

Servicio de Mantenimiento de Aplicaciones (AMS)

El modelo AMS (Application Management System) representa un enfoque avanzado de servicios TI mediante el cual Insa asume la responsabilidad a medio/largo plazo del conjunto de tareas y actividades relativas tanto al desarrollo y mantenimiento de aplicaciones como al soporte y evolución de las mismas.

Insa propone una colaboración basada en los resultados, la calidad y el nivel de servicio, no en la dedicación o actividad realizada. Esto es posible mediante la definición de procedimientos, la implementación de metodología y la utilización de herramientas adecuadas.



- *¿Dispone de la flexibilidad adecuada para afrontar los cambios en sus necesidades?*
- *¿Considera que podrían optimizarse tanto los recursos utilizados como los costes asociados?*
- *¿Está utilizando las metodologías y modelos de calidad que más valor pueden aportar a su organización?*
- *¿Desearía basar su contrato de servicios en los resultados y nivel de servicio recibidos?*

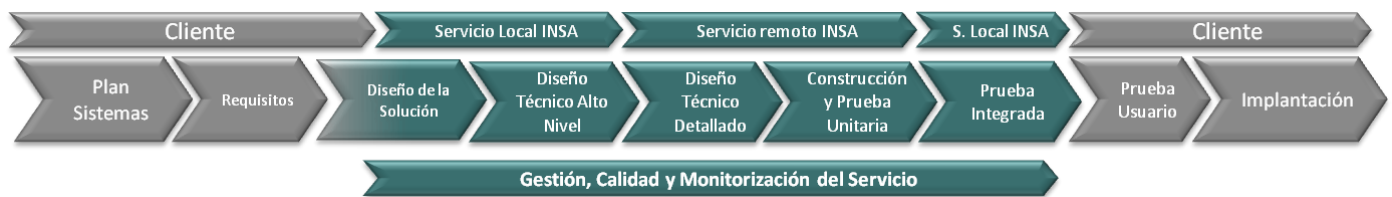
Los Centros de Innovación Tecnológica  de Insa le aportan ventaja competitiva al facilitar entornos de alta productividad, calidad y ahorro de costes

Cuidamos de su negocio

Mayor calidad, menor coste

Alcance del Servicio

El equipo Insa le ofrece total flexibilidad para asumir todas aquellas etapas del ciclo de vida de los proyectos que requiera su organización, tanto de forma local como desde los centros Cenit.



Etapas del Ciclo de vida del desarrollo de proyectos

Modalidades del Servicio

Las líneas de servicios ofrecidas dentro del Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (AMS), son:

- Mantenimiento Preventivo y Normativo
- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Evolutivo / Nuevos Desarrollos
- Soporte (Planificado y no Planificado)
- Gestión del Servicio

CMMI como modelo de referencia

Insa ha adoptado el **modelo de calidad CMMI, para la mejora y estandarización de los procesos AMS**. Este modelo tiene un impacto directo en la mejora de la calidad y la productividad.

El modelo de prestación de servicios AMS de Insa, se basa en actuar sobre tres ejes clave para el negocio: mejora de la calidad, aumento de la productividad y reducción de los costes.

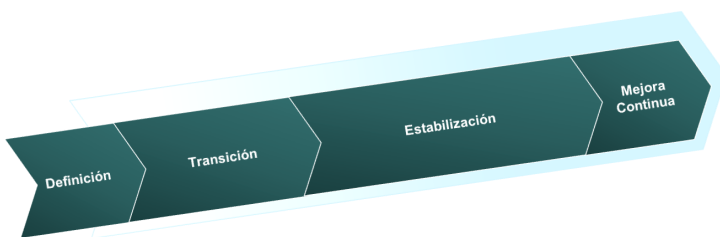
Principales características

- Insa asume la responsabilidad de las tareas de desarrollo, mantenimiento y soporte de las aplicaciones del cliente.
- La prestación del servicio se controla mediante Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS), monitorizados mensualmente y pactados al inicio del proyecto.
- Las líneas de servicio, se gestionan de forma diferenciada, bien partiendo de las peticiones de trabajo recibidas o de las incidencias existentes.
- Establecimiento de una “línea base” de servicio revisada de forma periódica.
- La valoración de esfuerzos se realiza mediante la utilización de baremos y métricas de estimación de esfuerzos acordados con el cliente.
- Revisión periódica de la planificación de la demanda de servicios para ajustar las capacidades disponibles.
- Inclusión de la Oficina Técnica y Calidad, para asegurar la optimización de las tareas y el cumplimiento de la calidad comprometida.
- Se ofrecen diversas modalidades de servicio respecto a la ubicación de los equipos: local, remota (nearshore desde los centros Cenit), o mixta.

Metodología del Servicio

Metodología

El proceso propuesto para la transferencia del servicio, contempla las siguientes fases:



Definición

- Definición del perímetro e inventario de aplicaciones y tecnologías
- Revisión de la Línea Base
- Modelo de relación: identificación de interlocutores y roles
- Oficina Técnica y de Calidad (Herramienta)
- Planificación y dotación de los equipos de trabajo de Insa
- Necesidades de infraestructura (HW y comunicaciones)

Transición

- Políticas y planes de transición
- Inicio de comités de dirección y seguimiento
- Establecimiento de los circuitos y flujos operativos "Gestión de la Demanda"
- Definición y consenso de las métricas de estimación de esfuerzos y ANS

Estabilización

- Consolidación de procedimientos.
- Monitorización del "Modelo de Relación"
- Seguimiento y aplicación de indicadores ANS
- Revisión y adecuación de: planificación, métricas e indicadores

Mejora Continua

- Productividad y QA
- Mejora Continua

Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

Para que nuestros clientes dispongan del adecuado control del nivel de servicio recibido, se sugiere la definición, medición y seguimiento conjunto de acuerdos de nivel de servicio (ANS), junto a las correspondientes penalizaciones y bonificaciones asociadas a su cumplimiento.



Principales Beneficios

- ✓ Mejora y control del nivel de servicio (ANS)
- ✓ Gestión integral de los recursos por parte de Insa
- ✓ Flexibilidad en la capacidad disponible e independencia de los posibles entornos tecnológicos
- ✓ Reducción de costes y aporte de valor al negocio
- ✓ Plan de mejora continua del servicio
- ✓ Estandarización de los productos y servicios
- ✓ Compromiso de mejora de la productividad y reducción de los plazos de entrega
- ✓ Aseguramiento de la calidad del software y documentación entregada

Lecciones aprendidas

La **transformación** del modelo en la forma de abordar y gestionar los sistemas de información afecta directamente a la tecnología, pero también a la organización y a los procesos. Insa cuenta con **probada experiencia** en la dirección, gestión, monitorización y apoyo de estas actividades. La práctica recomendada pasa por analizar la organización (RRHH y estructura), los procesos y la propia infraestructura tecnológica (HW/SW).

Por todo esto, basamos nuestro servicio en el cuidado de los siguientes aspectos:

- **Identificación del Perímetro** del servicio (tecnologías, ámbitos funcionales y mapa de conocimiento)
- **Implicados y Roles** (mapa de implicados y análisis de liderazgo. Modelo de Relación)
- **Catálogo de Procedimientos** (flujos operativos, gestión de la demanda, estándares y normativas)
- **Oficina Técnica y de Calidad**
- Identificación de **Herramientas**
- **Gestión del Cambio:**
 - **Seguimiento**, control y monitorización
 - Plan de **Comunicación** del proceso de cambio
 - Plan de **Formación** (adaptación a las nuevas necesidades)

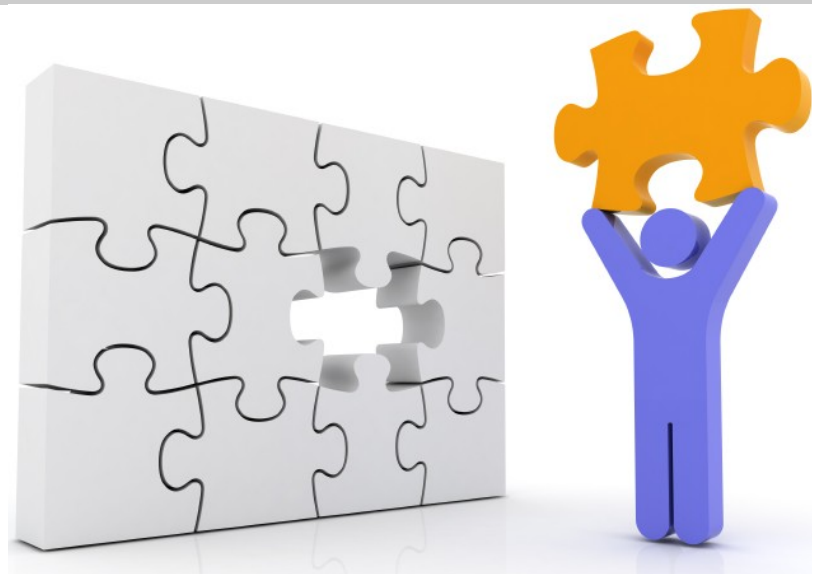


Experiencia y profesionalidad

Insa cuenta con la experiencia, el equipo y el conocimiento necesario, en el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones en modalidad AMS, lo que garantiza el valor añadido, nivel de servicio y ahorro de costes, que espera su organización.

Nos avalan años de experiencia en desarrollo y mantenimiento de aplicaciones de las principales compañías, tanto en España como en el ámbito internacional.

“Nuestras referencias nos avalan”



Madrid — Barcelona — Valencia — Sevilla — Bilbao
Centros Cenit de Cáceres, Salamanca y Ourense
y Softinsa en Lisboa

www.insags.com

Más información en www.insags.com — 901 116 376 — soluciones@insags.com