

## Ciclo de Desayunos Fundación ASTIC 2012

### Google Apps como motor de productividad

**POR MAOLE CEREZO**  
REDACTORA JEFE DE BOLETIC

**FOTOS** AITOR DIAGO

Evento patrocinado por



Las nuevas posibilidades que ofrece la movilidad, así como la necesidad de acceder a la información desde cualquier dispositivo o lugar, y las continuadas minoraciones presupuestarias, precipita la búsqueda de soluciones alternativas al actual modelo de gestión en el sector público con objeto de mejorar la productividad de nuestras organizaciones. ¿Es factible continuar con el mantenimiento de las licencias, de responsabilizarnos del correo electrónico...? o ¿existen otros mecanismos alternativos que respondan a los nuevos servicios demandados? Sobre todo ello se debatió en el desayuno de trabajo “Google Apps como motor de productividad”, en el que ICA y Google compartieron sus experiencias pioneras.

**T**ras la ronda de presentaciones por parte de Francisco Antón, Presidente de ASTIC, Juan Carlos Narro, Director de Operaciones SSI de ICA, dio unas pinceladas introductorias sobre su compañía destacando el acuerdo que tiene con GOOGLE para la distribución de los productos de la multinacional en sus nuevos mercados. La división de Empresas de GOOGLE, tal y como explicó su Director General, Niels-Christian Kruger, cuenta con cinco años de experiencia en la prestación de servicios en la nube.

Con el objetivo de incrementar la productividad ICA compartió con los presentes su apuesta por la adopción de soluciones tecnológicas en la nube de la mano de Google Apps. Alberto, Alánde, Consultor Senior SSI de la compañía, comenzó destacando la necesidad de “incorporar cada nueva solución tecnológica en el momento adecuado, con el fin de extraer el »




**Alberto Aláñez, de ICA**

**Antonio Sarabia**

**Blas Cordero**

**Carlos García**

**Carlos Maza**

**Carlos Turmo**

**Carmen Cabanillas**

**Félix Serrano**

máximo rendimiento". En la actualidad, "el foco de atención de los nuevos desarrollos no se encuentra en los equipos de escritorio (PC), sino en el usuario y en su información. El modo de uso del correo apenas ha evolucionado, es hora de que, la sencillez de manejo y el ahorro de costes gracias a la mejora de la productividad y el modelo de servicio, beneficien también al correo electrónico". Paralelamente, prosiguió, "desde que ve la luz la tecnología WEB 2.0, el correo está quedando relegado en diversos ámbitos, especialmente en el de los usuarios particulares. También se puede observar cómo esta circunstancia empieza a afectar a empresas y organizaciones".

Desde el punto de vista del incremento de la productividad, el ahorro y la seguridad, según Aláñez "se han desarrollado servicios en la nube que, a través de herramientas sencillas, facilitan la gestión del correo, la localización de personas y contenidos y, en definitiva, permiten pasar de la organización en "silos" de recursos e información a compartir dichos recursos de forma más transversal y accesible".

En cuanto al usuario, las aplicaciones Google "mantienen una experiencia de usuario homogénea y coherente destacando su interface basado en la sencillez y el orden". Desde la óptica de la organización, "aportan las ventajas propias de los servicios cloud: mínima inversión, costes operativos fijos y conocidos de antemano, necesidades de licenciamiento previsibles y cuantificables a medio plazo, así como las ventajas de un diseño orientado hacia la nube tales como seguridad, modificaciones de implementación sencilla o mayor productividad". Respecto a este último punto, según el Consultor Senior de ICA, "los ahorros tendrán múltiples procedencias: las derivadas de un mayor cumplimiento legal (garantía SLA del 99%), la minimización del número de reuniones y desplazamientos, o la eliminación de paradas programadas de los sistemas con motivo de migraciones o actualizaciones. Los usuarios tendrán una percepción de mejora continua y programada de las funcionalidades".

Con respecto a la seguridad, actualmente, "la amplia variedad de dispositivos que se emplean incrementa notablemente el riesgo de pérdida de información". Sin embargo, "mediante los servicios de Google, la seguridad se encuentra "asociada" al dato, en la propia nube, y todos los dispositivos del mercado se benefician de mejoras en la seguridad, como por ejemplo, la validación en dos pasos".

ICA facilita acometer el despliegue y el uso de estos servicios, mediante proyectos de migración correctamente planificados y gestionados que optimizan los resultados de su implementación, abordando la resistencia al cambio dentro de la organización a través de distintas acciones formativas y de comunicación.

Aláñez no dejó de explicar que, "en el caso de que se deseen cancelar los servicios es posible recurrir a Google Data Liberation, servicio que facilita la migración en ambos sentidos (entrada y salida), permitiendo al usuario recuperar sus datos en un formato abierto, interoperable y portable, sin coste adicional y en el menor tiempo posible".

Luis Pérez, Ingeniero de ventas de Google, presentó un caso de uso

mostrando las diversas funcionalidades de Google Apps y su drástica mejora en la productividad. Destacan 25 Gb. de capacidad por cuenta, integración de mensajería instantánea incluyendo voz, chat y video, organización del correo mediante etiquetas anidadas, utilización del buscador de Google, traducción de correos en línea, etc. Mediante un Google site web personalizable “es posible compartir información con otros usuarios, modificarla y personalizarla mediante aplicaciones como Google Docs”, explicó.

### España, país puntero

Nuestro país, según el Director General de Google en España, es “un país puntero en la adopción de servicios Google, incluyendo a la administración pública” y, si bien el ahorro de costes puede parecer a priori el factor determinante a la hora de adoptar estas soluciones, en la práctica, “otros factores, como los plazos en que se ejecutan los proyectos, la versatilidad de las soluciones o las múltiples funcionalidades, son los que han determinado las decisiones de sus clientes”.

Francisco Antón, Presidente de ASTIC, respecto al hecho de que organizaciones de distinto ámbito, tamaño y finalidad puedan compartir exactamente la misma tecnología, preguntó por “la sostenibilidad del modelo que postula Google”, y si “para organizaciones con miles de usuarios, con gran volumen de licencias y equipos ya amortizados, se mantienen los ahorros”.

Google aludió a que “diversos estudios de analistas y consultoras sobre organizaciones de distintos tamaños, contemplando parques tecnológicos preexistentes y grandes volúmenes de usuarios, mencionan ahorros de costes de hasta el 50 % en cuanto a inversión y mantenimientos de hardware y software. Habría que sumar los ahorros generados por mejoras de productividad”.

En concreto, “un estudio de Forrester sobre la inversión en tecnología y mejoras de productividad en organizaciones con hasta 15.000 usuarios, cita recuperaciones de la inversión en cinco o seis meses y retornos superiores al 300 %”, concluyó Kruger.

José Antonio Perea, del I.N.E., intervino para valorar positivamente la opción del trabajo en la nube, pero planteó ciertas reticencias en cuanto a la seguridad. A la vez, señaló que si bien “la unificación de las políticas de privacidad recibe muchas críticas por generar un único perfil para todos los servicios, ¿qué beneficios tiene unificar la política de privacidad?”. Por último planteó si deben elegir las herramientas en la nube por potencia, robustez, fiabilidad u optar por las de Google, por el aspecto colaborativo de sus aplicaciones”.

Yendo por partes, Luis Pérez respondió que “la seguridad y robustez en Google supera al resto de soluciones en la nube y se concibe desde que se inicia el diseño de un producto. Al tratarse de servicios en nube, la seguridad implica el trabajo desde los propios data center, su concepción, y su seguridad física, el almacenamiento de información mediante servidores distribuidos, con estructura de ficheros dividida y replicada, sin que exista correspondencia legible entre los nombres de



**Fernando Martín**



**Francisco Antón**



**Ignacio Cudeiro**



**Javier Lorente, de Google**



**José Antonio Perea**



**José Luis San Martín**



**José Manuel Fresno,  
de ICA**



**José Manuel Maure,  
de ICA**



**José María Molins**



**José Ramón García**



**Juan Carlos Narro,  
de ICA**



**Juan Ramón Palomino**



**Laura Preciado**



**Lucía Escapa**



**Luis Camacho,  
de Google**



**Manuel Tarrasa**

ficheros y sus contenidos, los cuales se guardan ofuscados”. En caso de catástrofe, “se tiene la experiencia de Japón, donde algunos clientes afectados se han pasado a Google Apps para garantizar protección ante desastres”.

En cuanto a las herramientas ofimáticas, “la gran ventaja competitiva de Google es la facilidad de colaboración en el trabajo entre distintos usuarios, a lo que hay que unir el menor coste de las licencias”.

La principal diferencia entre cuentas de consumo y cuentas de empresa radica “en el soporte, dado que éstas últimas disponen de una línea especial dedicada al tratamiento de incidencias”. Además, en el ámbito de consumo “existe una línea de insertos de publicidad, deshabilitada en el caso de las empresas”. En tercer lugar, “existe una plataforma o solución transversal para poder integrar aplicaciones de Google Apps con aplicaciones corporativas preexistentes en las organizaciones y que se quieren relacionar con la mensajería o con la ofimática”. A la vez, resaltó el Ingeniero de Google, “las cláusulas de privacidad de los contratos de consumo no afectan a los contratos de empresa, no están unificadas las políticas para ambos segmentos”. El tratamiento de incidencias “se aborda de forma abierta a través de canales de comunicación abiertos con el cliente”.

Al hablar de disponibilidad de los servicios en la nube, Félix Serrano, de la Oficina de Patentes y Marcas apuntó que “se hace referencia a la disponibilidad del servidor y a la disponibilidad de la red”. Pero, “¿cómo se controla la disponibilidad real de los servicios?” Por otro lado, el directivo se refirió a que en USA existe un servicio Google Apps for Government, con características específicas negociadas por el gobierno americano con la compañía, con el fin de que se utilice como plataforma estándar para las instituciones federales. ¿Puede Google ofrecer en España una oferta de servicio similar?, preguntó.

El Director General de Google explicó que la compañía “ofrece el SLA garantizando la parte que controla directamente, que sería la disponibilidad de sus servidores, pero al mismo tiempo, es propietaria de la segunda red IP más grande del mundo, con presencia en nodos de intercambio privados y en el nodo común, con el fin de garantizar la calidad del servicio”.

En cuanto a Google Apps for Government, Kruger señaló que este servicio “fue potenciado por la administración Obama”. Se trata de un servicio compartido que “tendría sentido creando una nube europea, algo que ahora mismo sería factible, trasladando el modelo”.

#### **ICA como integrador**

Desde su papel de integrador, José Manuel Fresno, Director de Operaciones de ICA, apuntó que “las capacidades colaborativas se basan en la movilidad y en la ubicuidad de los usuarios, con lo que no dependen de un único punto de conectividad, el servicio puede ser disfrutado por cualquier medio conectado a Internet”.

En el apartado de la infraestructura de comunicaciones, Laura Preciado, del Ministerio de Justicia planteó si “al no tener nada en local,

no habría excesiva dependencia de la conectividad con Internet”, y “si la experiencia de usuario no se ve afectada por una mayor carga en la red”. También cuestionó si a la hora de presentar una propuesta como la de ICA “se contemplan los costes de infraestructura de telecomunicaciones, que se verían incrementados para garantizar que el servicio fuera equivalente al percibido actualmente: inversiones en cableado, balanceadores, elementos de acceso a Internet”.

Para el Director General de Google, “no hay mayor carga en la red, dado que se envían menos archivos entre usuarios al tenerlos disponibles en la nube”, incluso comenta que tienen “experiencias de menor carga”. En todo caso, “los costes de infraestructura sí se han considerado al valorar los ahorros, si bien, apenas varían más allá de pequeñas adaptaciones del ancho de banda, que en ocasiones incluso se reduce”.

Luis Pérez añadió que el servicio que se presta es “un servicio WEB, a través del interfaz WEB y que permite toda innovación, no sólo de mensajería y correo, sino de todas las herramientas”. Prácticamente, “todo el tráfico generado es https, mucho más controlado y a través de redes dimensionadas para este uso”. En los sistemas de la administración, como en cualquier otra organización, “el anti-spam tradicional está instalado on site, y el correo basura supone el 90% del tráfico y del ancho de banda”. Con la nube, “éste problema desaparece al establecer un punto de rechazo que no está en el servidor del cliente y que, por lo tanto, no consume ancho de banda”.

Respecto a la dotación de infraestructura, cada organismo “tiene unas peculiaridades y una distribución de sedes y dependencias, con servicios centrales (internet/extranet) que hay que evaluar, caso a caso, para valorar soluciones basadas en Google Apps”, concluyó el ingeniero de ventas de Google.

A colación de todo lo expuesto salió el tema de la gestión del cambio, algo que Blas Cordero, del Ministerio de Asuntos Exteriores, ve como “el problema principal en las organizaciones”. El directivo también se interesó por conocer experiencias de adopción de los servicios presentados en organismos similares como en el que trabaja, a la vez que planteó: ¿se diferencia en el back-office de Google el entorno de consumo del entorno de negocios?

No existen diferencias en cuanto a sistemas, sin embargo, “el back-office de Google da prioridad al cliente de pago en caso de incidencias, existiendo para ello diferentes niveles de soporte. En cuanto a organismos oficiales, y sin que suponga una referencia equiparable a la del Ministerio de Asuntos Exteriores español, “en Europa cabría citar al Instituto de Comercio Italiano (equivalente al ICEX español), que da soporte con nuestra propuesta a las diferentes oficinas desplegadas por el exterior”, respondieron los directivos de Google.

También Rocío Montalbán, del Ministerio de Industria, se refirió a la gestión del cambio planteando si “el perfil de usuario de la de la administración es susceptible de alcanzar niveles de experiencia de usuario satisfactorios”.

“La gestión del cambio es siempre la prioridad en todo proyecto”, >



**Niels Christian Kruger,  
de Google**



**Pablo Burgos**



**Román Díez**



**Salvador Soriano**



**Santiago Domínguez**



**Sergio López**

**ICA incluye en sus proyectos fases dedicadas a la “devolución del servicio planificándolo con sus condiciones, SLAs, etc.” y “utiliza las soluciones específicas desarrolladas por los propios partners de Google para poder automatizar estas tareas”**

respondió Kruger, y aseguran estar acostumbrados a dirigirse a todo tipo de usuarios, a través de un departamento de consultoría que gestiona el cambio de forma gratuita. De hecho, “en organizaciones muy preocupadas por el ahorro, el cambio correctamente gestionado hace que los propios usuarios logren, a través de su experiencia, ahorros no previstos inicialmente en el proyecto. Hay que tener en cuenta que los sistemas de Google están pensados originalmente para el consumo”.

#### **Control sobre los datos**

Y, ¿cómo puede afectar un cambio de proveedor a la administración, y hasta qué punto puede existir un control sobre los datos de la administración una vez migrados: ubicación física, posibilidades de recuperación, etc.?” preguntó Fernando Martín, del Tribunal de Cuentas.

Alberto Alánde, Consultor Senior SSI de ICA se refirió a la existencia de auditorías independientes sobre los sistemas de Google. Por otro lado, a Google Data Liberation, “como sitio público único, donde se pueden consultar todas las posibles formas de recuperar información desde Google”. En el caso concreto de Google Apps, “existen varias formas, que se incrementan en el caso del correo”. ICA incluye en sus proyectos fases dedicadas a la “devolución del servicio planificándolo con sus condiciones, SLAs, etc.” y “utiliza las soluciones específicas desarrolladas por los propios partners de Google para poder automatizar estas tareas”.

Los sistemas de gestión de la Oficina de Patentes y Marcas, tal y como compartió Carlos Turmo, “están integrados con la ofimática y el correo electrónico”. Por ello, preguntó si al integrar sus aplicaciones de gestión con ofimática y correo de Google podrían aparecer limitaciones funcionales, o si por el contrario, se generarían valores añadidos reseñables.

Niels-Christian Kruger explicó que, cada año, “Google añade entre 130 y 260 funcionalidades nuevas”, sin embargo, en el terreno de la ofimática la compañía propone una estrategia de uso diferente a las aplicaciones actualmente instaladas en la administración. Con todo, es importante reseñar que “la mayor parte de los usuarios apenas utiliza una pequeña parte de las funcionalidades a su alcance. En clientes del sector banca, la red de oficinas dispone de las herramientas de Google ahorrando un 80% del coste de licenciamiento anterior, mientras que el resto de usuarios emplea herramientas Microsoft”. A la vez, Luis Pérez apuntó que “se debe analizar qué usuarios tienen necesidad de producir documentos en formato Office de forma estricta y cuáles pueden producir documentos en Google Docs y consumir documentos Office. Encontrando el punto de equilibrio se consiguen importantes ahorros en licencias de Office”.

Tal y como señaló José Luis San Martín, de la Dirección General del Tesoro, “los documentos que se manejan en su departamento contienen datos muy sensibles que requieren siempre sistemas de máxima seguridad”. Si bien se externaliza “para conseguir en primer lugar capacidades nuevas, y de forma accesoria, ahorros, ¿Qué posibilidades reales se abren para un departamento como el suyo con Google?”

## ASTIC

Para responderle, Kruger se refirió a la experiencia positiva en banca. Si bien, para éste, “todo cambio cultural requiere ser afrontado con decisión”, los departamentos con necesidades de seguridad muy específicas de la administración “no difieren, en gran medida, de los bancos, sector que acumula cierta experiencia en este sentido y que no presenta incidencias”.

Respecto a los posibles conflictos entre Google y sus clientes, y la posible incidencia de leyes como la Patriot Act, Kruger concluyó que “Google opera en Europa desde su empresa irlandesa sujeta a las leyes europeas, en función de la naturaleza del conflicto, la jurisdicción corresponderá a unos u otros tribunales”. En cuanto a la incidencia de la Patriot Act, “ésta sólo afecta cuando esté en juego la Seguridad Nacional, y como consecuencia de un proceso ya regulado en la propia legislación”. 🍷

