

Proyecto MEVALHE

Ficha del proyecto de Investigación.

Titulo del Proyecto	MEVALHE
Descripción Corta proyecto	Modelo de Externalización Virtual Alhambra-Eidos.
Descripción Larga proyecto	Desarrollo de un nuevo modelo de externalización para prestación de servicios de desarrollo de software en remoto y tiempo real basado en la innovación en las áreas de gobierno TI, proceso, y métodos de aseguramiento de la calidad. El proyecto incluye el desarrollo e implementación de las herramientas de software que permitan gestionar el gobierno de los servicios externalizados.
Entidad Solicitante	GRUPO EIDOS CONSULTORIA INFORMÁTICA, S.L.U. (CIF B-80017445) Paseo de la Innovación, 1, Fundación Parque Científico y Tecnológico de Albacete, 02006 Albacete Teléfono +34 91 787 23 00 Fax +34 91 787 23 01 Web www.alhambra-eidos.es
Personas de contacto	Guido Peterssen Nodarse Director de I+D+i de Grupo Eidos Tel. +34 91 787 2300 Email: guido.peterssen@a-e.es Juan Carlos Marqueño González Director del Centro de I+D+i de Grupo Eidos en Albacete Tel. +34 91 787 2300 Email: juancarlos.marqueno@a-e.es
Plazo de ejecución	01/10/2009 – 30/09/2010
Entidad colaboradora	Grupo de Investigación Alarcos de la Universidad de Castilla-La Mancha
Ayuda	Orden de 14/07/2009, de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, por la que se establecen las bases reguladoras y convocatoria de ayudas del programa HITO (Haciendo Investigación Tecnológica Orientada)
Expediente del proyecto	HITO-09-126

Este proyecto ha sido apoyado por la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y cofinanciados por el Feder.



Introducción

La externalización, o en su acepción inglesa Outsourcing, consiste en delegar a terceros ciertas actividades en las que éstos están especializados y que no forman parte de sus habilidades principales ni son estratégicas para su negocio. Esta tendencia se está aplicando con notable éxito en múltiples contextos industriales.

Dentro del contexto específico del desarrollo y mantenimiento del software son varios los escenarios de externalización que podemos encontrarnos de acuerdo a la distancia geográfica entre la empresa cliente y el proveedor TI contratado. De esta manera hablamos del *modelo de externalización on-site*, cuando el proveedor TI traslada un equipo de trabajo a las oficinas del cliente. Este modelo es especialmente utilizado cuando se requiere un elevado nivel de interacción y comunicación diaria entre ambos equipos de trabajo, donde el cliente realiza el seguimiento, control y supervisión directo y frecuente del proveedor. La interacción se hace en el nivel de tareas. Es diaria, y se comparten recursos de desarrollo.

Un segundo caso es el modelo de externalización off-site que se caracteriza porque el proveedor de servicio trabaja próximo al cliente. En este caso la interacción cliente-proveedor es menos frecuente que en el caso anterior. No se comparten recursos. La interacción se realiza en el nivel de hitos predefinidos. El control y seguimiento del proyecto por parte del cliente es 'más débil'.

El modelo de externalización off-shore designa aquellos casos en que la actividad de desarrollo se realiza por parte de empresas con sede en un país distinto, habitualmente con menores costos en mano de obra, y reducción de otro tipo de costos, lo que redundaría en beneficio económico para la empresa cliente. Se utiliza especialmente cuando la externalización es total y el proveedor se encarga de todas las actividades dentro de un

proyecto software. La interacción cliente-proveedor es la más débil y esporádica de todos los casos descritos.

De acuerdo a esta clasificación podemos apreciar que la distancia cliente-proveedor es determinante en el nivel de interacción entre ellos y lo que es más importante el cliente optará por un modelo u otro dependiendo del tipo de servicio a contratar. En los casos en que éste necesite controlar y supervisar diariamente las tareas del servicio contratado, opta por el modelo on-site. Un menor nivel de control y por tanto de interacción son los que encaminan al cliente a optar por los modelos off-site y off-shore, según sea el grado de externalización requerido.

En este contexto, El objetivo de este proyecto es crear un nuevo modelo de externalización que hemos llamado 'externalización virtual' capaz de ofrecer servicios de desarrollo y mantenimiento de software fuera de las dependencias del cliente pero integrados de forma remota con él, en tiempo real, con técnicos TI capaces de trabajar en equipo con el cliente en los proyectos software internos de empresas e instituciones.

El proyecto propuesto aborda esta problemática y lo hace además con una clara orientación a la obtención de un producto final, proponiendo un nuevo tipo de servicio de externalización que sea una alternativa 'con potencial de negocio' y viable ante los sistemas clásicos de externalización on-site. Para ello el desarrollo del nuevo servicio ha de ser competitivo tanto en calidad como en coste.