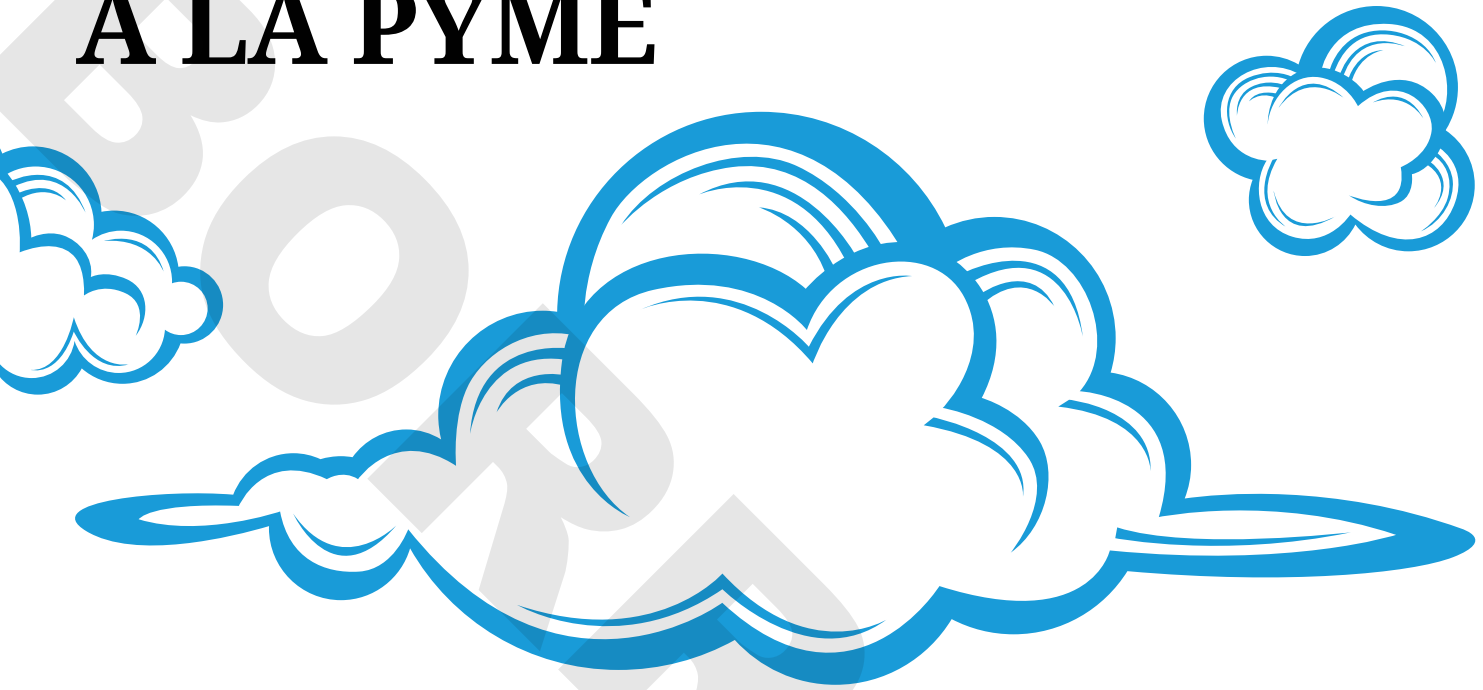


ACERCAR LA NUBE A LA PYME



Entender los contratos cloud

SLA-Ready es una iniciativa europea para desarrollar un estándar de contrato *cloud*, que nace del análisis de la realidad del mercado y pretende facilitar la adopción de servicios en la nube a más de 20 millones de pymes europeas. El objetivo es ayudarlas en su transformación digital para lograr, como no, mejorar su competitividad

Decía el escritor francés Antoine de Saint-Exupéry que el mundo entero se aparta cuando ve pasar a un hombre que sabe adónde va. En el mundo de los negocios, y el de la tecnología, el camino al que están abocadas las empresas es el de la transformación digital y, en ese cambio, el ecosistema de la nube es una parte crítica para emprender ese camino.

Según estimaciones de la consultora Forrester Research, el mercado mundial de la nube pública superará los 146.000 millones de dólares en 2017, frente a los 87.000 de 2015. Y las cifras que manejan diferentes consultoras también van en esa línea alcista.

Sin embargo, cuando desde CONETIC hablamos con pequeñas y medianas empresas, aunque la mayoría de ellas son conscientes de que ese es el camino que hay que tomar y conocen los beneficios que les puede aportar la nube, a la hora de la verdad les falta esa decisión firme para emprender el camino. Y, seguramente, una de las razones se encuentre en que este tipo de organizaciones no cuentan con el tiempo y los recursos necesarios para invertir en nuevas tecnologías, así como en el conocimiento técnico y legal para su adopción. Para tratar de paliar esta situación, ha surgido el estándar de contrato *cloud SLA-Ready*, fruto de la iniciativa y el esfuerzo de distintas entidades públicas y privadas de países europeos. El objetivo es modelar y sentar las bases

adecuadas en torno a un acuerdo estándar de prestación de servicios *cloud*, que permita a las empresas y usuarios tomar decisiones informadas de lo que están comprando, las garantías que tienen y las obligaciones que contraen.

El 80% de las pymes no adopta servicios *cloud* porque no entiende bien los contratos



Gloria Díaz,

GERENTE
CONETIC

www.conetic.info

●●● BARRERAS DE ADOPCIÓN

Hoy ya nadie duda de que el mundo *cloud* es un facilitador para el desarrollo de tendencias como el Internet de las Cosas, *big data*, la innovación... sin embargo, muchas pymes siguen sin saber lo que contratan. De hecho, para este tipo de empresas algunas de las barreras habituales para la adopción de servicios *cloud* son el uso de lenguaje complejo, la existencia de múltiples anexos técnicos... lo que genera cierta inseguridad y reticencia a la hora de contratarlo. Sobre todo, porque la mayoría de los 20 millones de pymes europeas —más de tres millones en España— son microempresas, de uno a diez empleados, o incluso más pequeñas. En las grandes organizaciones, sin embargo, es habitual contar con especialistas en el área legal o de tecnología más habituados a trabajar en este tipo de escenarios.

En este contexto, el estándar europeo de contrato de servicios para *cloud computing* busca precisamente aportar esa transparencia tecnológica para que la pyme se centre en lo que realmente sabe hacer —hacer crecer su negocio o mejorar su productividad— independientemente de las herramientas y tecnologías que necesite para ello.

A la hora de impulsar la adopción de servicios en la nube por parte de la pequeña y mediana empresa se han realizado diferentes acciones. Desde el punto de vista de la financiación, hace tiempo que entidades como Red.es están lanzando iniciativas y subvenciones —hasta 65 millones de euros para el desarrollo de servicios en la nube o la adopción de éstos— para que las pymes apuesten por la nube. Y desde el punto de vista de la tecnología, cada vez resulta más intuitivo y sencillo acceder a este tipo de servicios, que permiten pagar sólo por aquello que se usa.

Lo que faltaba era trabajar sobre los aspectos legales del *cloud*, aquellos que ofrecen garantía al consumidor ya que hay que tener en cuenta que el 80% de las pymes no adopta servicios *cloud* porque no entiende bien los contratos que tiene que firmar.

Esta iniciativa pretende poner a disposición del mercado un modelo de referencia que ayude a crear una mayor transparencia y confianza en los usuarios a la hora de firmar un contrato. Se trata de solucionar una serie de aspectos como la falta de conocimiento, el uso de terminología compleja, contribuir a la estandarización de las métricas de niveles de servicio que facilite la comparación entre ofertas, el uso del inglés como idioma principal o la desinformación entre los derechos y obligaciones de usuarios y proveedores de servicio.

●●● CONTRATO MARCO

Para la elaboración de estos contratos marco se han analizado las necesidades de las empresas y de la industria, los contratos actuales de diferentes proveedores de servicios *cloud*, las normativas y recomendaciones de los organismos de estandarización, la terminología legal, los requerimientos de los usuarios o las recomendaciones de grupos de trabajo; hasta se han valorado

aspectos sociológicos para analizar lo sencillo, o no, que resulta entender el contrato y los acuerdos de nivel de servicio de un proveedor de soluciones en la nube.

De ese análisis se han identificado un total de treinta elementos claves en la definición de un contrato de servicio, que se han agrupado en torno a ocho consideraciones esenciales:

- » Los rasgos generales.
- » La validez y frescura.
- » La legibilidad y facilidad para entenderlo
- » El soporte y la ayuda.
- » Los créditos y costes.
- » La gestión de cambios.
- » Los informes al cliente.

SLA Ready es un modelo de referencia y estandarización en los contratos de servicios *cloud*

» Las métricas objetivas de nivel de servicio.

Dentro de esas ocho categorías principales, se analizan cuestiones y consideraciones técnicas y legales que hay que tener claras a la hora de firmar un contrato de servicios *cloud*: fiabilidad, nivel de servicio, rendimiento, idioma, seguridad, gestión de datos, protección de datos, viabilidad de personalización del servicio, contactos para el soporte, duración, periodos de renovación...

Al final, la experiencia nos dice que cada cliente necesita diferentes niveles de servicio y calidad en función del modelo que quiere contratar, de su experiencia anterior con la contratación o uso de estos servicios y de la parte del ciclo de vida de servicios *cloud* en la que se encuentre su empresa. Lo ideal es que cada uno pueda ser capaz de analizar y valorar los riesgos de esos treinta elementos y determinar cuáles son los más importantes para su situación particular.

●●● PISAR TIERRA FIRME

La adopción de *cloud* es inevitable, pero debemos ser conscientes de la necesidad de seguir formando a las pymes en su conocimiento. La prestación de servicios *cloud* conlleva la aceptación de una serie de obligaciones, tanto para el cliente como para el prestador del servicio, sobre todo en lo que se refiere al tratamiento y transferencia de datos personales y a la exigencia de garantías contractuales en cuestiones críticas como el mantenimiento y disponibilidad de servicio, el cumplimiento normativo o la recuperación de la información y el servicio antes situaciones de contingencias.

Contribuyamos con un modelo estándar de prestación de servicios *cloud*, como el que nos brinda *SLA Ready*, a generar mayor confianza en las pymes. Que sepan hacia dónde tienen que ir y vayan con paso decidido. ●●●