



Seleccionar un portal para juntas directivas: Hospedaje del proveedor vs. hospedaje en el sitio

Jeffrey Powell
Vicepresidente ejecutivo,
Las Americas

Charlie Horrell
Director gerente para
Europa, Medio Oriente y
África

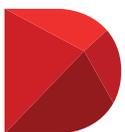
Al Percival
Director ejecutivo,
Australia y Nueva Zelanda

Algunos proveedores de portales para juntas directivas a menudo les dicen a sus clientes que la opción de hospedaje en el sitio les ofrecerá un mayor nivel de seguridad y control que una solución de hospedaje del proveedor (software como servicio o SaaS), y en oportunidades, los clientes potenciales le preguntan a Diligent si puede ofrecerles una solución “en el sitio” u hospedada por el cliente.

Algunos clientes se sorprenden al escuchar que Diligent no ofrece dicha opción, ni tiene planes de hacerlo.

De hecho, en Diligent hemos analizado este tema en profundidad y hemos examinado si nuestra solución podría ofrecerse incluyendo una opción en el sitio sin comprometer la seguridad, el nivel del servicio y la entrega de productos a un costo justificable para nuestros clientes. Sin embargo, nuestro análisis e investigación revelan que la opción en el sitio puede en realidad traer como resultado una experiencia menos eficiente para los directores, y que el portal podría ser menos seguro y ofrecer menos control que una opción de SaaS. Además, el costo de una solución en el sitio, tomando en cuenta tanto los costos reales como los ocultos, puede ser muy alto, y luego de una evaluación profunda, Diligent ha llegado a la conclusión de que un modelo en el sitio no tendría sentido para nuestros clientes desde la perspectiva de la seguridad, el control y los costos.

Por tratarse del portal para juntas directivas más utilizado en el mundo, Diligent Boards se adapta de manera excepcional al modelo SaaS. En este documento, Diligent ha resumido algunas de las razones clave por las que consideramos que el modelo SaaS es la solución adecuada para los clientes que buscan un portal para juntas directivas, y por lo cual más del 90 % de las organizaciones que utilizan un portal de juntas directivas de algún tipo han preferido el modelo SaaS en lugar de seleccionar o desarrollar una solución hospedada internamente.



Diligent

Hay que destacar que Diligent nunca utiliza el término “nube” cuando hace referencia a su solución hospedada. La computación en la nube a menudo implica que existe ausencia de control o de conocimiento en el lugar donde residen los datos y con Diligent Boards, ese no es el caso. Con los clientes que han firmado un acuerdo de confidencialidad, Diligent es muy específico en cuanto a la ubicación exacta de los datos, y ha recibido la visita de muchos clientes en las instalaciones de los centros de datos donde se hospedan sus datos.

COSTO

La naturaleza de un portal para juntas directivas requiere de una rigurosa arquitectura tolerante a fallos, con alta disponibilidad y seguridad, por lo que a menudo los costos de intentar el hospedaje en el sitio son prohibitivos. Los proveedores que ofrecen soluciones de alta calidad en el sitio necesitan, inevitablemente, cobrar un monto más alto por la solución (algunos llegan a cobrar 150.000 dólares

Diligent emplea expertos sumamente calificados cuya única responsabilidad es gestionar la seguridad de nuestros sistemas.

australianos por la instalación base) y normalmente cobrarán cargos por asesoría y asistencia por hora, además de los costos de licencia. Igualmente, existen significativos costos internos de TI que también deben tomarse en cuenta. Por lo tanto, una solución en el sitio implica tanto desembolsos de capital como considerables costos operativos.

Con el modelo de suscripción de Diligent Boards, los clientes solo pagan por el uso y solo se comprometen durante un año, sin tener que pagar cargos por hora y con costos internos de TI cercanos a cero. Este modelo reduce los costos y el riesgo en caso de que la solución no satisfaga las necesidades del cliente.

SEGURIDAD

Mientras muchas organizaciones emplean especialistas en seguridad de redes, éstos podrían no tener experiencia en cuanto a los requisitos de seguridad de los portales para juntas directivas, los cuales necesitan tener exposición externa con el fin de permitir a los directores no ejecutivos acceder desde redes públicas y navegadores web sin comprometer la seguridad. Asimismo, la opción en el sitio, ofrecida por algunos proveedores, a menudo excluye los componentes de seguridad esenciales que se requieren para garantizar que la información realmente esté segura, ya que los costos y la complejidad del manejo de estos componentes hace que estos no sean idóneos para el uso en el sitio. Si existen problemas o debilidad en cuanto a la seguridad de la solución, como es el caso de una deficiente infraestructura para el manejo de claves de cifrado, entonces hospedar la solución en el sitio no resolverá este problema, incluso puede incrementar la vulnerabilidad.

Además, las amenazas a la seguridad, que se desarrollan continuamente, hacen que el equipo de TI deba estar atento, de manera continua, ante potenciales problemas de seguridad, así como encomendar la realización de “pruebas de penetración” y actualización de sistemas para mantener la seguridad. Esto es de importancia fundamental en el caso de un portal para juntas directivas hospedado internamente y con exposición al público en Internet.

Diligent emplea expertos sumamente calificados, cuya única responsabilidad es gestionar la seguridad de nuestros sistemas. El equipo se encuentra conectado a una red por medio de la cual recibe notificaciones de amenazas emergentes y puede tomar medidas para asegurarse de que nuestros sistemas siempre estén protegidos. Diligent además cuenta con firmas de seguridad líderes en la industria para la ejecución de pruebas de penetración, y posee un programa de inversión y mejora continua para proteger los datos de nuestros clientes.

DISPONIBILIDAD

Cuando los directores se encuentran a distancia, con frecuencia en otros estados o en el exterior, es muy importante que el portal esté disponible para ellos en todo momento. Si la solución en el sitio solo es hospedada en un lugar, existirán problemas potenciales si se presenta un apagón o un inconveniente con el mantenimiento, lo que dejaría a los directores sin la disponibilidad del sistema en el momento en que necesitan acceder a este. Incluso si una organización posee centros de datos redundantes, estos muy probablemente se dedicarán a las actividades principales de la empresa, y establecer un portal para juntas directivas con alta disponibilidad empleará recursos adicionales significativos (hardware, ancho de banda, seguimiento, etc.). Ofrecer una solución con hospedaje doble y absoluta tolerancia a fallos puede duplicar los costos mencionados anteriormente.

Por el contrario, la solución SaaS de Diligent Boards brinda hospedaje doble, es altamente redundante, está lista para usarse y gestiona la infraestructura a través de nuestros equipos especializados para garantizar la disponibilidad continua. Los costos internos de TI son prácticamente inexistentes y los clientes pueden tener la confianza de que el sistema siempre estará disponible para los usuarios.

RECURSOS INTERNOS DE TI Y SU UTILIZACIÓN

Instalar y administrar un portal para juntas directivas de nivel empresarial internamente y garantizar la disponibilidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana, inevitablemente supondrá el uso de considerables recursos de TI. Dado que el foco principal de los departamentos de TI es gestionar la infraestructura de TI requerida para brindar soporte técnico a la empresa, los sistemas adicionales de actividades “no principales”, como el portal para juntas directivas, no solo añaden más exigencias con recursos limitados, sino que podría suceder, en el caso del portal para

Diligent además cuenta con firmas de seguridad líderes en la industria para la ejecución de pruebas de penetración, y posee un programa de inversión y mejora continua para proteger los datos de nuestros clientes.

juntas directivas, que este pierda su prioridad en el momento en que surjan los problemas. Además, este requiere soporte las 24 horas, los 7 días de la semana para garantizar la disponibilidad y el funcionamiento libre de problemas a los directores no ejecutivos o que se encuentren viajando, que cuentan con poco tiempo y podrían necesitar acceso en momentos poco oportunos.

Adicionalmente, cuando las mejoras o actualizaciones las realiza el proveedor, se requiere que el equipo interno de TI aplique pruebas. La aplicación de estas mejoras o actualizaciones puede ser compleja y existe el riesgo de inactividad del sistema; además, el equipo puede no contar con el tiempo o la experiencia necesarios para realizar las pruebas de manera adecuada.

El resultado de estos problemas es que los usuarios finales (es decir, los directores) pueden encontrar que el portal no está disponible cuando lo necesiten, y podrían ser quienes encuentren los problemas y errores en el momento en que necesiten utilizar el portal para prepararse para las reuniones.

En cambio, con Diligent Boards, nuestros equipos de TI y de desarrollo de software trabajan extremadamente cerca del sistema para asegurarse de que las actualizaciones son probadas rigurosamente. Poseemos un proceso bien gestionado y auditado para asegurar que las actualizaciones tengan un impacto mínimo en nuestros clientes. Manejamos las comunicaciones con nuestros clientes y proporcionamos toda la documentación, la capacitación y el soporte técnico.

SOPORTE TÉCNICO

Con el fin de proporcionar los excepcionalmente altos niveles de soporte por los cuales Diligent es reconocido, el soporte global de Diligent con todo el personal disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, necesita poder hacer seguimiento de todos los problemas, y Diligent Boards posee sofisticadas herramientas incorporadas que permiten hacer seguimiento de errores de los usuarios y transmitirlos a nuestro servicio de asistencia. Esto significa que el soporte técnico de Diligent es capaz de diagnosticar y resolver a distancia, con mucha rapidez, una amplia gama de problemas e incluso recibir notificación de los problemas antes de que los clientes sean conscientes de ellos. Esta tecnología es posible únicamente mediante el uso de una solución SaaS.

Con una solución en el sitio, estas tecnologías no se encuentran disponibles a través del servicio de asistencia del proveedor, y el diagnóstico de algún problema probablemente supondría una interacción con el equipo de TI del cliente o el equipo de TI/software del proveedor, siendo posible que ninguno de estos esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, además de que quizá podrían estar ubicados en distintas zonas horarias. Ello puede hacer que la resolución de problemas sea muy lenta y reduzca de modo significativo el nivel de soporte técnico disponible para los directores.

FUNCIONALIDAD

Algo que siempre debe confirmarse con el proveedor es cuáles funciones dejarán de estar disponibles para los clientes que elijan hacer el hospedaje. Por ejemplo, ciertas soluciones proporcionan la opción de convertir todos los documentos al formato original (usualmente PDF) de manera automática, y así garantizar a los directores el acceso a los documentos. Algunos clientes se han quejado de que no se les advirtió de que esta función no estaría disponible con el autohospedaje, debido a la complejidad y el costo de la licencia de software de terceros que realiza la conversión de documentos. Otras funciones y capacidades también pueden resultar restringidas con el autohospedaje, tales como la opción de los directores de acceder a sus documentos de junta directiva de todas las juntas directivas con un solo inicio de sesión.

ACCESO POR PARTE DE PERSONAL NO AUTORIZADO

Uno de los argumentos utilizados en contra de los portales para juntas directivas basados en un modelo SaaS es que el cliente no podría saber si el personal de la empresa proveedora está accediendo a los materiales o si se ha otorgado acceso a una agencia externa, como una agencia gubernamental extranjera o a personal encargado de la aplicación de la ley.

De hecho, Diligent incluye fuertes medidas de control para que el acceso no autorizado sea virtualmente imposible de ejecutar o encubrir. Por ejemplo, ni siquiera los usuarios pueden modificar sus permisos con el fin de otorgarse a sí mismos acceso al portal, y todas las modificaciones realizadas a los permisos de los usuarios son registradas (y de esos registros se pueden hacer copias para el equipo de TI/seguridad del cliente). Creemos que Diligent almacena las claves de cifrado específicas de los clientes en un módulo de hardware (HSM), y es imposible que algún miembro del personal de TI de Diligent tenga acceso a, o utilice, las claves de cifrado, ya que se requiere un quorum de tres miembros del personal, que pertenecen a distintos departamentos, para tener acceso a las claves.

También vale la pena tomar en consideración que la actividad principal de Diligent es ofrecer y hospedar nuestro portal para juntas directivas en beneficio de nuestros clientes, y tenemos un fuerte interés en asegurar la absoluta confidencialidad de

También vale la pena tomar en consideración que la actividad principal de Diligent es ofrecer y hospedar nuestro portal para juntas directivas en beneficio de nuestros clientes, y tenemos un fuerte interés en asegurar la absoluta confidencialidad de los datos de nuestros clientes.

los datos de nuestros clientes. El acceso no autorizado traería daños incalculables a nuestra empresa y a nuestra reputación como proveedor.

Respecto al acceso a los datos por parte de agencias gubernamentales o agencias encargadas de la aplicación de la ley, la política de Diligent es muy clara: no somos propietarios de ninguno de los datos hospedados, ni poseemos derechos de acceso a estos, y cualquier solicitud de información se dirigirá a la organización del cliente. Por ello, la posición respecto al acceso a los datos en realidad es la misma que con los sistemas con hospedaje interno. Si una agencia exigiera el acceso a información que es propiedad de la organización, aquella debería dirigirse al propietario de los datos para solicitar copia de los mismos.

Las soluciones hospedadas en el sitio, por el contrario, tienen sus propios desafíos respecto a la fuga de información. Cuando los sistemas se hospedan internamente, a menos que se implementen controles significativos adicionales de seguimiento y seguridad, es virtualmente imposible evitar el acceso a la base de datos/archivos por parte del personal interno. Puesto que parte de los datos del portal pueden ser confidenciales, como es el caso de información acerca de fusiones y adquisiciones o sobre la remuneración de directores/ejecutivos, debe considerarse igualmente el riesgo de fuga de información a través de canales internos.

RESUMEN

Por las razones anteriormente expresadas, Diligent ha decidido no ofrecer una opción en el sitio, y considera que la solución SaaS sigue siendo, con mucho, la mejor opción para nuestros clientes. Este testimonio lo respalda nuestro estatus como el mayor proveedor de portales para juntas directivas en el mundo. Al tener una base de clientes compuesta de 3.400 juntas directivas y 100.000 directores, los ejecutivos y los equipos de juntas directivas en todo el mundo confían en Diligent Boards.

Diligent es una marca registrada de Diligent Corporation, registrada en los Estados Unidos. Todas las marcas registradas de terceros son propiedad de sus respectivos dueños. ©2015 Diligent Corporation. Todos los derechos reservados.



Para mayor información o solicitar una demostración, comuníquese con nosotros hoy:

Llame: + 1 973 939 9404

Correo electrónico: info@diligent.com

Visite: www.diligent.com