

## GUÍA PARA LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES

A la hora de contratar los servicios informáticos para el desarrollo del e-Colegio con motivo de la puesta en marcha de la ventanilla única de servicios (VUDS) de la Administración General del Estado, la organización colegial se enfrentará con obstáculos que pueden ralentizar y enturbiar el proceso. Para evitarlos o minimizarlos, es necesaria una definición clara de las necesidades y requisitos de la contratación que se quiere hacer<sup>1</sup>.

Otro elemento a considerar es el propio **lenguaje**. El lenguaje informático es una barrera para muchos clientes que no saben identificar si la oferta que el proveedor de servicios les hace responde verdaderamente a sus necesidades por exceso, defecto u oportunidad. Esa *incomprensión* inicial entre cliente y ofertante responde a las zonas oscuras que del otro no somos capaces de ver y que requieren de un acercamiento conjunto, de forma que el cliente haga comprensible su necesidad y el contexto de la misma, y el proveedor traslade en un lenguaje común la respuesta tecnológica a dicha petición.

Por ello, en este tipo de contratos es también importante establecer claramente la **responsabilidad** de cada una de las partes en el proceso de implementación del servicio que se quiere contratar.

Cuando hablamos con alguno de los compañeros de los colegios y de las organizaciones nos encontramos con situaciones reiteradas de contrataciones lentas o fallidas porque la oferta o el servicio contratado no acaban de encajar con la necesidad de la organización. Y surgen cumplimientos parciales, retrasos o desgaste de los equipos que pueden ser evitados. Definir cómo evitarlos es el objetivo de esta guía básica.

Cuando se entra en contacto con un proveedor informático hay cuatro modelos posibles de contratación según la necesidad:

- Contratación de maquinaria y equipos informáticos (*hardware*)
- Contratación de programas (*software*)
- Contratación de servicios (consultoría, auditoría, formación, seguridad, alojamientos,...)
- Contratos complejos (externalización, llave en mano...) → ligada al e-Colegio

### Resumiendo:

Cuando queremos contratar a un proveedor para un servicio informático tenemos que definir previamente quién hace qué, con qué presupuesto, bajo qué calendario, qué responsabilidades y con qué contingencias. Esas *instrucciones* formarán parte de un documento que entregaremos a los 3-4 posibles proveedores elegidos, de forma que la oferta con la que nos respondan sea comparable entre sí y nos ayude, realmente, a decidir con qué proveedor vamos a trabajar y a asegurarnos el éxito de la implementación.

<sup>1</sup> Para todo lo relacionado con los desarrollos tecnológicos vinculados a la VUDS recomendamos que se acuda en primer lugar al Ministerio de Presidencia (proyectos de e-Administración), que es quien coordina esta cuestión y quien ya ha definido las especificaciones técnicas a las que habrá de adaptarse cualquier sistema que quiera ser interoperable con el general.

## Quiero contratar un proveedor informático. ¿Cómo lo hago?

Como decimos, existen un conjunto de herramientas que deben conocerse y manejarse para tener éxito en la contratación de cualquier servicio informático. Es la única forma de ahorrar tiempo, dinero y energía en una fase, además, crucial para asegurar el éxito de la posterior implementación y funcionamiento.

Su objetivo fundamental es permitir que la organización colegial haga una evaluación objetiva de la oferta que le hagan los posibles proveedores de acuerdo a unas variables comunes definidas previamente. Para ello, hay tres herramientas básicas:

- RFP (*Request for Proposals*) – Resumen de las necesidades tecnológicas de la organización colegial en su propio lenguaje.
- RFQ (*Request for Quotations*) - Resumen de la petición de acuerdo a un formulario de preguntas preestablecido.
- SLA (*Service Level Agreement*) – Define cuál es el nivel de servicio requerido de acuerdo a parámetros objetivables y medibles.

### RFP (Request for Proposals)

- Se trata de un documento en el que el cliente define qué es lo que quiere en su propio lenguaje (lenguaje de negocio) a fin de que los posibles proveedores, de acuerdo a su experiencia y conocimientos, le informen de la solución que consideran más óptima y adecuada a las necesidades del cliente.
- La respuesta a este tipo de solicitudes no tiene por qué incorporar aspectos económicos, pero se suele exigir que al menos se establezcan los órdenes de magnitud.
- Este tipo de herramientas se utilizan cuando el cliente desconoce las posibles opciones que le ofrece el mercado o no es capaz de evaluar cuál es la que mejor se le ajusta.

#### El RFP:

Contiene la información necesaria de la **organización colegial**, de su **entorno**, del **sector** y de la **necesidad que justifica el servicio solicitado**, así como de las **acciones previas** en este ámbito, del **servicio previsto** y sus **objetivos generales**, dentro de un **calendario** y con una **estimación de \$**.

## RFQ (Request for Quotations)

- Se trata de un documento en el que el cliente define exactamente lo que quiere, cómo lo quiere y las condiciones de contorno; el cliente consulta con diferentes proveedores, al menos, cómo lo harán, en qué plazo y cuánto va a costar.
- El documento incorpora el índice que debe tener la respuesta, las preguntas que debe responder y la forma en que debe hacerlo, pudiendo plantearse además posibles sugerencias de mejora o ampliaciones sobre lo solicitado (ver más abajo).
- La respuesta de las empresas suele tener carácter contractual y es vinculante para el proveedor.
- Su función esencial es poder comparar en igualdad de condiciones.

## DESCRIPCIÓN DE NECESIDADES

- **Resumen Ejecutivo**
  - Descripción breve del objeto del proyecto
  - Lugar y plazo de presentación de ofertas
- **Información General**
  - Introducción
  - Antecedentes
  - Objetivo del proyecto
  - Aspectos contractuales
  - Alcance del proyecto
  - Objetivos a cubrir
  - Requerimientos funcionales → exigir sistemas compatibles con las especificaciones de la VUDS
  - Condicionantes técnicos
  - Entregables
  - Fechas objetivo de implantación

## RELACIÓN DE REQUISITOS

- **Generales**
  - Presentación de la Compañía
  - Referencias
- **Técnicos**
  - Características técnicas generales de la solución y equipos ofertados.
  - Medios específicos que se destinan para la prestación del servicio
  - Equipo de trabajo
  - Otros medios
  - Metodología que pretende emplearse para la prestación del servicio
  - Calendario de trabajo propuesto, incluyendo actividades e hitos principales
  - Planes de control de calidad
  - Las propuestas de mejora que se estimen convenientes
  - Detalle de componentes de la oferta:
    - Hardware
    - Software
    - Servicios



Dentro de la serie *Hacia el e-Colegio* del [Blog e-Colegio](#)

Mantenimiento

- **Mecanismos de control y seguimiento**
- **Proposición económica detallada**
- **Otras**

Confidencialidad  
Propiedad intelectual  
Protección de datos



Dentro de la serie *Hacia el e-Colegio* del [Blog e-Colegio](#)

### SLA (Service Level Agreement)

- En el caso de la contratación de un servicio, el nivel de servicio que se requiere cobra una importancia capital tanto durante el proceso de contratación como durante la ejecución del servicio.
- Una definición inadecuada del nivel de servicio requerido puede hacernos pagar mucho más o mucho menos de lo necesario.
- En todo caso es un aspecto esencial para poder comparar las ofertas de servicios en el proceso de contratación.
- Debe estar basado en parámetros fácilmente objetivables y medibles

### Las 7 etapas del SLA (Service Level Agreement)

1. Definición de objetivos –SLO–
2. El contrato de los servicios de telecomunicaciones y la redacción del Acuerdo de Nivel de Servicio
3. Estructura y desarrollo del SLA
4. Herramientas e indicadores para la monitorización del nivel de servicio (KPIs)
5. Costes asociados al SLA
6. Reportes: tipos y frecuencia de informes de cumplimiento del SLA
7. Implantación de cambios

Dentro de la serie *Hacia el e-Colegio* del [Blog e-Colegio](#)

## MODELOS DE CONTRATOS ESTÁNDAR

Fundetec, Fundación para el Desarrollo Infotecnológico de Empresas y Sociedad, junto con la Generalitat de Catalunya han desarrollado un paquete de 30 contratos estándar para que las pymes y los autónomos de toda España puedan utilizar a la hora de contratar productos y servicios relacionados con las nuevas tecnologías. Aunque el enfoque es para pymes, el modelo de contrato puede resultar de enorme utilidad también para las organizaciones colegiales no solo en el desarrollo del e-Colegio sino en muchas otras áreas tecnológicas.

Pueden descargarse los distintos modelos desde la web:

[http://www.fundetec.es/mte/proyectos/contratos-tic.html?amn=item\\_4,3,9](http://www.fundetec.es/mte/proyectos/contratos-tic.html?amn=item_4,3,9)

1. [Arrendamiento de equipos](#)
2. [ASP](#)
3. [Auditoria informática](#)
4. [Centralita virtual](#)
5. [Centro de atención de llamadas](#)
6. [Cesión de propiedad intelectual](#)
7. [Colaboración informática](#)
8. [Desarrollo de página web](#)
9. [Desarrollo de programa informático](#)
10. [Difusión de programa](#)
11. [Diseño y desarrollo de programa informático](#)
12. [Distribución](#)
13. [Entrega de programa](#)
14. [Escrow](#)
15. [Hosting](#)
16. [Housing](#)
17. [Implantación de un programa informático de mercado](#)
18. [Intercambio de enlaces](#)
19. [Licencia de uso](#)
20. [Llave en mano](#)
21. [Mantenimiento de licencias de sistema](#)
22. [Mantenimiento informático](#)
23. [Mantenimiento integral del puesto de trabajo](#)
24. [Outsourcing](#)
25. [Red de datos](#)
26. [Registro y renovación de nombre de dominio](#)
27. [Suministro de contenidos](#)
28. [Telefonía](#)
29. [Tienda virtual](#)
30. [TPV virtual](#)