

Evolución tecnológica: de la última a la primera fila

Los empleados trabajando en casa y muchos ciudadanos sujetos a algún tipo de confinamiento a lo largo del 2020, las áreas de Tecnologías de Información (TI) han adquirido la importancia de empresas de servicios públicos, como el agua, el gas y la electricidad. Sin conectividad, telecomunicaciones y nube, muchas empresas se habrían detenido, y los consumidores habrían tenido medios limitados para mantenerse en contacto, comprar productos esenciales y entretenerse. Pero gracias a las TI, organizaciones tan diversas como supermercados, radiodifusoras y servicios financieros han podido seguir prosperando.

Las compras en línea se han convertido en norma, sobre todo para los productos esenciales, cuyo tráfico en línea se incrementó una tercera parte a nivel mundial en el sector de los supermercados, durante el 2020. **Las suscripciones a plataformas de transmisión bajo pedido también han incrementado sus transacciones considerablemente: Netflix sumó 37.5 millones de suscriptores a su plataforma en América Latina**, de acuerdo con Statista. Las plataformas de redes sociales, mensajería instantánea y comunicación por video han ampliado sus bases de usuario. **El más beneficiado aquí fue Zoom, que registró un 335% de aumento en ingresos en comparación con 2019.**

Hoy en día, desde cómo recibimos asesoría médica, verificamos nuestro saldo bancario y nos ejercitamos, está impulsado por un enfoque "digital-first" (digital primero). **Entonces, ¿cuál es el impacto de que las TI dejen de estar en última fila para convertirse en un elemento principal?** Para la industria de la tecnología, sin duda es uno muy profundo. El gran valor de las TI, tanto para la economía como para la sociedad, ha sido revelado; si bien esto es sumamente positivo para los proveedores de software como servicio (SaaS), nube y conectividad, un gran poder conlleva una enorme responsabilidad.

No más tiempo para la inactividad

Para que las TI estén a la altura de este estatus de infraestructura crítica, **la disponibilidad debe ser un hecho.** Si pensamos en la frecuencia con que ocurren los cortes de energía o agua, coincidiremos en que en realidad son tan espaciados que incluso han generado primeras planas. Pero ¿podemos decir lo mismo de la disponibilidad de servicios de TI? Basta pensar cuán seguido es necesario reiniciar los ruteadores o qué tan común es que las aplicaciones no respondan a comandos básicos. Además, **cada día sabemos de alguna nueva infracción cibernética, y las estadísticas sugieren que cerca de 30,000 sitios web son hackeados cada día.**

Adicionalmente, para que las TI sean dignas de ocupar la categoría de servicios públicos, debe haber un acuerdo de nivel de servicio en el que los proveedores sean responsables ante los entes regulatorios. En pocas palabras, frases como "la página no se puede mostrar", o "la computadora dice no" tendrían que convertirse en cosa del pasado. Si bien, en principio, dicho escenario podría parecer poco atractivo para los gigantes tecnológicos, la expectativa es acorde con el papel vital que desempeña la tecnología en casi todos los aspectos de nuestra vida.

Más allá de la posible oposición en Silicon Valley, hay otros retos relacionados con la regulación. Usando ejemplos como las redes sociales o la búsqueda web, imponer un nivel de servicio para algo que, como consumidores, no pagamos por usar, sería un movimiento sin precedentes. Sin embargo, **los modelos de software como servicio (SaaS) basados en suscripción se prestan bien a esto. Podría decirse que esa regulación ya existe, y su nombre es Acuerdo de Licencia de Servicio (SLA).** Estos acuerdos son establecidos por el proveedor del servicio, que está legalmente obligado a cumplir con el SLA una vez que se ha firmado el contrato con un cliente o socio. Dado el impacto del tiempo de inactividad en las organizaciones, ya se observan clientes exigiendo más a sus proveedores.

De acuerdo con el [Reporte de Protección de Datos Veeam 2021](#), **el 95% de las organizaciones globales sufren interrupciones inesperadas que, en promedio, duran casi 2 horas.** Para las aplicaciones de alta prioridad, que representan más de la mitad de las aplicaciones de una empresa, **se estima que una hora de inactividad cuesta \$67,651 dólares**, lo que significa que, para una aplicación como el correo electrónico, el sistema de pagos, los sitios web y las apps móviles, una caída o interrupción tiene un costo promedio superior a los \$135,000 dólares. **En el caso de México, según datos del mismo informe, casi la mitad de las organizaciones (47% para ser precisos) respondió que han tenido al menos una interrupción que ha durado entre 2 y 6 horas, lo que nos lleva a hablar de pérdidas sumamente altas.**

Si bien las empresas pueden pelear por una indemnización, cambiar proveedores o exigir el mantenimiento urgente de sus sistemas (lo que muy probablemente conlleva a más tiempo de inactividad), no existe un modelo único de aseguradora que pueda protegerlas. Movernos hacia una regulación más estricta de la tecnología y las telecomunicaciones es prioritario como parte de una serie de requisitos mínimos de servicio, junto con un tope máximo de inactividad permitida, frecuencia de actualizaciones de software y tiempos establecidos para recuperar datos y aplicaciones.

Nuestras economías, sociedades y vidas se enriquecen con la capacidad de comunicarse, compartir contenido y completar transacciones en línea. El resultado es que el papel de la tecnología en el mundo ha evolucionado hasta convertirse en algo que se espera sea omnipresente, siempre activo y disponible de forma permanente. El mundo simplemente ya no va a aceptar un “la página no se puede mostrar”.