

Guía esencial: Efectos del coronavirus en los negocios actuales



En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

El brote de una pandemia, como el nuevo coronavirus Covid-19, es un evento que puede interrumpir las operaciones empresariales, como ocurre con un desastre natural, pero durante tiempos indefinidos y en espacios geográficos más amplios. Por ello, estas ocurrencias ponen a prueba no solo los planes de continuidad de negocios y contra pandemias de las organizaciones, sino también su infraestructura de trabajo remoto y colaboración, e incluso pueden dar origen a nuevas formas y culturas laborales.

En esta guía esencial revisamos lo que está sucediendo en la industria de TI debido al brote de Covid-19, así como sus afectaciones en temas de seguridad y en continuidad de las operaciones.

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

■ Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19

Melisa Osores, Managing Editor para América Latina

En un escenario apegado a la situación mundial de la producción de dispositivos de TI, Latinoamérica [podría cerrar este año con un decrecimiento](#) en sus ventas de dispositivos móviles entre un -5% y -10%, estima Ricardo Mendoza, analista para Latinoamérica de la firma de inteligencia de mercado, consultoría y conferencias, IDC.

Los envíos y producción de teléfonos inteligentes y componentes como sensores de huella digital, touch pad e inclusive memorias se han contraído hasta en 50% a nivel mundial, debido a las medidas que estableció el gobierno chino para contener la epidemia del Covid-19. “Aunque algunos proveedores no tienen sus fábricas en las zonas de cuarentena, también se ven afectados por la falta de insumos; incluso países como Vietnam, India o Corea del Sur ya enfrentan problemas por carencia de componentes”, describe Mendoza.

En América Latina, Brasil es uno de los países más afectados porque sus empresas también enfrentan una baja producción de componentes, especialmente para celulares y computadoras, por lo que algunas de las organizaciones operan con cierres parciales o están programando paros.

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

México, [que comercializa productos armados desde China](#) –prácticamente 100% de los teléfonos inteligentes– o en una cadena de producción combinada con Corea del Sur, India o Vietnam, presenta retrasos en sus envíos. Como los proveedores todavía cuentan con algo de inventario o tienen algunos embarques en camino, no esperan un impacto tan fuerte; pero si China mantiene la reducción de su producción, entonces se verán afectaciones en los siguientes trimestres, describe el investigador de IDC.

“En general, la situación aún es difícil de estimar. [Esperamos una contracción en todos los escenarios](#) que hemos analizado para la región. En una situación realista, Latinoamérica podría estar decreciendo 5% a final del año, aunque anticipamos una recuperación del mercado para la segunda mitad del año”, advierte Mendoza.

En el peor de los escenarios, en el cual no se logre contener la enfermedad y continúe la baja producción de los componentes, el decrecimiento podría estar entre -15 y -20%; en tanto, en el escenario más positivo, IDC proyecta un crecimiento de 0% o un decrecimiento de -2%.

El analista señala que se están tomando algunas acciones para contrarrestar esta situación, tales como el incremento de las ventas online –por el tema de los cercos sanitarios– incluso por arriba de la tendencia que presentaban los mercados, y una mayor cooperación entre las cadenas de suministro para continuar con las operaciones, principalmente para la compra y entrega de componentes.

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

Sin embargo, Mendoza reconoce que, en el caso de los smartphones, [las ventas en la región ya venían decreciendo](#) por el incremento en el costo promedio, además de que ya no existen primeros usuarios: [prácticamente todo es renovación de equipos](#) con mayores especificaciones y, lógicamente, también mayores precios de los dispositivos, una mayor oferta de modelos y un entorno complejo derivado de la gran concentración de algunas marcas.

En termino de unidades, América Latina decreció -1,6% en 2019, comparado con las ventas de 2018; las economías más afectadas fueron Chile (-14,4%) y Argentina (-14,3%) debido a las complicaciones en su entorno electoral, político y social. En el extremo contrario, Brasil y México crecieron 8,8% y 2,7%, respectivamente, mientras que Colombia se mantuvo con un crecimiento de 0,1% en el mismo periodo.

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes

Eric Avidon

Con la expansión del covid-19 obligando a las organizaciones a alterar drásticamente las operaciones, estos son tiempos sin precedentes para líderes de compañías como el CEO de ThoughtSpot, Sudheesh Nair.

Ellos necesitan descubrir cómo permanecer operativos a pesar de que casi nadie viene a la oficina. Necesitan descubrir cómo comunicarse de manera rápida y eficiente con empleados dispersos en cientos e incluso miles de ubicaciones, dependiendo del tamaño de la organización.

Y eso no es diferente para Nair. El CEO de ThoughtSpot está tomando decisiones que nunca tuvo que tomar antes.

El proveedor de software de inteligencia empresarial, fundado en 2012 y con sede en Sunnyvale, California, recaudó recientemente \$ 248 millones de dólares en financiamiento y se está posicionando para salir a bolsa. Debe seguir innovando para mantener su condición de empresa joven, pero respetada, y debe seguir aumentando su base de clientes para seguir siendo atractiva cuando eventualmente realice una oferta pública inicial.

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia



¿Cómo ha sido afectado ThoughtSpot por covid-19?

Sudheesh Nair: ThoughtSpot se ve absolutamente afectado como cualquier otra compañía en el mundo. Considero que esto es único y sin precedentes en la historia moderna por una razón específica. La gente dice que esto es como el SARS o MERS o la crisis financiera de 2008, pero **esta es la primera vez que la salud personal está superando todo lo demás**. Si le preguntaras

a la gente por qué estaban preocupados en 2008, dirían que perdieron su trabajo, o si le preguntaras en 2001, sería ir a la guerra. Aquí, es un enemigo desconocido e incierto: Hay una incertidumbre total de lo que está sucediendo. La salud personal triunfa sobre todo, y ese nunca ha sido el caso antes.

Lo segundo es el mercado de valores y los planes 401 (k) de las personas, por lo que las finanzas personales son una preocupación. El número tres es su trabajo.

Y como CEO de ThoughtSpot, ¿cómo está ayudando a la compañía a responder al coronavirus?

Nair: Estamos haciendo algunas cosas. Internamente, hemos hecho que la empresa trabaje distribuida. El año pasado, cuando me uní a ThoughtSpot, una de las iniciativas que teníamos se llamaba 'No HQ': No queremos ser una empresa sede porque supone que otras ubicaciones no son tan importantes,

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

así que decidimos un plan de 'No HQ' de construcción de la cultura, las herramientas, la infraestructura.

Ahora, [debido al coronavirus], **casi toda la compañía está trabajando a distancia**. Y dentro de la empresa hemos decidido comunicarnos en exceso, porque una cosa que deseaba que otros CEO hubieran hecho cuando estaba en el frente y pasamos por un par de recesiones fue que me contaran lo que estaba sucediendo. La mayoría de las veces las compañías simplemente entran en modo de cierre y los ejecutivos tienen reuniones en cuartos oscuros y no le dicen a la gente lo que está sucediendo porque piensan que la gente entrará en pánico. Pero, en general, lo que sucede es que si no compartes, la gente asume lo peor. Por lo tanto, estamos tratando de comunicarnos con la mayor transparencia posible sobre lo bueno y lo malo.

También mantenemos la salud mental como una prioridad muy alta. Tenemos una suscripción a una aplicación de meditación, utilizamos la atención plena internamente de manera bastante prominente, y hemos contratado a un instructor de yoga/meditación para hacer clases remotas para nuestros empleados. Estamos abiertos al hecho de que todos estamos afectados, y todos estamos preocupados, y todos tenemos problemas.

Cuando casi todos trabajan remotamente como lo están haciendo ahora, ¿eso tiene un efecto en la colaboración y la capacidad de innovar?

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

Nair: Hay formas en que nos afectará y otras no. Con nuestra política de 'No HQ', nos permite retomar [sin perder el ritmo cuando se trata de colaboración en general](#). Sin embargo, hay dos cosas específicas que aún se ven afectadas.

Una es donde los ingenieros no pueden pasar el rato en un pasillo, tomar una taza de café y debatir y hacer una lluvia de ideas sobre un problema específico. Lo segundo que se ve afectado son las ventas. En ventas, como empresa joven, muchos de nuestros clientes están mirando no solo la tecnología, sino también a las personas: ¿Es este un grupo de personas en el que podemos creer y confiar? Formar ese tipo de confianza es mucho más fácil cuando estamos sentados uno frente al otro y mirándonos a los ojos.

Hay un impacto, y cualquiera que diga que las ventas no se verán afectadas por la logística está mintiendo. Solo imagine tener esta conversación en la misma habitación en lugar de en una llamada remota: Hay una diferencia.

Como CEO, supongo que esta es la primera vez que ha pasado por algo como esto. ¿Las decisiones que tiene que tomar debido a covid-19 son más difíciles que las que tiene que tomar regularmente sobre otros problemas que puedan surgir?

Nair: Sí, no hay duda al respecto. En general, ser un CEO durante una pandemia no es muy recomendable, no es el mejor trabajo para tener. Pero sabes cómo la gente siempre habla de la importancia de contratar. Hace mucho tiempo, alguien me dijo que la junta solo tiene un trabajo, que es contratar a un

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

CEO. Y un CEO solo tenía dos trabajos: Asegurarse de que la empresa esté financiada y asegurarse de estar rodeado de buenos ejecutivos. Siento que, ya sea por suerte o lo que sea, realizamos ambas en el sentido de que el año pasado recaudamos \$ 248 millones, además de que teníamos otros \$ 100 millones en el banco, por lo que somos una empresa bien capitalizada. Pero, lo más importante, las personas a mi alrededor son increíblemente capaces. Cuando miro al equipo ejecutivo, hay tres o cuatro personas que podrían ir y ser CEOs hoy. Tener ese calibre de personas a mi alrededor me lo hace más fácil en el sentido de que no entramos en pánico, podemos tener conversaciones difíciles y no hay necesidad de asumir que las personas no van a actuar.

Sí, es un momento difícil para ser un CEO, pero descubres que la calidad de las personas que te rodean [y la cultura que has construido](#) te perseguirán o te recompensarán. En ThoughtSpot tenemos la suerte de tener una cultura increíble y excelentes personas.

Nota del editor: *Esta entrevista ha sido editada para mayor claridad y por concisión.*

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave

Paul Kirvan, Consultor/auditor de TI independiente

La escalada de la pandemia de COVID-19 ha pasado a la cima de la lista de lo que debe abordarse en 2020, y tal vez más allá, en las agendas de los CIO. Aquí, examinaremos las implicaciones e impactos de la pandemia en tiempo real para los CIO, con orientación sobre cómo mitigar el riesgo que representa para los empleados, la economía, el personal de TI y la prestación de servicios de TI cruciales.

Como la mayoría de nosotros sabemos, una pandemia no infecta las TI y las telecomunicaciones: No deja fuera de circulación el software y las redes, los datos y las bases de datos, las computadoras portátiles y las estaciones de trabajo, la seguridad de la información y las fuentes de alimentación y los centros de datos. Es probable que las máquinas que entregan datos e información, IA, IoT, protección de datos y privacidad, transformación digital y desarrollo y entrega de productos permanezcan sin cambios durante el curso de la nueva pandemia.

Lo que probablemente no se mantendrá sin cambios son las personas que administran las organizaciones de TI, administran las líneas de negocios (LoB)

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

en las organizaciones y realizan sus tareas como parte del plan y los objetivos comerciales generales de su empresa. [Las agendas de los CIO deben estructurarse](#) para proteger los recursos de personas de los efectos de la pandemia invasiva. Si bien es posible que la mayoría de nosotros evitemos contraer el virus COVID-19, si el número de personas infectadas aumenta a niveles peligrosos, los CIO y otros ejecutivos de nivel gerencial deberán encontrar formas de proteger su capital humano, con todos los demás problemas tomando una menor prioridad.

Impacto real de la pandemia

El evento aún se encuentra en una etapa relativamente temprana en los EE. UU., [a pesar de que las tasas de infección se aceleran](#) en la ciudad de Nueva York y otras ciudades costeras y, al contrario, muchos funcionarios de salud argumentan, ante la vista, que lo peor del COVID-19 habrá terminado para Pascua.

¿Qué significa eso para los CIO y otros profesionales de TI?

El enfoque inmediato de los líderes de TI debe estar en los recursos internos y externos que requiere la organización de TI, sus cadenas de suministro y las

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

personas necesarias para garantizar que el hardware y el software se fabriquen, entreguen e instalen. Los CIO también deben analizar detenidamente a los empleados internos clave de TI y quién estará preparado para sustituirlos si se enferman. Con un guiño a la tecnología actual, las agendas de los CIO deben observar de cerca las capacidades de acceso remoto y garantizar que [haya suficientes recursos disponibles para que los empleados críticos trabajen de forma remota](#).

A medida que las principales ciudades de EE. UU. inician cada vez más avisos de refugio en casa para sus ciudadanos, esto plantea algunos desafíos únicos para los CIO y sus organizaciones de TI, que se enumeran a continuación.

Impacto en la economía

Los CIO deben prepararse para ver cómo la pandemia impactará la economía de la nación. Por ejemplo, las industrias de entretenimiento y viajes ya han experimentado una gran disminución en la asistencia, y sus ingresos para el saldo de 2020 pueden estar entre los peores en la memoria reciente. Las principales ciudades están cerrando sus puertas, obligando a las personas a un desempleo inesperado. [Teniendo en cuenta cuántos dispositivos de TI, software y otros activos se fabrican en el extranjero](#), particularmente en áreas severamente afectadas por la pandemia, los CIO deben repensar rápidamente sus estrategias de cadena de suministro en caso de que se reduzca la disponibilidad de recursos en el extranjero. Los CIO también deben estar

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

preparados en caso de que la gerencia de la compañía decida reducir las operaciones o iniciar paradas prolongadas debido a la pandemia.

Impacto en la salud de los empleados

Los profesionales médicos describen a las personas con mayor riesgo de síntomas graves o muerte por el virus como los ancianos, mientras que los jóvenes tienen menos probabilidades de tener síntomas graves o morir si contraen el virus. Si las personas más jóvenes que actualmente forman parte de la fuerza laboral tienen menos probabilidades de morir a causa del virus, debería ser un alivio para los CIO y otros líderes empresariales.

Las buenas actividades de gestión de la asistencia sanitaria en las organizaciones y para quienes trabajan de forma remota deberían ayudar a reducir la propagación del virus. La gestión de los datos de salud será cada vez más importante a medida que más ciudadanos contraigan el virus y deben ser puestos en cuarentena y posiblemente hospitalizados.

Impacto en la dotación de personal

A pesar de todos los esfuerzos actuales y futuros para contener la propagación de COVID-19, parece que muchas más personas lo contraerán. Asumiendo que los empleados, incluso aquellos sin el virus, se colocan en cuarentena, el

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

acceso remoto a los recursos del sistema de información de la compañía a través de VPN u otros métodos será un elemento esencial en la agenda del CIO.

A medida que el virus se propaga, los CIO deberán garantizar que sus capacidades de acceso remoto puedan expandirse [a medida que más personas trabajen de forma remota](#). También deberán identificar a los empleados que puedan respaldar a expertos en la materia clave (SMEs) y líderes de equipo.

Lo que es aún más importante es identificar empleados adicionales, tanto dentro como fuera de TI, que puedan ser entrenados para servir como respaldos operativos para el personal clave. El departamento de TI también debe considerar asociarse con RR. HH. para crear un plan de sucesión que utilice una matriz de habilidades para identificar los conjuntos de habilidades actuales y quién puede ser el candidato adecuado para una capacitación adicional.

Impacto en la tecnología

Si bien la tecnología no se ve afectada por el virus COVID-19, la falta de personal de TI suficiente para administrar y mantener los activos de infraestructura de TI podría ser grave. Posibles situaciones podrían incluir:

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

1. Interrupciones o fallas del sistema no se manejan de manera oportuna;
2. [Brechas de seguridad](#) que ocurren porque las reglas del firewall no se actualizaron;
3. Reducción de la productividad debido a solicitudes de servicio de asistencia, especialmente de trabajadores remotos, sin atender;
4. Mal funcionamiento del sistema causado por parches programados que no se implementan y prueban; e
5. Interrupciones en el negocio debido al mal funcionamiento del sistema, la red y/o el software que no se abordan en los planes de recuperación ante desastres de la empresa.

Muchos centros de datos tienen operaciones de "luces apagadas" y pueden ser administrados remotamente por los administradores del sistema, administradores de red, programadores y otros técnicos. Este tipo de operaciones deben ser monitoreadas de cerca, tal vez incluso más de cerca que en tiempos normales.

Impacto general en la organización

Suponiendo que una organización tenga un [plan de continuidad de negocios](#) para enfrentar la pandemia, el CIO y su equipo deben mantenerse saludables y estar preparados para adaptarse a los giros inesperados en el camino a medida que su alta gerencia se adapta a la pandemia. La capacidad continua de la organización para funcionar y servir a sus clientes dependerá de sus empleados y de qué tan bien la tecnología respalde sus actividades.

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

■ Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

Jim O'Donnell, News Writer

La crisis del COVID-19 puede resultar en que las organizaciones analicen sus contratos ERP de manera profunda y prolongada.

La interrupción [causada por la pandemia podría generar disputas entre los proveedores de ERP](#), los clientes y los socios de implementación o los integradores de sistemas, ya que los proyectos se encuentran con problemas o se están deteniendo.

Sin embargo, la crisis también podría presentar una oportunidad para que los clientes renegocien sus contratos de ERP con proveedores y socios, y solucionen problemas que pueden resultar en la falla del proyecto u obtener mejores términos mientras navegan en un futuro incierto.

En una sesión en [Digital Stratosphere 2020](#), una conferencia virtual patrocinada por Third Stage Consulting Group, el abogado Marcus Harris del bufete de abogados [Taft Stettinius & Hollister LLP](#), con sede en Chicago, brindó asesoramiento sobre cómo los clientes pueden trabajar con los proveedores en los contratos de ERP. Al ser proactivos, los clientes pueden ahorrar dinero en

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

proyectos y evitar disputas o posibles litigios si el proyecto tiene problemas, dijo Harris.

Harris se centra en la redacción y negociación de licencias de ERP y acuerdos SaaS, y ha litigado casos derivados de fallas en la implementación de ERP. También se ha desempeñado como asesor interno de SAP e Infor, así como de otros proveedores de ERP.

Comiencen una conversación con su proveedor



Marcus Harris: Deberían tener una conversación con su proveedor si no cumplen con las obligaciones contractuales o si tienen problemas para brindar servicios. Hablen con los responsables de la toma de decisiones para averiguar qué está sucediendo y utilicen su incapacidad para actuar como palanca para renegociar los términos onerosos en ese acuerdo. No hablen con su ejecutivo de ventas, que tiene el incentivo de venderle servicios adicionales o productos de software; suban al nivel directivo. Tengan una conversación sincera con un ejecutivo de negocios para analizar sus opciones y el grado en que sus disposiciones contractuales le afectan negativamente.

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

Por ejemplo, es posible que tengan una enorme cantidad de inventario en estantes ahora. Debido a que han despedido a la mitad de sus empleados, tiene que haber algo de alivio. Trabajen con el proveedor y encuentren soluciones creativas, pero háganlo prácticamente desde una perspectiva comercial. Luego, asegúrense de que cualquier concesión que obtenga sea revisada por su abogado e incorporada en una enmienda a ese contrato. Si están en medio de la compra de servicios o software adicionales, tienen mucho más apalancamiento de lo que creen que tienen, por lo que pueden presionar para obtener algunos buenos términos contractuales. Este período de incertidumbre puede ser una oportunidad [para renegociar su contrato ERP] y, si puede obtener mejores condiciones, debe hacerlo.

Hacer una declaración de trabajo

Harris: La declaración de trabajo [*statement of work*, o SOW] es el [documento que gestiona el proyecto](#), y ustedes tienen que incluir tantos detalles como sea posible. Su objetivo con estos documentos contractuales es administrar cuidadosamente su relación con ese proveedor de software, idealmente para el ciclo de vida de un proyecto, pero también el ciclo de vida de cuánto tiempo usará ese producto. El objetivo es poder sacar un contrato bien redactado, que piense en todas estas contingencias y las tenga en su lugar. Deberían poder decir [al vendedor]: 'Entiendo que no estás de acuerdo con que tienes que hacer esto, pero esto es lo que dice el contrato y aquí hay tres puntos que

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

debes hacer cuando esto pasa.' Si usted tuvo un asesor legal razonablemente competente para negociar sus contratos, muchas de estas contingencias deberían tenerse en cuenta, pero a menudo no lo son. Esta es una excelente oportunidad para entrar y empujar la necesidad de un orden de cambio y renegociar porque las circunstancias han cambiado fundamentalmente.

Examinen acuerdos para la entrega de servicios SaaS

Harris: También existe un riesgo asociado con la entrega de servicios en la nube. Si actualmente no están en un proyecto, pero tienen un acuerdo en la nube con un proveedor, **también deben tener en cuenta la interrupción**. Es probable que no se cumplan los niveles de servicio que han negociado con ese proveedor, por lo que desean mantener los pies del proveedor en el suelo y examinar las obligaciones que el proveedor tiene si no cumple con sus niveles de servicio. A veces no se tienen muy buenas opciones, porque los vendedores son expertos en [convertir] esas obligaciones en "algo agradable para tener" en lugar de obligaciones contractuales. En la medida en que esté redactado su contrato, es posible que no tengan suerte y se den cuenta de que las posibilidades de obtener un crédito de nivel de servicio en este entorno han disminuido significativamente.

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

Usen la cláusula de fuerza mayor

Harris: Este es un escenario sin precedentes, y hay algo en los contratos llamado cláusula de fuerza mayor, que permite a los vendedores y clientes salir de las obligaciones contractuales por 'Actos de Dios'. Es muy probable que, si hay una violación potencial causada por el COVID, esa violación podría ser excusada por la cláusula de fuerza mayor. Ya sea que se trate de una verdadera excusa o no, es muy intensivo en hechos y tienen que contratar a un abogado para que revise esa disposición y vean si se aplica a ese escenario.

Encuentren problemas para renegociar

Harris: En el escenario del COVID, tengan en cuenta que hay cosas para renegociar, como los módulos no utilizados. Si tienen la mitad de su fuerza laboral suspendida, y ese software ahora está solo en el estante, busquen una solución creativa con su proveedor para cambiar eso por algo que realmente usarán. Una de las fuentes de ingresos continuas para la mayoría de las compañías de software, particularmente SAP, es el mantenimiento. En este momento es oportuno: si están tratando de reducir su costo, es realmente un buen momento para tratar de renegociar o crear algún tipo de [contrato de mantenimiento con SAP](#).

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
- [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
- [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
- [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)

Definir el software

Harris: Asegúrense de que la definición de software sea precisa y fácil de entender. El software es una cosa dinámica; es un poco abstracto y no tiene mucho sentido para las personas, por lo que es muy importante tener una definición finita de lo que realmente se está otorgando. Tiene que ser integral. Por ejemplo, definan si están recibiendo actualizaciones y correcciones de errores. Cuantos más detalles pongan en esto, mejor será.

Sean específicos sobre los aumentos de precios

Harris: Tienen que ponerlo en manos del vendedor para que les expliquen exactamente a qué tipo de aumentos de precios van a someterlos, y tienen que poner algunos parámetros alrededor de eso. Si van a reducir su recuento de usuarios, desean tener una disposición en el contrato que les permita reducir su recuento de usuarios y la cantidad de dinero que están gastando en esos usuarios no utilizados.

En esta e-guide

- [Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19](#)
 - [CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes](#)
 - [COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave](#)
 - [Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia](#)
-

Sepan cómo salir

Harris: No firmen un contrato del que no puedan salir. Deben tener un lenguaje que detalle cómo van a salir del contrato. Si no tienen eso, no tienen suerte. Desean detallar con la mayor exactitud posible cuáles son los honorarios de rescisión del contrato, el proceso de rescisión, los riesgos asociados y lo que el proveedor puede hacerle si termina antes de tiempo. Todo eso tiene que explicarse de forma específica.

En esta e-guide

- Sigue cayendo mercado de dispositivos móviles en AL, ahora por Covid-19
- CEO de ThoughtSpot: COVID-19 crea retos sin precedentes
- COVID-19 reenfoca radicalmente las agendas de los CIO en cuatro áreas clave
- Cómo renegociar su contrato ERP durante una pandemia

■ Obtener más contenido exclusivo de PRO+

Como miembro de PRO+, tienes acceso a todo el portafolio de más de 140 sitios web de TechTarget. El acceso a PRO+ te dirige a "contenidos exclusivos para miembros platino" que están garantizados para ahorrarte tiempo y esfuerzo de tener que rastrear dicho contenido premium por tu cuenta, ayudándote en última instancia a resolver tus desafíos más difíciles de TI de manera más efectiva y rápida que nunca.

Aprovecha tu membresía al máximo visitando:
www.searchdatacenter.techtarget.com/es/eproducts

Images; stock.adobe.com

© 2021 TechTarget. Ninguna parte de esta publicación puede ser transmitida o reproducida de ninguna forma o por ningún medio sin el permiso escrito del editor.