

¿Cómo elegir una empresa de mantenimiento informático? Por LQN SOLUCIONES

[Multimedia](#)

Durante mucho tiempo, las empresas que mejor cotizan tienen algo en común: operan en el mundo de la informática, este fenómeno se está acelerando con los comercios online

Más que nunca, el buen funcionamiento de los equipos de hardware y software representa un reto estratégico para las empresas que desean crecer en un entorno caracterizado por una competencia feroz y desmaterializada.

Desde los puestos de trabajo informáticos hasta las tablets digitales y los teléfonos interconectados, pasando por el uso de programas informáticos de contabilidad, seguridad, facturación, comunicación o colaboración, hay que reconocer que la supervivencia de una empresa está hoy fuertemente correlacionada con la continuidad de los sistemas informáticos. Esto explica, sin duda, el aumento del poder de la subcontratación.

Inicialmente alcanzado por las grandes empresas, el uso de la externalización es ahora de gran interés para las PYME. Sin embargo, dada la abundancia de ofertas en este ámbito, resulta difícil hacer una elección. Son muchos los que se preguntan por los criterios que hay que tener en cuenta para elegir la mejor empresa de [mantenimiento informático](#):

Una buena selección depende de la definición de las necesidades previas. La elección de un proveedor de servicios informáticos requiere algunos requisitos previos para comprender plenamente el alcance de la búsqueda y el proceso de selección.

Algunas nociones se entienden mal o se ignoran, aunque estén en el centro de lo que determina la elección final. Así que, antes de saber "cómo" elegir, es importante saber "qué" elegir. El mantenimiento informático es un concepto genérico que engloba varias realidades, no siempre entendidas de manera uniforme.

Para algunos, una empresa de mantenimiento informático se refiere a la instalación puntual y a la resolución de problemas de los ordenadores. Para otros, se refiere a un campo de intervención mucho más amplio, consistente en delegar en la externalización todo o parte del mantenimiento preventivo del [rendimiento de los ordenadores](#) y curativos de los sistemas informáticos.

Aquí es donde radica la diferencia entre el mantenimiento y la externalización :

- El mantenimiento sólo interviene tras una avería o fallo informático,
- La externalización pretende garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de información en todas las fases, es decir, tanto antes del fallo, en el marco del mantenimiento preventivo, como después, con la resolución de las averías o la mejora de los sistemas en beneficio de la empresa.

Por tanto, es en función de las necesidades puntuales o periódicas como se debe elegir al proveedor de servicios informáticos, aunque la externalización parece ser la solución preferida para garantizar la continuidad de los sistemas de información.

Experiencia

El primer criterio que una empresa debe verificar al seleccionar un proveedor de servicios informáticos es el de la experiencia.

El nivel de cualificación de las personas implicadas es esencial para hacer frente rápidamente a las averías y los fallos de los sistemas de información. Así, el proveedor de servicios informáticos que cuenta con varias personas cualificadas en determinadas áreas específicas como la [seguridad informática](#), la electrónica, el software o las redes, es capaz de garantizar no sólo el mejor diagnóstico, sino también la solución más adecuada para las empresas en cualquier circunstancia.

En este sentido, la externalización, que interviene de un extremo a otro de la cadena de los sistemas de información, suele estar formada por equipos multidisciplinares capaces de abordar un problema y soluciones de forma transversal. La pericia también puede ser el resultado de la experiencia, que se evalúa en particular por la antigüedad del proveedor de servicios informáticos.

Proximidad

El segundo criterio más importante es la proximidad del proveedor de servicios informáticos. De hecho, es muy tranquilizador para las empresas saber que, en caso de problemas, se puede enviar a un técnico in situ lo antes posible. Esta proximidad geográfica también contribuye a la proximidad humana.

Las intervenciones *in situ* son a menudo la ocasión de intercambios entre el proveedor de servicios y su cliente, que permiten identificar las necesidades precisas de la empresa y resolver otras cuestiones, con antelación, en el marco del mantenimiento preventivo. Además de la idea de proximidad física, también hay que prestar atención a la proximidad técnica, es decir, a los procedimientos establecidos para prestar asistencia virtual, como la [seguridad informática remota](#) o las líneas de atención telefónica.

Seguridad

Grandes empresas se han visto obligadas a suspender sus actividades, mientras que otras se han visto obligadas a pagar rescates o a sustituir todos los equipos, debido al pirateo en los sistemas de información.

La gestión de la seguridad es, por tanto, un criterio fundamental que hay que tener en cuenta a la hora de elegir un proveedor de servicios informáticos.

Se calcula que una empresa sufre una media de 29 ataques de ciberdelincuentes al año. La atención y la experiencia que el proveedor de servicios preste a esta cuestión son elementos que deben tenerse en cuenta. El proveedor de servicios también debe ser capaz de probar y mejorar la seguridad cuando, por ejemplo, se traten datos sensibles, a la vista de la normativa vigente.

Adaptabilidad

La adaptabilidad es un criterio importante para quienes desean beneficiarse de una respuesta perfectamente adaptada. En la práctica, esto significa que el proveedor de servicios informáticos debe ser capaz de proporcionar asesoramiento y dar [recomendaciones de seguridad](#) y ofrecer soluciones a medida.

Se trata de una fase de auditoría, al final de la cual el proveedor de servicios podrá definir las particularidades de la actividad del cliente, así como los cambios que deben preverse.

El proveedor de servicios preguntará por los problemas recurrentes que se producen al utilizar los sistemas de información y elaborará un inventario de los equipos y programas informáticos, con vistas a la posible evolución. Esta personalización del servicio es una garantía de calidad, pero también de la atención del proveedor del servicio.

Reactividad

No hace falta explicar que, para la empresa, la pérdida de tiempo por una avería tiene un coste. Por ello, la elección de un proveedor de servicios reactivo, capaz de realizar reparaciones en muy poco tiempo, es una ventaja para la empresa frente a los competidores. En este campo, no existe el riesgo cero.

Los equipos están sometidos al desgaste del tiempo, a la obsolescencia programada y a la prueba de los empleados. Es probable que el software entre en conflicto con otros programas después de una actualización.

En esta perspectiva, la empresa debe poder contar con un equipo de expertos capaces de movilizarse rápidamente y hacer todo lo posible para eliminar los obstáculos a la buena continuidad del sistema de información.

Contratación para el mantenimiento informático

La seriedad del servicio informático también depende de la contratación. La redacción de un contrato de mantenimiento que establezca los derechos y obligaciones de las partes, así como las condiciones de los precios, es una garantía de transparencia, seguridad y visibilidad.

Sin embargo, no debe ser un simple contrato de adhesión. Debe llevar al ámbito contractual los puntos esenciales destacados por el cliente.
