

Proyecto

CAYSER

La aportación de las entidades públicas y privadas consumidoras de tecnologías de la información al desarrollo de la Sociedad de la Información para el aseguramiento de la calidad de servicio de los proveedores de sistemas de información.



Por César Sanz
Presidente de AEDI

AEDI ha tomado el pulso a la Sociedad de la Información para recoger cuáles son las demandas que actualmente tiene, e intentar dar una respuesta adecuada a estas necesidades.

Una de las principales demandas se refiere a las relaciones cliente-proveedor de TI, y se fundamenta en el hecho de que, mientras los intereses de los proveedores de TI van dirigidos prioritariamente a la pre-venta, para la empresa consumidora el interés y sus necesidades se centran fundamentalmente en la post-venta, es decir, en la Calidad del Servicio que recibe des-

pués de la contratación.

En este contexto, los consumidores nos encontramos con el problema de no disponer de ninguna normativa que actúe como marco de referencia e información a la hora de reconocer nuestros derechos y de tener información de nuestros proveedores, sobre su comportamiento, su nivel de compromiso y la calidad del servicio que nos ofrecen.

Hoy en día, en que los Sistemas de Información han dejado de ser herramientas secundarias para convertirse en elementos estratégicos de las

empresas, se hace necesario más que nunca, la existencia de una garantía de compromiso en Calidad y Servicio que deben ofrecernos los proveedores de TI.

Como respuesta a esta necesidad, desde AEDI se está desarrollando el proyecto CAYSER, planteado totalmente abierto a la participación de todas las partes implicadas y con el principio de absoluta transparencia, que cuenta con la colaboración de un Consejo Asesor bajo la dirección de Alfredo Izquierdo, vicepresidente de AEDI y con la participación de desta-



cadadas personalidades como el presidente de ASTIC, el presidente de ASIA y Responsables de Sistemas de Información de destacadas empresas y entidades públicas españolas.

El Proyecto CAYSER contempla la creación de un Modelo de Referencia mediante el desarrollo de una Normativa recogida en una Marca de Garantía y dirigida a garantizar la calidad del Servicio de los proveedores de TI. Esta Marca de Garantía, establece un marco de referencia para todas las empresas y organizaciones (públicas y privadas), donde se especifican los estándares básicos que deben cumplir los Proveedores de TI, y que va a permitir a éstos, dar una respuesta óptima a las necesidades que las empresas consumidoras de TI realmente tenemos.

Este proyecto es la culminación de la ilusión de muchos Responsables de la Dirección Informática (RDI) y de muchas empresas consumidoras y usuarias de sistemas de información (SSII), que van a poder disponer de un modelo de referencia que les permita asegurar el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por los proveedores de SSII. Es una demanda social y empresarial de los clientes consumidores de SSII, que necesitan disponer de un criterio estándar y validamente aceptado para atender a sus necesidades de seguridad, para poder conocer cuál es el nivel de calidad de servicio de los proveedores de SSII, además de contar con un órgano capaz de controlar y supervisar su cumplimiento.

Ya no basta con hablar de calidad y servicio al cliente, es necesario demostrarlo en base a los criterios de valoración de estos clientes.

Las grandes ventajas que ofrece la "Marca de Garantía AEDI" están encaminadas a orientar a los clientes y proveedores de TIC, sobre la calidad y eficacia de los servicios contratados, ya que permitirá: garantizar el nivel de Servicio ofrecido por los proveedores de TI ; disponer de un modelo estándar que permita unificar criterios; evitará tener que negociar en los contra-

tos las condiciones ya contenidas en la norma; y, por último, disponer de mayor seguridad y garantía en el cumplimiento de los compromisos de la postventa, al existir un órgano controlador.

La gran diferencia de la Marca de Garantía que impulsará el Proyecto CAYSER es que por primera vez y a diferencia de todas las normas y certificaciones anteriores, vamos a contar con una norma impulsada por los clientes, que se adecue a sus intereses. Otras marcas de renombre han quedado demasiado influenciadas por los intereses comerciales de quienes están interesados en vender y no profundizan lo suficiente en la calidad y servicio, quedándose en aspectos procedimentales.

La aplicación del Proyecto CAYSER es universal, aportando importantes beneficios a todo tipo de empresas, organizaciones e incluso particulares como clientes y usuarios de sistemas de información, y por supuesto a toda la industria del sector de las Tecnologías de la Información que van a poder reforzar la confianza en sus compromisos para fidelizar a sus clientes, ofreciendo soluciones más seguras, y por supuesto se va a poder evidenciar quiénes ofrecen mayores cotas de Calidad y Servicio.

De los estudios previos realizados por AEDI sobre la RED CIDETI sobre un universo de 1.500 empresas públicas y privadas, hemos obtenido unas respuestas afirmativas abrumadoras que demuestran el apoyo e interés de esta iniciativa de AEDI.

Lo primero y fundamental es que el Proyecto CAYSER está impulsado y dirigido por los clientes de los SSII, que a diferencia de CMM e ISO, están promovidos y dirigidos por los que están interesados en vender. Partiendo de esta gran diferencia, al Proyecto CAYSER lo que le interesa son los resultados y el cumplimiento de los compromisos por parte del proveedor de SSII. Por eso el Proyecto CAYSER no se va a fijar en los aspectos técnicos del hardware o el software, sino en

controlar los compromisos adquiridos y la legalidad, respecto de la calidad y servicio final que prestan los proveedores de SSII, estableciendo una clasificación de requisitos que permita evidenciar la calidad del servicio, sin entrar en los aspectos técnicos que lo hacen posible

Las distintas fases del proyecto CAYSER se han ejecutado hasta el momento y han ido cumplimiento los plazos establecidos. Siguiendo con los planes previstos el proyecto deberá llegar a la Puesta en Marcha en un plazo aproximado de doce meses.

Hablar de la calidad en el servicio como una unidad resulta poco práctico e inmanejable. En este sentido los estudios previos del Proyecto CAYSER han previsto establecer tres niveles de calidad de servicio: Básico, Alto y Excelente, que se aplicarán a las distintas áreas de servicio de SSII como el soporte, el mantenimiento, la implantación, la integración, la actualización, la seguridad, la formación y la información.

A su vez, cada área recogerá las distintas especificaciones que se ajusten a cada sector vertical de sistemas de información como serían telecomunicaciones, software, hardware, internet y consultoría. Así mismo controlará el ámbito territorial de actuación a que se compromete el proveedor de SSII, diferenciando si es de ámbito nacional cuando se es capaz de dar el servicio en todas las provincias tanto peninsulares como insulares. Y en caso de no ser así, el servicio tendrá categoría de provincial y será necesario especificar cada una de las provincias donde se ofrezca ese servicio.

Por último, quiero desde AEDI, expresar nuestra disposición y nuestro compromiso a dialogar y a colaborar, como venimos habitualmente haciendo, con todos aquellos organismos y organizaciones, comprometidos con los objetivos que vayan dirigidos al desarrollo de la Sociedad de la Información en el ámbito empresarial.

