

Outsourcing IT Większość kontraktów rozpoczyna się od okresu próbnego

O współpracy decydują

Nie jest łatwo określić, kiedy zarząd firmy powinien zdecydować się na hosting, kolokację, a kiedy na pełen outsourcing.

Michael Kucharski, prezes itelligence, przekonuje, że decyzja o wyborze outsourcingu jako sposobu działania firmowej informatyki nie powinna mieć charakteru emocjonalnego. Najważniejsza jest zimna kalkulacja.

— To powinna być zawsze decyzja ekonomiczna, która wymaga umiejętności określenia dotychczasowych kosztów działu IT i spokojnego rozważenia wszystkich argumentów. Po podjęciu racjonalnej decyzji klient będzie zadowolony — a to jest w interesie usługodawcy — twierdzi Michael Kucharski.

Decyzja o wyborze rodzaju outsourcingu zależy od rozwoju firmy i narzędzi informatycznych, jakich używa. Gdy firma korzysta ze specyficznych systemów, to trudno jej będzie znaleźć outsourcingera, któremu pełen outsourcing będzie się opłacać — model outsourcingu polega przecież na uwspólnieniu obsługi kilku klientów, a przy rzadko spotykanym systemie trudno taką grupę zgromadzić.

WŚRÓD FINANSISTÓW

Zarządy banków zastanawiają się czy należy przekazywać na zewnątrz kluczowe systemy, a jeśli tak, to jakie. Są to w większości zagadnienia regulowane przez podmioty nadzoru takie jak GINB — Generalny Inspektorat Nadzoru Bankowego i GIO — Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych. Być może dlatego większość banków utrzymuje własne ośrodki obliczeniowe.

Zdaniem Anny Sieńko z IBM Polska, decyzja o zakresie usług zleczanych na zewnątrz powinna zależeć m.in. od okresu, na który będą one zlecane.

— W przypadku roku czy dwóch lat kolokacja czy hosting ma sens — łatwiej jest przywrócić stan wyjściowy. W przypadku dłuższych kontraktów — lepszy efekt osiąga się przy pełnym outsourcingu, obejmującym przekazanie pracowników i środków trwałych — przekonuje Anna Sieńko.

Firmy przeważnie rozpoczynają współpracę z outsourcingerami od objęcia kontraktem wycinka infrastruktury informatycznej. Często

jest to niejako próbna umowa kolokacyjna lub hostingowa.

Część na początek

— Kolokacja to tylko mały krok w stronę outsourcingu — decyzja o tej usłudze zapada zwykle, gdy liczy się głównie bezpieczeństwo fizyczne — dostęp osób niepowołanych, zasilanie, temperatura, niezawodność łączy — zarządzanie systemami pozostaje w rękach klienta — wyjaśnia Konrad Napieralski z Energis Polska.

Według Adama Pastuszki z Comarchu, kolokację najczęściej realizuje się w projektach systemów internetowych.

— 70 proc. firm kolokuje swoje portale internetowe. Jeżeli firma nie chce rozszerzać zadań swojego działu IT, powinna przekazać część zadań firmie zewnętrznej. Hosting i kolokacja pozwalają także na ograniczenie kosztów inwestycyjnych we własne data center — twierdzi Adam Pastuszka.

Hosting jest opcją wartą rozważenia przez firmy, które nie chcą mieć kłopotu ze sprzętem.

— To już znacznie więcej niż kolokacja. Do bezpieczeństwa fizycznego dochodzi utrzymanie ciągłości procesów — zarządzanie systemami, aplikacjami itd. Tutaj decyzja wynika zwykle z analizy całkowitych kosztów funkcjonowania firmy i ma na celu ograniczenie wydatków, przy jednoczesnym zagwarantowaniu ciągłości funkcji krytycznych dla biznesu — przekonuje Konrad Napieralski.

Całość na raz

Jednak najwyższym stopniem współpracy outsourcingera z klientem jest outsourcing pełny, polegający na oddaniu całego działu IT firmie zewnętrznej.

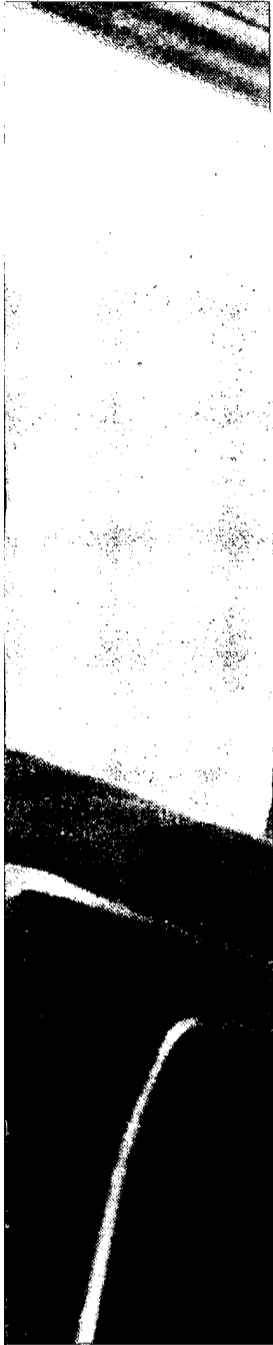
— Na outsourcing pełny powinna się decydować firma, która chce obniżyć koszty wewnętrzne i skupić się na kluczowej działalności. Podpisanie kontraktu na outsourcing pełny to proces trwający blisko rok. Należy zaudytować infrastrukturę IT i precyzyjnie określić SLA. Proces ofertowy i negocjacje trwają długo — wymagają zaangażowania z obu stron — twierdzi Adam Pastuszka.

Marcin Złoch

m.zloch@pb.pl ☎ (22) 334-20-61



lują koszty



EFEKT SKALI

Pełen outsourcing będzie się opłacał firmom o rozproszonej strukturze, które mają wiele różnych systemów. Wtedy efekt skali przy obsłudze systemów może dać największe oszczędności — przekonuje Michael Kucharski, prezes itelligence.
fot. GK