



Arnold Nowak

prezes Zarządu Intelligence sp. z o.o.

– W czasie słabnącej koniunktury gospodarczej, organizacje często rozważają oddanie części swojego IT w outsourcing. Prościej jest wynająć zewnętrznych specjalistów IT niż ich zatrudniać. Jest to atrakcyjniejsze kosztowo i elastyczniejsze rozwiązanie. Jednak zanim podejmie się taką decyzję, warto zdać sobie sprawę ze związanego z nią ryzyka. Nie każdy outsourcer jest na tyle profesjonalny, by zwrócić klientowi na nie uwagę.

Główne ryzyko, na które narażony jest klient oddający swoją działalność w outsourcing, jest podpisanie niepełnej umowy outsourcingowej SLA. Konstrukcja każdej umowy typu SLA (Service Level Agreement) jest wyzwaniem zarówno dla usługobiorcy, jak i usługodawcy. Kiedy w grę wchodzi bezpieczeństwo danych i systemów klienta, pojawiają się zwykłe emocje i strach. Negocjowałem już kilkadziesiąt takich umów i z mojego doświadczenia wynika, że klienci obawiają się głównie trzech elementów – utraty kontroli nad własnym systemem, wycieku danych i wiązania się z outsourcerem na długi czas. Obawy te dodatkowo potęguje obszerny, kilkudziesięciostronicowy dokument umowy SLA napisany dość trudnym, technicznym językiem, zawierający wiele definicji i parametrów.

W procesie negocjacji, często bardzo żmudnych i długotrwałych, klient poznaje outsourcera i nabiera do niego zaufania. Po pewnym czasie zdaje sobie sprawę, że to właśnie nad wycoutsourceowanym obszarem ma pełną kontrolę, a przed wyciekiem danych chronią go zabezpieczenia, o których nie mógłby marzyć w swojej własnej organizacji. Dodatkowo, grupa już istniejących klientów potwierdza renomę firmy outsourcingowej.

Negocjacje zapisów umów SLA trwają czasem nawet kilka miesięcy. Warto jednak ten czas poświęcić, bo taka umowa reguluje wzajemne zobowiązania obu stron kontraktu outsourcingowego na wiele lat.