

El clásico: servicios versus licencias

A doce años de haber sido creado, el modelo de distribución de software como servicio continúa generando debates. Pero lo cierto es que todos los proveedores ya lo tienen o evalúan ofrecerlo.

Por Alicia Giorgetti

En 1996, la firma Employease inauguró la oferta de proveedor de servicio de aplicaciones (ASP, o la más moderna software como servicio, SaaS), que consistía en acceder a una aplicación en forma remota y pagar un abono por uso. Le siguieron, entre muchas otras, NetSuite y Salesforce. No obstante, Gartner estima que en 2011 representará el 25 por ciento del gasto global en software. Según IDC, en 2009 se invertirán U\$S 11.000 millones en SaaS. Hay proveedores que basan totalmente su negocio en SaaS y las grandes empresas de software tienen una oferta mixta de SaaS y licencias. Microsoft diseñó una versión propia, Software + Service (S+S), que combina software licenciado en los dispositivos de acceso con servicios online. Una cualidad que divide a los proveedores es el "multitenancy", que permite dar servicio a miles de clientes con una sola instancia de software ejecutada en servidores del proveedor. Estos "sabores" del SaaS brindan ventajas y desventajas propias de cada caso. Para conversar sobre ellas INFORMATION TECHNOLOGY convocó a Osvaldo Pasut, director de Intersoft; Javier Neumann, director de Servidores de Microsoft Cono Sur; Gustavo Viceconti, presidente de NeuralSoft; y Marcelo Galperín, Managing Partner de Virtual Company Services (VCS), representante de Salesforce para la Argentina, Uruguay y Paraguay.

¿QUÉ HAY DE NUEVO?

Las aplicaciones SaaS más usadas son de colaboración, gestión, CRM y Recursos Humanos. ¿Qué ventajas ofrece este modelo?

Viceconti: El ASP es un modelo de delivery de aplicaciones más ventajoso que el tradicional. Permite más productividad, retorno de la inversión y confiabilidad. Muchos indicadores muestran que es más eficiente, seguro y que la inversión es más previsible. Todo se dirige al software como servicio.

Galperín: El SaaS es una revolución. No sólo hay aplicaciones SaaS, también hay plataformas y ambientes de oficina y de e-mail. Es el futuro: los fundamentos son revolucionarios y la ventaja principal, además de la baja de costos, es permitir una operación más eficiente porque todos

los usuarios trabajan en forma natural como empresa virtual. **Pasut:** Cuesta encontrarle contras, porque como tiende a una economía de escala, los costos bajan. Además, ayuda a solucionar las implicancias de tener sistemas internos que, finalmente, distraen del negocio.

Neumann: Es una evolución. Estamos en un modelo tradicional, pasamos al otro extremo y, al final, terminaremos en un punto intermedio. ¿Cómo decidir qué modelo utilizar? Si se necesita alto nivel de control sobre las aplicaciones, gran customización y "know how" estratégico, hay que apuntar al modelo de licencias. Si se requiere mayor seguridad y "time-to-market" de la aplicación, al software como servicio.

¿Qué diferencia al ASP del SaaS?

Viceconti: SaaS es espectacular para aplicaciones como Gmail o Salesforce, pero para misión crítica es adecuado el ASP. El SaaS es un producto masivo y el ASP es personalizado. Además, el acceso a través de un browser es asincrónico y hay aplicaciones que requieren digitación veloz, imposible con un browser.

Pasut: Hay distintas soluciones técnicas para implementar este modelo. Pero no creo que vayamos hacia un modelo mixto porque las empresas están concentrando sus sistemas para ahorrar costos, empezando por el hardware. Habrá una etapa de convivencia entre lo viejo y lo nuevo, pero el desktop terminará siendo una caja boba sin disco, que se va a enchufar, va a levantar el browser y listo.

Galperín: No es una evolución sino una revolución. Todos usamos e-mails de Yahoo!, Hotmail y Gmail, que son SaaS. Además, las empresas cada día son más virtuales: Entonces, lo más eficiente es que el servidor esté afuera de la empresa y que los usuarios se conecten mediante un browser.

Neumann: Estamos todos en lo mismo, hay diferencias de visión. Galperín lo ve como un cataclismo donde desaparecerá el mundo tradicional y Microsoft entiende que van a convivir los dos modelos.

Se dice que las aplicaciones "multitenant" reducen los costos de administración, seguridad y mantenimiento. Pero, ¿qué es "multitenancy"?

Viceconti: Es una fantástica opción para ciertas aplicaciones

y es inviable para otras. Hay clientes dispuestos a pagar el triple por una performance superior, con hardware exclusivo, personalización y un vínculo punto a punto con nivel de servicio priorizado en vez de un enlace a Internet. En las empresas que no pueden parar la producción el "multitenant" no es viable.

Pasut: El SaaS logra una economía de escala que beneficia al usuario porque el software baja de precio. Y habrá casos particulares dispuestos a pagar más porque deben diferenciarse, pero la mayoría irá hacia el otro extremo.

Galperín: Más importante que la baja de costo es la ventaja estratégica que brinda a los clientes, relacionada con la focalización en su negocio y la inexistencia de problemas del tipo "se cayó el sistema". Salesforce tiene U\$S 100 millones en infraestructura de data center, mientras que una empresa argentina no puede tener esa inversión.

Viceconti: Neuralsoft tiene U\$S 2 millones en infraestructura. Proporcionalmente, es más por usuario.

Galperín: Ahí está la economía de escala.

Viceconti: Sí, y suscribo que si tuviera 100.000 usuarios el costo por usuario sería menor.

Con "multitenancy" la personalización puede hacerse por configuración o por programación. ¿Es más limitada que en el modelo tradicional?

Galperín: Eso es falso. Y pueden probarlo clientes como Nestlé, que trabaja con la aplicación Virtual Distribution Service, desarrollada por VCS y totalmente adaptada. Las posibilidades de configuración de las herramientas SaaS son distintas a las del modelo cliente-servidor. Salesforce creó la plataforma Force.com para que las empresas desarrollen aplicaciones y el mercado virtual AppExchange para que las publiquen. Esto otorga velocidad al desarrollo de cosas nuevas.

Viceconti: Si un cliente necesita un "query" en 30 segundos, ¿le puede pedir a Salesforce que priorice el procesador para ese proceso?

Galperín: Salesforce tiene libre el 80 por ciento de la capacidad de data center y todo lo procesa rapidísimo.

COSTOS Y MIEDOS

El ahorro de costos que los proveedores tienen con "multitenancy", ¿se traslada al usuario?

Viceconti: El modelo ASP no baja costos, los hace más previsibles. El cliente se ata a una cuota fija que depende del número de usuarios y termina invirtiendo más, con un valor previsible, mejores servicios y ahorros en otros rubros pero... Hay empresas que compran un servidor de U\$S 2.000 y lo usan durante 10 años. Y le pagan \$ 10.000 a un programador para que desarrolle un software y durante cinco años no le hacen nada. Y así facturan.

Pasut: Neuralsoft es caro... (risas). Si se compra la licencia de un ERP y se contabiliza su costo más el de mantenimiento y los servicios, en 36 meses se pagó y listo. Pero hay que evaluar si requiere nuevo hardware, la dedicación de tiempo, el mantenimiento del sistema operativo y la base

de datos, las comunicaciones... Son costos que hay que sumar.

Galperín: Por un lado, están los servicios profesionales, igual que en el modelo tradicional, es el costo de arranque. Y no hay que comprar servidor ni base de datos. Los costos son conocidos: tenemos cuatro versiones que varían entre U\$S 10 y U\$S 250 por mes y por usuario. Funciona, se puede empezar con un usuario y escalar, y ofrece actualización. El costo total de propiedad a tres o cinco años es 50 por ciento más barato que el del software tradicional.

Neumann: Hay ahorros de 35 por ciento y, además, aumenta la productividad, como sucedió en Sancor Seguros, donde los promotores descargan en tiempo real la información de las pólizas vendidas. Antes, ese proceso demoraba tres días.

Los datos están fuera de la empresa y hay clientes que temen por su seguridad y confidencialidad. ¿Qué les dicen?

Pasut: Más del 80 por ciento de los problemas de seguridad vienen de adentro de la empresa. El SaaS limita esto porque ya no hay gente interna con acceso a los datos, más allá de lo que permite el perfil. Es al revés: sacando afuera la base de datos es menos probable que haya problemas.

Galperín: Para evitar que personas no autorizadas accedan a los datos, Salesforce encripta con SSL la transacción (desde el browser al servidor), limita los IP que se conectan y hace "ethical hacking" para hallar vulnerabilidades. Y para que la información esté disponible, cada dato se graba seis veces.

Viceconti: Lo más crítico es la confidencialidad y si la base está replicada en seis lugares, hay que ver quién accede. La seguridad de un sistema informático es tan débil o tan fuerte como la clave de acceso que se ponga.

Galperín: No es la clave, sino que se controla el IP y la máquina.

Viceconti: Es lo mismo, pero hay otro tema. Si ante un error el cliente quiere saber si fue del sistema o del operador, se debe poder acceder a los datos. De lo contrario, no se puede dar nivel de servicio. Es como si un estudio contable tiene que certificar el balance pero la empresa no quiere mostrarle las facturas. En el modelo tradicional hay que dejarle la puerta abierta al proveedor; en el modelo ASP también.

Galperín: Coincido, pero cuanto más automática es la provisión, menos gente participa y puede limitarse el acceso al proveedor. Salesforce no precisa acceso.

Pasut: Es relativo, no creo que Salesforce sea cero bugs y, a veces, los bugs están ligados a los datos.

Neumann: La computación con cero error no existe, lo importante es la rapidez de solución. Los procesos son fundamentales en la seguridad y me preocupa eso de sacar las cosas afuera porque los procesos no andan bien. Hay que arreglar lo que no anda bien en vez de emparchar. Hay clientes que no quieren que su información esté en sitios desconocidos y el software más servicio brinda seguridad y confidencialidad. Lo que se quiere tener adentro, se tiene en la compañía; lo que se quiere tener afuera, se tiene hospedado; y lo que se quiere tener como servicio puro, se tiene en otro lado. ■