



### VENTAJAS

- **Calidad:** Nuestro servicio trabaja bajo las directrices del modelo CMMI, lo que garantiza la adopción continua de las mejores prácticas de la industria y un fuerte compromiso en costes y plazos.
- **Flexibilidad:** Combinamos diferentes enfoques de colaboración: asignación de nuestros profesionales en las instalaciones del cliente o utilización de nuestros centros de trabajo con la creación de equipos mixtos.
- **Disponibilidad:** La estructura escalable y extensible de nuestro servicio potencia el concepto de disponibilidad, lo que nos permite dar una respuesta a las exigencias, necesidades y requerimientos temporales de la producción de software.
- **Ahorro de costes:** Especializada en el desarrollo y mantenimiento de software, Serikat disfruta de economías de escala, así como de la capacidad de trasladarlas a sus clientes.
- **Eficacia:** Especializada en la externalización de procesos TIC, Serikat dispone de capacidad, conocimiento y tecnología propia que asegura unos altos niveles eficacia en la producción del software.
- **Actualización Tecnológica y Funcional:** El modelo de servicio garantiza la vigencia en el tiempo de los activos software de la compañía, asegurando su actualización tecnológica y funcional además de proteger la inversión.

“ La externalización, como concepto, se ha mostrado como la solución más eficaz a los retos de competitividad de las organizaciones actuales. Sin embargo para garantizar que el servicio se ajusta a las expectativas del cliente, debe de abordarse con una visión global integrando Procesos, Personas y Herramientas.

El Outsourcing de aplicaciones es un modelo que permite alinear la estrategia de tecnologías de la información con los objetivos de negocio, esto es, permite a las organizaciones concentrarse en aquello que les proporciona una ventaja competitiva, delegando todas o parte de las funciones de los sistemas de información en un socio tecnológico. ”

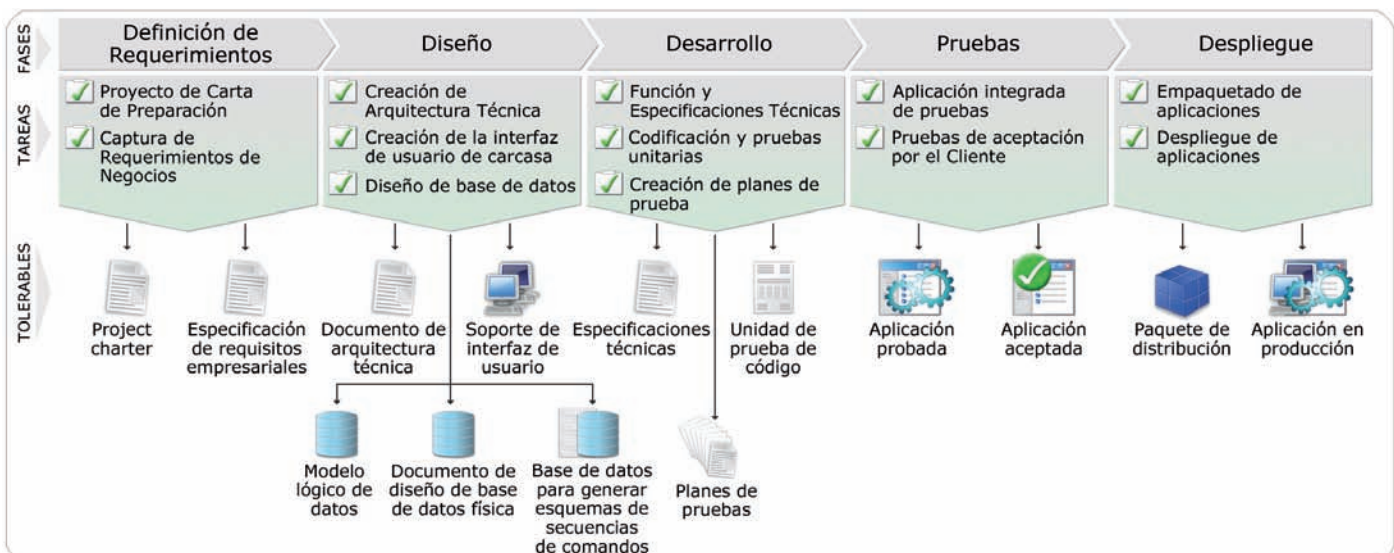
### Enfoque del Servicio

Nuestra oferta se configura como un modelo integral de procesos y servicios que estructura todos los aspectos necesarios para, a partir de las necesidades específicas de cada cliente, personalizar una solución a la medida de sus necesidades de construcción, mantenimiento y evolución de sus activos software.

Nuestra solución se basa en la progresiva estructuración del conocimiento y su desvinculación de las personas físicas, y propugna la definición de modelos de Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) sencillos y efectivos. Constituye un nuevo modelo de externalización que se sustenta sobre los cuatro elementos básicos que gobiernan el proceso mantenimiento y desarrollo de aplicaciones:

- Acuerdos de Niveles de Servicio.
- Calidad del proceso y del producto.
- Mejora continua del servicio.
- Contención de los costes.

El servicio cubre todo el ciclo de vida de las aplicaciones (diseño, implantación, mantenimiento y evolución) e integra servicios complementarios como la atención a usuarios.





## CASOS DE ÉXITO

- **Diputación Foral de Bizkaia:** Mantenimiento de aplicaciones para el Dpto. de Acción Social y el Dpto. de Hacienda y Finanzas.
- **Diputación Foral de Bizkaia:** Mantenimiento de contenidos web y multimedia para el portal [www.bizkaia.net](http://www.bizkaia.net).
- **Diputación Foral de Bizkaia:** Mantenimiento de S.I. multi-departamentales en entorno J2EE.
- **Diputación Foral de Gipuzkoa:** Mantenimiento de aplicaciones para el Dpto. de Hacienda y Finanzas y el Dpto. de Administraciones Locales.
- **Diputación Foral de Alava:** Mantenimiento de aplicaciones para el Dpto. de Hacienda y Finanzas y el Dpto. de Agricultura y Medio Ambiente.
- **Autoridad Portuaria de Bilbao:** Mantenimiento de la plataforma telemática [www.e-puertobilbao.com](http://www.e-puertobilbao.com).
- **Autoridad Portuaria de Pasajes:** Mantenimiento de S.I. para la Explotación de Servicios Portuarios.
- **Autoridad Portuaria de Barcelona:** Mantenimiento de S.I. para la Explotación de los Servicios Portuarios.
- **Gobierno Vasco:** Mantenimiento de aplicaciones para el Dpto. de Educación.

## Gestión de la Transición

Nuestra metodología contempla un periodo de transición en el cual se planifican y ejecutan las actividades necesarias para garantizar un adecuado traspaso de conocimientos funcionales y técnicos al equipo de mantenimiento, así como para diseñar el modelo de procesos, la gestión de recursos y el plan de mejora continua que regirán la operativa durante la provisión del servicio.

## Definición del Servicio

Actividades orientadas a asegurar una adecuada definición del servicio, así como el modelado de los procesos que regirán la prestación del mismo. Especial atención en este punto recibe la definición del proceso de seguimiento y control de las actividades de mantenimiento basado en los niveles de servicio acordado o ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio).

## Gestión de Recursos

Incluye las actividades requeridas para realizar una gestión eficiente del equipo de trabajo que permita aunar flexibilidad, ante cambios por la demanda de negocio, y cualificación, ante cambios por las necesidades tecnológicas.

## Provisión del Servicio

Contempla la realización de las actividades técnicas necesarias para asegurar una prestación del servicio de acuerdo al alcance y los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos.

El modelo de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) consiste en un contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos, establecidos de mutuo acuerdo entre ambas partes, así, refleja contractualmente el nivel operativo de funcionamiento, penalizaciones, limitación de responsabilidad, etc.

El cliente exige una serie de indicadores que deben ser cumplidos y obliga a un nivel específico de calidad en el suministro. El conjunto de indicadores de nivel de servicio suele formar un Cuadro de Mando I donde se puede ver de manera global cómo se está desarrollando la prestación del servicio e identificar puntos críticos del proceso y establecer alarmas.

## Mejora Continua

Encaminado a realizar un estrecho seguimiento de la calidad del servicio y a poner en marcha las acciones de mejora identificadas dentro de un marco de Mejora Continua del Servicio.

El modelo de mejora continua que Serikat se puede basar en el establecimiento de nuevas técnicas de prueba, en la inclusión de nuevas herramientas de especificación, en la modificación/eliminación de verificaciones que aporten poco valor añadido, en la creación de nuevas verificaciones que validen nuevos estándares de desarrollo o que profundicen más en el cumplimiento de estándares existentes, etc.

*En **SERIKAT** asumimos nuestros compromisos con los clientes, proveedores, empleados, accionistas y demás agentes sociales. El valor del compromiso de **SERIKAT** se basa en la experiencia acumulada de proyectos, en la eficacia en el desempeño de nuestro quehacer diario y en la ética que dirige nuestro código deontológico.*

*Desde **SERIKAT** consideramos que este compromiso con el presente es nuestra garantía de futuro. La nuestra y la de nuestros clientes, con los que recorreremos juntos el camino.*

