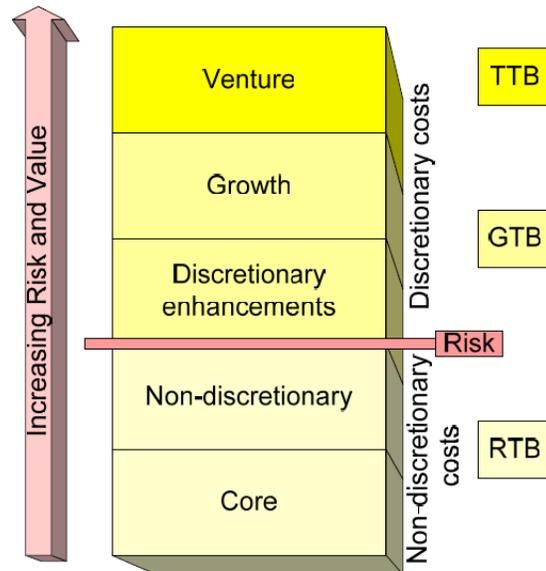
Ejemplo: Alineando la estrategia de TI con la estrategia organizacional de una Universidad

IT Strategy Guideline	Description
Customer orientation and empowerment	The application of Information Technology will be guided by user requirements. End users must be empowered to utilise IT infrastructure effectively and efficiently.
Service orientation	Provide, package and measure IT infrastructure and support as services to stakeholders
Risk	IT-related risks must be identified, managed and mitigated
Adaptability & Agility	The IT infrastructure and systems must be able to adapt easily and rapidly to changing requirements and external factors, such as changing technology, legislation changes and competitive requirements.
Quality	The quality of IT services and infrastructure must be aligned with the institution's academic and administrative quality requirements
Sustainability	IT infrastructure and services must be sustainable at the required service levels.
Innovation	IT infrastructure and service solutions must be innovative to ensure effective and efficient technology application and to make strategic advantage possible at every opportunity.
Application of appropriate technology	<p>The technology applied in the enterprise IT infrastructure, must be:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mature, stable, and production-worthy unless specific requirements mandate otherwise. Leading-edge technologies should only be considered where they provide competitive advantage • Cost-effective • Be capable of appropriate sustainable performance and scalability • Compliant with enterprise architecture principles

Siguiendo con el ejemplo:

IT Investment Portfolio

Balance cost, benefit and risk



Source: Meta Group

RTB – Run the business

GTB - Grow the business

TTB – Transform the business

	Capital Project	Category	2006	2007	2008	2009	2010
1	Implement IP Telephony (VOIP)	RTB					
2	Business continuity and disaster recovery	RTB					
3	Desktop and Laptop replacement/refresh	RTB					
4	Physical access control	GTB					
5	New computer laboratories	GTB					
6	Additional systems development and integration	GTB					
7	Wireless access in lecture halls	TTB					
8	Grid computing and clusters for research	TTB					
		TOTAL					

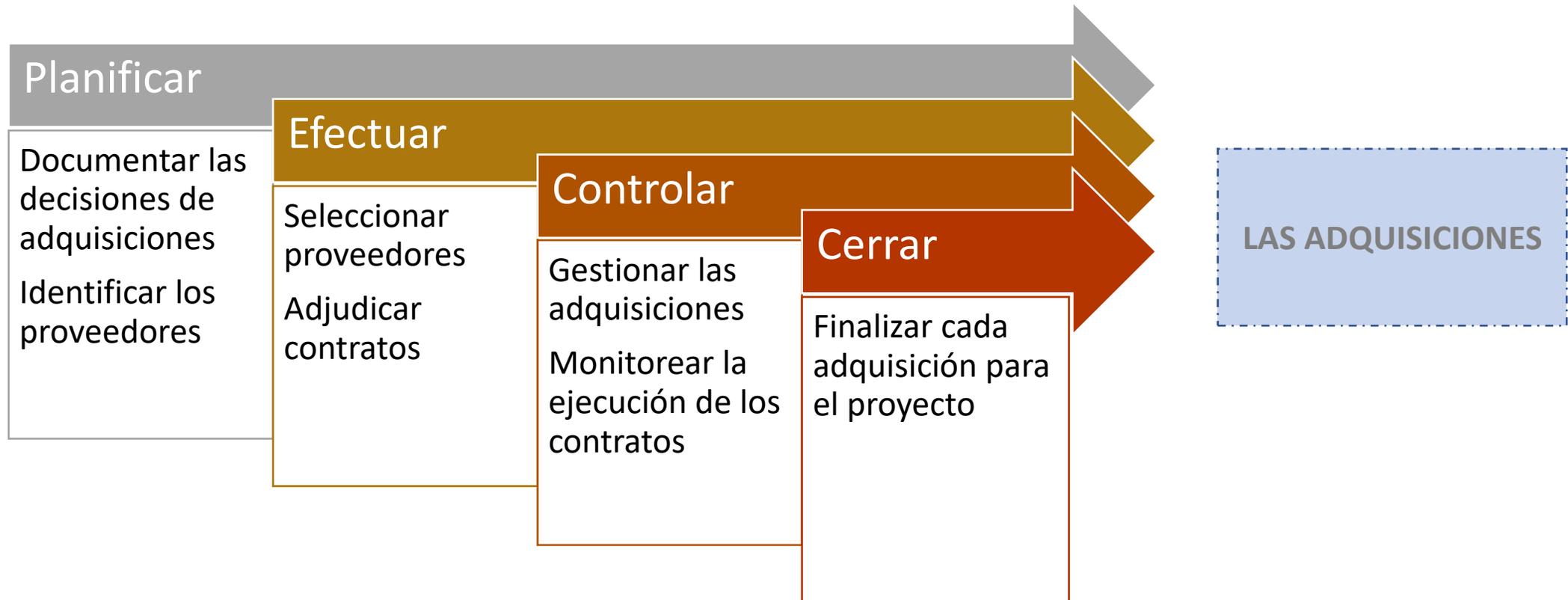
Planning long-term expenditure (example)

Investment Portfolio Framework

Gestión de las adquisiciones del proyecto

La Gestión de las Adquisiciones del Proyecto incluye los procesos necesarios para comprar o adquirir productos, servicios o resultados que es preciso obtener fuera del equipo del proyecto. La organización puede ser la compradora o vendedora de los productos, servicios o resultados de un proyecto.

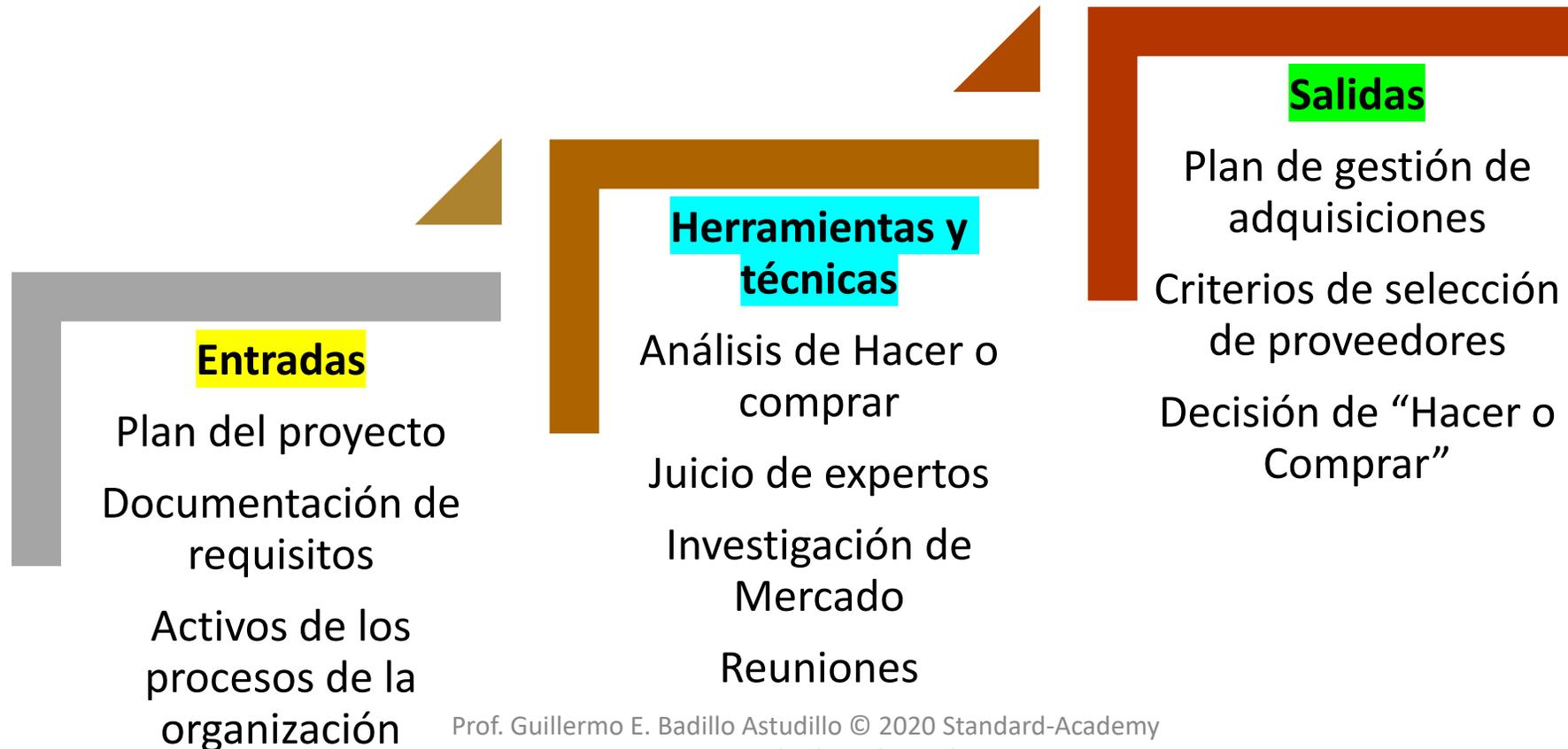
El proceso de gestión de adquisiciones incluye las siguientes actividades:



Planificación de las adquisiciones

Planificar la Gestión de las Adquisiciones es el proceso de documentar las decisiones de adquisiciones del proyecto, especificar el enfoque e identificar a los proveedores potenciales.

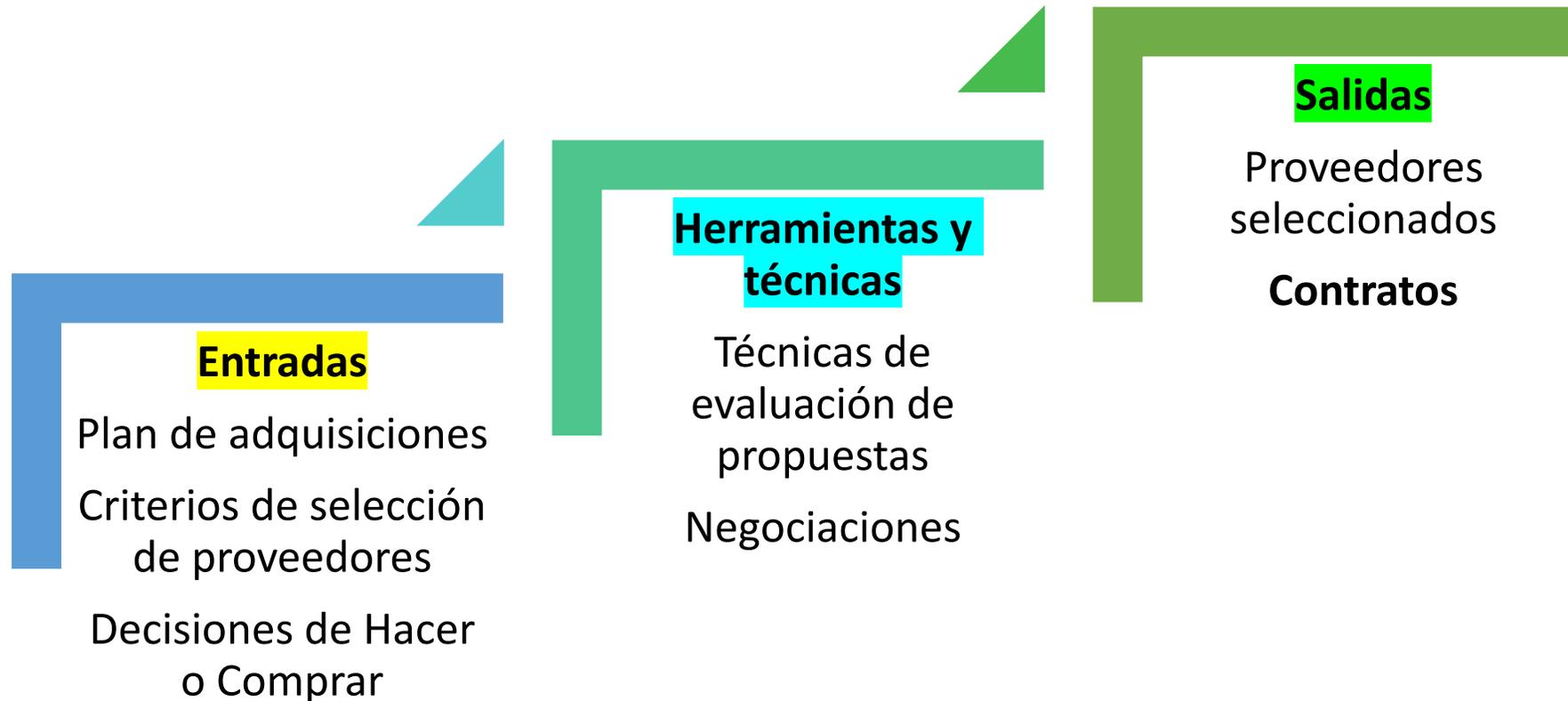
El beneficio clave de este proceso es que determina si es preciso obtener apoyo externo y, si fuera el caso, **qué adquirir, de qué manera, en qué cantidad y cuándo hacerlo.**



Efectuar las adquisiciones

Efectuar las Adquisiciones es el proceso de obtener respuestas de los vendedores, seleccionarlos y adjudicarles un contrato.

El beneficio clave de este proceso es que permite alinear las expectativas de los interesados internos y externos a través de acuerdos establecidos.



Tipos de Contratos

www.contratosinformaticos.com/modelos/

Contrato de mantenimiento

Contrato de ASP'S *

Contrato de desarrollo a medida

Contrato de distribución

Contrato Escrow o Depósito de Fuentes

Contrato de Hosting

Contrato de Housing

Contrato de licencia de uso

Contrato de registro y renovación de nombre de dominio

Contrato de outsourcing

Contrato de compra/venta de hardware

Contrato de cesión de propiedad intelectual

Contrato de prestación de servicios informáticos

Contrato de suministro de contenidos

* ASP: Application Service Provider

** Ver documento de Gestión de Contratos de Chile Compra

Contrato de mantenimiento

DEFINICIÓN: Contrato por el cual una parte, la empresa de mantenimiento, se obliga a prestar el servicio de mantenimiento sobre un equipo físico o lógico, a cambio de un precio que la otra parte, el cliente, se compromete a pagar.

PARTES INTERVINIENTES: Empresa prestadora de servicios y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración del contrato.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Ley aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Tiempos de respuesta.
- Deber de colaboración.
- Protección de datos de carácter personal.
- Compromiso de no contratación.
- Cláusula de cobertura de días festivos.

Contrato de ASP'S

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual, una de las partes, el prestador de servicios, otorga a la otra parte, el cliente, un acceso a su Sistema de Información en base al cual el cliente puede beneficiarse de un catálogo de servicios de la sociedad de la información y/o productos informáticos localizados o alojados en todo momento en los equipos del Sistema de Información del prestador a los que se ha accedido.

PARTES INTERVINIENTES: Empresa prestadora de servicios y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto del contrato.
- Precio y forma de pago.
- Duración.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Legislación aplicable y tribunales competentes

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Niveles de calidad del servicio.
- Suspensión y cancelación del servicio.
- Protección de datos de carácter personal.

Contrato de desarrollo a medida

DEFINICIÓN: Acuerdo bilateral por el cual una de las partes se obliga a desarrollar un programa de ordenador, normalmente partiendo de un programa estándar, que se ajuste a las necesidades y objetivos de la otra parte a cambio de un precio.

PARTES INTERVINIENTES: Empresa desarrolladora y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto del contrato.
- Precio y forma de pago.
- Duración.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Legislación aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Colaboración y seguimiento del proyecto.
- Fases.
- Protección de datos de carácter personal.
- Instalaciones y personal.
- Modificaciones.
- Entrega y aceptación.
- Garantía.
- Propiedad intelectual.
- Limitación de responsabilidad.
- Duración del desarrollo de la aplicación.
- Penalizaciones por retraso del desarrollador en las fechas de entrega.
- Lugar de prestación de los servicios.
- Servicio de mantenimiento.
- Gestión de cambios.
- Comité de Seguimiento.
- Pruebas.
- Compromiso de no contratación.

Contrato de distribución

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual una de las partes, el desarrollador de un programa informático, cede el derecho de distribución a la otra parte, el distribuidor, para que comercialice en el mercado dicho programa y lo distribuya a los clientes finales a cambio de un precio.

PARTES INTERVINIENTES: Empresa desarrolladora y distribuidor.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto del contrato.
- Precio y forma de pago.
- Duración.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Legislación aplicable y tribunales competentes

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Servicios de formación.
- Servicios de mantenimiento.
- Condiciones de comercialización del software por el distribuidor.
- Contratos entre el distribuidor y los clientes finales.
- Entrega del software al distribuidor.

Contrato Escrow o Depósito de Fuentes

DEFINICIÓN: En virtud del contrato de depósito de fuentes, la empresa informática desarrolladora (depositante) entrega una copia del código fuente del programa licenciado a un tercero (depositario), que normalmente es un fedatario público, el cual se compromete a custodiarlo y a seguir las reglas del depósito que determinarán la restitución del mismo a su propietario o la entrega al cliente que contrata la licencia según lo dispuesto por las partes.

PARTES CONTRATANTES: Empresa desarrolladora y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto y perfección del contrato.
- Vigencia, duración y extinción.
- Obligaciones de las partes.
- Resolución.
- Confidencialidad.
- Legislación aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Depósito de los códigos fuente.
- Actualizaciones.
- Gastos.
- Actualizaciones.
- Supuestos de retirada.
- Procedimiento de entrega.
- Procedimientos de actualización de material.

Contrato de Hosting

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual una empresa proveedora de servicios de Internet aloja o alberga el web site del cliente destinando un espacio en su servidor a cambio de una remuneración. La empresa prestadora del servicio de hosting alquila al cliente el hardware y el software de su propiedad para distintos servicios como alojar, gestionar, mantener y actualizar la página web del cliente por un tiempo determinado y a cambio de un precio.

PARTES CONTRATANTES: Empresa prestadora de servicios y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Derechos y obligaciones de las partes.
- Responsabilidades de las partes.
- Ley aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Entrega y alojamiento de la información.
- Garantía de la prestación de servicios.
- Características del servicio.
- Propiedad intelectual.
- Cesión del contrato.
- SLA
- Renovación de licencias de software tales como S.O., B.D. , etc. (si corresponde)
- Apoyo en el Proyecto de migración.

Contrato de Housing

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual una empresa dedicada a la prestación de servicios informáticos se compromete a ubicar en sus instalaciones un determinado hardware propiedad del cliente y a prestar al cliente una serie de servicios adicionales como el mantenimiento del hardware, a cambio de un precio.

PARTES CONTRATANTES: Empresa prestadora de servicios y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Derechos y obligaciones de las partes.
- Responsabilidades de las partes.
- Ley aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Puesta a disposición del local.
- Mantenimiento.
- Alquiler de los equipos servidores.
- Alojamiento e instalación de los servidores.
- Especificaciones técnicas y físicas del local.
- Apoyo en el Proyecto de migración.

Contrato de licencia de uso

DEFINICIÓN: El contrato de licencia de uso como un acuerdo bilateral por el cual una parte, el titular de los derechos de explotación del programa de ordenador (licenciante), otorga a la otra parte, el usuario o cliente (licenciado), el derecho a utilizar el programa a cambio de un precio, conservando el titular la propiedad sobre el mismo.

PARTES CONTRATANTES: Empresa titular derechos explotación del software y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Derechos y obligaciones de las partes.
- Precio y forma de pago.
- Duración.
- Resolución.
- Confidencialidad.
- Domiciliación y notificaciones.
- Legislación aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Entrega, instalación y personalización.
- Extensión y límites de la licencia de uso.
- Condiciones de la licencia.
- Utilización del paquete informático.
- Garantía y limitación de la misma.
- Responsabilidad de las partes.
- Propiedad intelectual y protección del software y de la documentación asociada.
- Efectos de la cancelación de la licencia.
- Cesión.

Contrato de registro y renovación de nombre de dominio

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual una de las partes se compromete a llevar a cabo las gestiones propias del registro de un nombre de dominio y las posteriores necesarias para su renovación, a cambio de un precio.

PARTES CONTRATANTES: Empresa prestadora del servicio y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Derechos y obligaciones del cliente.
- Responsabilidades de las partes.
- Ley aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Prestación de los servicios.
- Propiedad del dominio.
- Mantenimiento.

Contrato de outsourcing

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual una de las partes, el outsourcer, se encarga de la gestión de los sistemas informáticos de la empresa cliente, adaptándolos a sus necesidades a cambio de un precio.

PARTES INTERVINIENTES: Empresa prestadora de los servicios y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto del contrato.
- Precio y forma de pago.
- Duración.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Legislación aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Devolución
- Subcontratación.
- Comité de Seguimiento.
- Penalizaciones.
- Deber de colaboración.
- Protección de datos de carácter personal.
- Lugar de prestación de servicios.
- Compromiso de no contratación.
- Propiedad intelectual.
- Auditoria Externa
- Apoyo en el Proyecto de migración.

Contrato de compra/venta de hardware

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual el distribuidor se compromete a entregar y transmitir la propiedad del equipo hardware determinado en el contrato a cambio de un precio.

PARTES CONTRATANTES: Empresa distribuidora y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Derechos y obligaciones de las partes.
- Responsabilidades de las partes.
- Ley aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Saneamiento y garantía.
- Especificaciones técnicas de los equipos informáticos.
- Responsabilidad por producto defectuoso.
- Facturación.

Contrato de cesión de propiedad intelectual

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual el creador de una obra cede los derechos de explotación (reproducción, comunicación pública, transformación, y distribución) a otra a cambio de una contraprestación.

PARTES INTERVINIENTES: Titular de los derechos de autor y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración del contrato.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Ley aplicable y tribunales competentes

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Descripción de los derechos que se ceden.
- Límites.
- Régimen de exclusividad.

Contrato de prestación de servicios informáticos

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual una de la partes se compromete a prestar a la otra una serie de servicios informáticos a cambio de un precio.

PARTES CONTRATANTES: Empresa prestadora de servicios informáticos y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Derechos y obligaciones de las partes.
- Responsabilidades de las partes.
- Ley aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Servicios a prestar.
- Características del servicio.
- Plazos.
- Suspensión y modificación del servicio.
- Independencia entre las partes.

Contrato de suministro de contenidos

DEFINICIÓN: Contrato en virtud del cual una de las partes, el suministrador (creador o titular de derechos de explotación sobre unos determinados contenidos), suministrará y pondrá a disposición de la otra parte, el suministrado, determinados contenidos para que sean comunicados públicamente a través de una determinada página web a cambio de una contraprestación.

PARTES INTERVINIENTES: Prestador de servicios y cliente.

CLÁUSULAS GENERALES:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración del contrato.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Ley aplicable y tribunales competentes.

CLÁUSULAS ESPECÍFICAS:

- Descripción de los contenidos suministrados.
- Régimen de exclusividad.
- Subcontratación.
- Propiedad Intelectual.

Acuerdo de Nivel de Servicio en contratación (SLA)

EL modelo de Acuerdo de Nivel de Servicios (Service Level Agreement, SLA) consiste en un contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes, así, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento, penalizaciones por caída de servicio, limitación de responsabilidad por no servicio, etc..

Este modelo no ha de estar relacionado necesariamente con la contratación de servicios a terceras partes, sino que puede implantarse a nivel interno, transformando una determinada unidad de negocio en centro de servicios que provea a la propia compañía

Los principales puntos a cubrir deben ser

- Tipo de servicio.
- Soporte a clientes y asistencia.
- Provisiones para seguridad y datos.
- Garantías del sistema y tiempos de respuesta.
- Disponibilidad del sistema.
- Conectividad.
- Multas por caída del sistema.

En esta parte del contrato se describe y obliga a un nivel específico de calidad en el suministro

Estos puntos son importantísimos a la hora de formalizar de forma contractual una operación

Implantación de acuerdos de nivel de servicio con proveedores

Para implantar con éxito un SLA han de tenerse en cuenta una serie de factores clave, de los que va a depender en gran medida la obtención de los resultados deseados:

- **Aspectos críticos:** Los aspectos más críticos, son la definición de procedimientos estándares y los mecanismos de evaluación y seguimiento.

En la implantación de un SLA se deben seguir una serie de puntos

1. Definición de Objetivos: mejora de la eficacia, reducción de costes, formalización de la relación
2. Identificar expectativas: qué es lo que espera la organización de este acuerdo
3. Adecuada planificación temporal
4. Optimización/rediseño de procesos (revisar los procesos si el SLA no asegura ningún cambio o como mínimo formalizarlos)

Errores más frecuentes en la implantación

- Definir niveles de servicio inalcanzables
- Regulación excesiva
- Error en la definición de prioridades
- Complejidad técnica
- Irrelevancia (si un SLA no tiene ningún efecto sobre el cliente, el objetivo no tiene sentido).

Resumen del módulo

- Hoy en día las organizaciones cada vez más basan su éxito en los sistemas informáticos que ellas poseen o planifican tener.
- En el día a día los objetivos de negocios de estas organizaciones son afectados por el rendimiento de estos sistemas, y principalmente por el personal calificado que logre gestionar con éxito los elementos tecnológicos que componen su arquitectura de información.
- Este personal calificado, debe ser un profesional capaz de gestionar estratégicamente la tecnología en las organizaciones, manejar las dimensiones de la gestión empresarial, desarrollar la innovación en la organización teniendo la tecnología como plataforma base para el éxito de los negocios, y establecer los mecanismos de comunicación apropiados en ámbitos de negocios tecnológicos globales.

Resumen del módulo

- La planificación estratégica de las TI deben responder íntegramente a la estrategia de la organización.
- Las soluciones o iniciativas tecnológicas a adoptar por la organización deben ser priorizadas y enfocadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos, para luego ser ejecutadas como proyectos de transformación, o de crecimiento o de manejo del negocio.
- Existen metodologías para la gestión de proyecto como PMBOK del PMI, y otras disponibles en el mercado.

