

Seis factores de riesgo a tener en cuenta antes de terminar el mantenimiento de la aplicación empresarial

Nota de investigación básica de Gartner RAS G00139363, Pat Phelan, 18 de julio de 2006 R2275 07232007

Los usuarios se preguntan con frecuencia si deben terminar con los cada vez más caros contratos de mantenimiento, en particular los de las aplicaciones estables. Este tipo de decisiones demanda una evaluación adecuada. Antes de tomar una decisión para finalizar el mantenimiento de la aplicación empresarial debe tener en cuenta seis áreas de riesgo.

ANÁLISIS

Los usuarios, normalmente, piensan reducir los costes de aplicación terminando los contratos de mantenimiento de aplicaciones probadas, especialmente cuando tienen un funcionamiento estable, relativamente libres de errores y la principal ventaja que reciben en compensación por los cargos de mantenimiento es el derecho a recibir actualizaciones de software sin coste adicional. Tres factores indican esta tendencia:

1. Con las nuevas capacidades y tecnologías que proporcionan los proveedores mediante las actualizaciones que cada vez cuesta más implementar (debido a la gran funcionalidad del proveedor y a los significativos avances tecnológicos), los usuarios tienen ciclos de actualización más largos. Esto produce aplicaciones más estables, lo que causa que los usuarios consideren si el mantenimiento es necesario.
2. Nuevas versiones que aparecen para ofrecer mejoras de productividad y tecnología avanzada (vea "La mayoría de las ventajas de la arquitectura orientada a servicios para aplicaciones empresariales son a largo plazo"), en vez de ventajas que pueden ver directamente los usuarios del negocio, hacen difícil que los departamentos de TI justifiquen la opción de obtener ventajas de las actualizaciones incluidas con los contratos de mantenimiento.
3. Recientes cambios del proveedor en las políticas de mantenimiento a largo plazo han llamado la atención sobre el alcance de la asistencia recibida por los cargos por mantenimiento pagados y los cambios en las políticas de licencias del proveedor no garantizan que los usuarios recibirán nueva funcionalidad dentro de los contratos de mantenimiento actuales. En muchos casos, los usuarios están siendo presionados a negociar nuevos contratos para conseguir la siguiente generación de plataformas de aplicaciones.

Para comprender los problemas que tienen los usuarios con los cargos de mantenimiento, primero debe entender sus expectativas. Un usuario típico espera que el proveedor le proporcione asistencia permanente; acceso a una línea de asistencia internacional de 24 horas; acceso a nueva funcionalidad, tecnología y actualizaciones; y asistencia sobre "cómo se puede" e implementación del producto. Actuar contra esto es por lo que realmente se pagan caros cargos de mantenimiento cuando:

- La funcionalidad de la aplicación mantiene de forma adecuada el negocio.
- Las aplicaciones empresariales son estables: normalmente no se necesitan correcciones de software ni asistencia telefónica del proveedor.
- Las aplicaciones empresariales no son estratégicas en la organización del usuario.
- Los cargos pagados al proveedor se pueden redirigir a inversiones en tecnología más estratégicas.
- No existe un plan de mejora del producto a largo plazo para determinar si las inversiones en I+D proporcionarán valor de negocio al cliente.

Aunque terminar un contrato de mantenimiento con el proveedor de la aplicación empresarial puede parecer que atrae a los usuarios que no ven mejoras ostensibles en el negocio de las inversiones en I+D del proveedor, podría poner en riesgo la empresa. Puesto que las aplicaciones empresariales se prueban y certifican para ejecutarse en versiones específicas de los servicios de la plataforma (como el sistema operativo básico, gestión de disco y servicios de red), los usuarios deben evaluar los factores de riesgo más allá de las simples aplicaciones empresariales antes de tomar la decisión de terminar sus contratos de mantenimiento. Cuando piense en terminar el mantenimiento de las aplicaciones empresariales, tenga en cuenta los elementos de riesgo de la Tabla 1.

Servicios de plataforma

Cuando los usuarios terminan su contrato de mantenimiento de la aplicación ya no reciben asistencia del proveedor cuando se produce un problema o un cambio de plataforma. Esto puede dar como resultado dos escenarios:

Los proveedores proporcionarán nuevas versiones de los servicios de plataforma e interrumpirán la asistencia a versiones antiguas. Cuando un cliente termina el mantenimiento de la aplicación, ésta se queda congelada en las versiones de los componentes del servicio de plataforma que se usan en ese momento. Cuando la aplicación empresarial envejezca hasta el punto de ejecutarse en una versión no soportada de los servicios de plataforma y el sistema operativo falle, el usuario de la aplicación será responsable de la recuperación y resolución de errores. Ni el proveedor de la aplicación ni el proveedor de servicio de plataforma estarán obligados a ayudarlo en la resolución del error. Según evolucionen los servicios de plataforma, es posible que lleguen a un punto donde las tecnologías de la aplicación y la plataforma ya no sean compatibles. El proveedor tampoco será

responsable de certificar que las versiones de la aplicación no compatibles se ejecuten en las nuevas tecnologías de plataforma. Esto es responsabilidad del cliente, por lo que los usuarios deben prever desarrollar u obtener los conocimientos de soporte técnico. La decisión de desarrollarlos internamente o contratar los servicios en base a la necesidad debe determinarse según factores como la posible frecuencia de la necesidad y la capacidad de contratar los servicios rápidamente cuando se necesiten.

Soporte de base de datos

Al igual que los servicios de plataforma, también evolucionará la base de datos que usa la aplicación. Puesto que la mayoría de bases de datos son estables, el riesgo inicial es bajo; no obstante, aumentará con cada nueva versión de la base de datos que se comercialice. Si se produce un error de base de datos y la vieja aplicación empresarial usa una versión de base de datos que está fuera del alcance del soporte de base de datos del proveedor, el usuario será responsable de resolver el problema. El proveedor de la base de datos o un tercero puede proporcionar servicios de resolución de errores pagando una cuota, pero los recursos técnicos con los conocimientos necesarios serán cada vez más escasos. Al igual que al planificar el soporte de servicio de plataforma, los usuarios deben valorar la probabilidad de la necesidad con el coste de desarrollarlo internamente y la capacidad de localizar recursos de contrato rápidamente cuando se necesiten.

Error de la aplicación empresarial

Cuanto más antigua sea la aplicación empresarial y cuanto más tiempo haya tenido el usuario la aplicación en producción, es menos probable que aparezca un nuevo error, pero ese riesgo siempre existe. Los errores en la aplicación empresarial afectarán a la capacidad del usuario de realizar uno o varios procesos del negocio. La gravedad del impacto en el negocio dependerá de los procesos y de lo crítico de las operaciones en curso.

Tabla 1. Factores de riesgo y su impacto

Factores de riesgo	Probabilidad de ocurrencia	Impacto en el negocio
Servicios de plataforma	Creciente	Empieza bajo y aumenta con la edad de las aplicaciones no soportadas y la evolución de los servicios de plataforma.
Soporte de bases de datos	Creciente	Inicialmente bajo, pero aumenta con la edad de las aplicaciones.
Errores de la aplicación empresarial	Bajo	Crece, dependiendo de los procesos afectados y si se implementa funcionalidad adicional.
Crecimiento del negocio/ Aumento de volumen	Creciente	Bajo para negocios estáticos o cuando no se implementa nueva funcionalidad. Crece con la edad de la aplicación, el crecimiento del negocio y/o se necesitan más licencias.
Cumplimiento/Legal	Creciente	Bajo en áreas del negocio sin requisitos de cumplimiento. Alto cuando el cumplimiento es un factor (como en la gestión financiera y de recursos humanos).
Nueva capacidad del negocio	Creciente	Alta

Fuente: Gartner

Cuando el usuario permita que el contrato de mantenimiento de la aplicación caduque, todo el soporte del producto pasará a ser responsabilidad del usuario. Para mitigar el riesgo, la organización de TI debe asegurar la última versión del código fuente de la aplicación y obtener acceso a recursos técnicos con experiencia para resolver los errores de la aplicación.

Crecimiento del negocio/Aumento del volumen

Un entorno de aplicación empresarial sin soporte es posible que no pueda atender las crecientes demandas de rendimiento. Aunque la propia aplicación pueda ser escalable, los usuarios pueden verse en dificultades al expandir la infraestructura de soporte si los servicios de plataforma y las versiones de la base de datos ya no son compatibles. Además, los proveedores de aplicaciones empresariales es posible que no permitan el suministro de más licencias de usuarios cuando la edad de la aplicación supere la fecha de caducidad de soporte del proveedor. Aunque no hay una respuesta sencilla al reto de la infraestructura, los usuarios que prevean terminar los contratos de mantenimiento de la aplicación deben evaluar sus requisitos potenciales de licencias adicionales y considerar la negociación de licencias abiertas o corporativas antes de dar de baja el mantenimiento.

Cumplimiento/No cumplimiento legal

Un requisito de soporte periódico potencialmente costoso cubre las modificaciones de la aplicación y el mantenimiento de las tablas necesarias para cumplir los requisitos legales y la conformidad con el gobierno (como Sarbanes-Oxley Act, impuestos sobre ventas, retenciones y cálculos de nóminas). Cuando el usuario finaliza su contrato de mantenimiento de la aplicación, el cumplimiento administrativo asociado pasa a ser responsabilidad del usuario. Los usuarios deben trabajar con sus organizaciones de TI para identificar si tienen riesgos de cumplimiento y desarrollar las estrategias de moderación apropiadas a largo plazo. Obtenga acceso a recursos técnicos con experiencia para realizar los cambios en la aplicación necesarios para mantener el cumplimiento. Localice una fuente fiable que proporcione los cambios de cumplimiento administrativos rutinarios como los impuestos.

Nueva capacidad del negocio

Cuando un negocio cambia, normalmente se produce un efecto dominó en las aplicaciones empresariales asociadas. Mientras una aplicación sea lo suficientemente robusta y ágil para adaptarse a los nuevos requisitos, no habrá el mínimo riesgo de prescindir del mantenimiento. No obstante, el riesgo potencial de dar soporte a nuevas capacidades empresariales surge cuando se realiza un cambio en la forma de uso de la aplicación (por ejemplo, un cambio de configuración) y el cambio provoca un error. Además, si la nueva capacidad del negocio requiere la implementación de funcionalidad licenciada, pero que aún no estaba implementada, aumenta el riesgo de encontrar errores en la aplicación (como descubrir un problema que no era tal porque la función no se usaba).

Aunque los errores pueden conocerse y el proveedor quizás ya los haya resuelto, el usuario no tendrá acceso a las soluciones de la base de conocimiento del proveedor. Puesto que el usuario es responsable de todo el soporte del producto, para reducir el riesgo, la organización de TI debe tener acceso a recursos técnicos con experiencia para modificar la configuración de la aplicación, implementar nueva funcionalidad y resolver errores.

Resumen

Mantener un entorno de aplicación empresarial con soporte es difícil y caro, pero la alternativa podría poner en riesgo la empresa. Considere los factores de riesgo y valore sus costes e impacto en el negocio frente a lo que se ahorrará al prescindir del contrato de mantenimiento. Vaya más allá de la aplicación empresarial y considere los efectos a largo plazo de limitar los componentes de la infraestructura asociados y los recursos técnicos que necesitará para mantener las tecnologías de las que ya no tenga soporte.