NiuX SERVICIOS INFORMATICOS

Guía para contratar un proveedor de informática

Lo que hay que exigir antes de firmar

La mayoría de las empresas elige a su proveedor de informática por recomendación, por precio o porque "es una empresa grande". Ninguno de esos tres criterios dice lo que importa: qué pasa cuando algo falla, cuando el proveedor no contesta o cuando la empresa quiere cambiar de proveedor.

Los problemas no aparecen al firmar. Aparecen dos años después: un pedido sin respuesta durante semanas, un sistema que nadie más sabe modificar, un servidor que nadie actualizó. Para entonces, cambiar cuesta caro.

No hace falta saber de informática para usar esta guía: cada punto se puede preguntar en una reunión y verificar con un papel o con una prueba. Sirve para cualquier proveedor, también para el que la empresa ya tiene.

Para cualquier proveedor

- **Contrato por escrito**, con alcance, plazos y precio. Lo que no está escrito no se puede reclamar.
- **Pedidos registrados.** Cada pedido con número, fecha y estado, que la empresa pueda consultar sin tener que llamar.
- **Tiempos de respuesta comprometidos**: cuánto tarda en contestar y cuánto en resolver, según la urgencia.
- **Todo a nombre de la empresa**: dominios, cuentas, licencias y contraseñas de administración. Si algo figura a nombre del proveedor, no es de la empresa.
- **Documentación entregada**: qué hay instalado, dónde está y cómo se recupera.
- **Plan de salida**: qué entrega el proveedor, y en qué plazo, si la relación termina o si él no puede seguir.
- **Dónde van los datos.** Si el proveedor usa servicios de terceros (inteligencia artificial, monitoreo, almacenamiento en la nube), qué datos de la empresa y de sus clientes salen, a qué empresa, en qué país y bajo qué contrato.

Si se contrata soporte técnico

- **Inventario** de equipos y licencias, actualizado y en poder de la empresa.
- **Copias de seguridad probadas.** La pregunta no es si se hacen copias, sino cuándo fue la última vez que se restauró algo a partir de ellas.
- **Actualizaciones de seguridad**: quién las aplica, con qué frecuencia y cómo se entera la empresa de que se aplicaron.
- **Protección administrada desde un solo lugar**, no instalada equipo por equipo sin que nadie mire los avisos.
- **Altas y bajas de usuarios**: cuando una persona deja la empresa, sus accesos se cierran ese mismo día.
- **Qué cubre el abono y qué se cobra aparte**, por escrito.

Si se contrata infraestructura

Servidores, redes, acceso remoto o servicios en la nube.

- **Un responsable del servidor**: sistema operativo, actualizaciones, espacio en disco y copias. Con nombre y apellido.
- **Acceso desde afuera sólo por una conexión privada y cifrada.** Un sistema abierto a internet "para poder entrar desde casa" es la puerta más usada en los incidentes.
- **Al menos una copia fuera de la oficina**, que no se pueda borrar desde la red de la empresa.

- **Monitoreo**: que el proveedor se entere de una falla antes que los usuarios.
- **Contraseñas de administración guardadas donde la empresa pueda acceder a ellas**, aunque no las use.

Si se contrata desarrollo de software

Es donde más se juega, porque un sistema a medida se usa durante años.

- **El código fuente es de la empresa y queda en su poder desde el primer día**, no "a pedido" al final del proyecto.
- **Herramientas estándar y abiertas**, con muchos años en el mercado. La pregunta útil: ¿cuántos profesionales podrían continuar este sistema si ustedes dejan de atenderlo? Si la respuesta es "sólo nosotros", la dependencia es total.
- **Ninguna licencia atada al proveedor**: el sistema no deja de funcionar si se deja de pagarle.
- **Los datos se pueden exportar** en un formato que otro sistema sea capaz de leer.
- **Alguien mantiene lo que corre por debajo.** Un sistema que "anda" sobre componentes de hace cinco años es un riesgo, aunque nadie lo note.
- **Quién atiende el servidor y quién responde por la seguridad.** Si el que desarrolla dice que eso no le corresponde, hay que saber quién lo hace.
- **Cada cambio queda registrado**: qué se modificó, cuándo y por qué.
- **Entregas parciales**, probadas con los usuarios antes de seguir, en lugar de una sola entrega grande al final.
- **Manual de usuario y documentación técnica incluidos en el precio**, no como extra.

Cómo usar esta guía

Ningún proveedor cumple todo desde el primer día, y no hace falta. Lo que importa es la respuesta. Un proveedor serio contesta cada punto con claridad y, si algo no lo cumple, lo dice. Una respuesta vaga ("eso lo vemos después", "de eso nos encargamos nosotros") también es una respuesta.

Si alguna de estas preguntas no tiene hoy una respuesta clara, ése es el punto por donde empezar a revisar.