

Informatykę oddam w dobre ręce

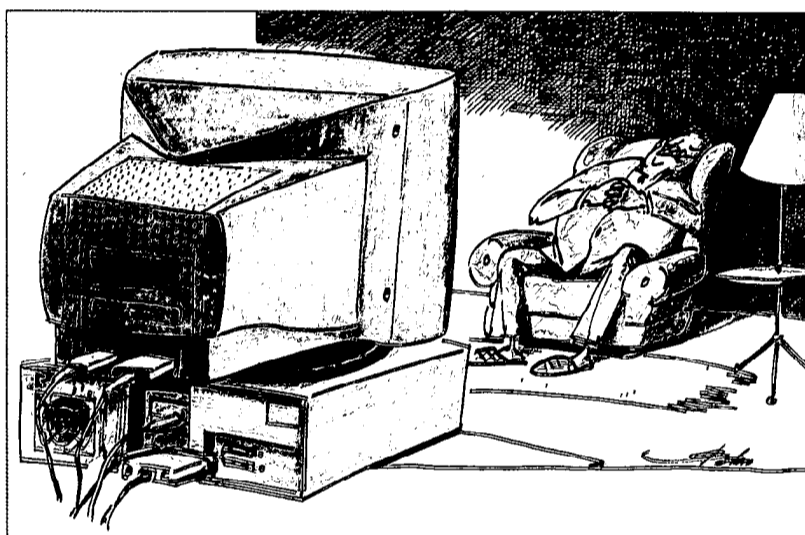
Degradacja informatyki do roli zwykłego narzędzia prowadzenia biznesu dobrze rokuje koncepcji outsourcingu – nikt w końcu nie buduje elektrowni, żeby korzystać z zasilania. Drogę outsourcingowi torują także zmiany w mentalności kadr zarządzających. **str. 22**



- Nowocześni menedżerowie rozumieją koncepcję outsourcingu - mówi Leszek Rożdżeński, dyrektor centrum outsourcingu ComputerLandu - i chcą raczej zarządzać procesami.

Informatykę oddam w dobre ręce

Na naszych oczach informatyka staje się zwykłym narzędziem prowadzenia biznesu i zaczyna pełnić równorzędną rolę z innymi utilities: dostawami prądu czy ciepła. W takiej koncepcji dobrze mieści się pojęcie outsourcingu.



W przypadku outsourcingu umowa SLA gwarantuje systemom informatycznym bezpieczeństwo, a klientom spokój.

Rok 2005 ma być rokiem outsourcingowego przełomu – według META Group wydatki na obsługę zewnętrzną mają przekroczyć kwoty przeznaczane na sprzęt i oprogramowanie. W Polsce z pewnością nie będzie tak dobrze. Rok 2003 przyniósł ponad 50-procentowy wzrost rynku. To jednak wynik katorżniczej pracy dostawców, wciąż borykających się z uprzedzeniami klientów. Wprawdzie nie zadają już takich pytań jak przed laty (dopiero kupiłem serwery, a pan chce mi je zabrać?), ale nadal ich widzenie działu IT zdominowane jest przez poczucie własności. Obawiają się utraty kontroli nad „własnym” systemem i często uważają, że w outsourcingu jest on bardziej narażony na wyciek danych, niż gdyby serwery stały w pomieszczeniu zamykanym na kluczyk yale. Nawet współdzielenie ser-

wera z inną firmą, korzystającą z usług tego samego outsourcingera, bywa uważane za zagrożenie. Klienci niechętnie też wiążą się z outsourcingiem na dłuższą, a umowy SLA (Service Level Agreement) w zakresie outsourcingu podpisuje się z reguły na minimum trzy lata. Firmowe działy IT nadal uważają, że outsourcing oznacza dla nich wyrok śmierci, więc bronią się przed nim rękami i nogami. – *Opór ze strony działów IT jest ogromny. Na szczęście nowoczesni menedżerowie rozumieją koncepcję outsourcingu i chcą raczej zarządzać procesami* – mówi Leszek Rożdżeński, dyrektor centrum outsourcingu **ComputerLandu**. – *Przejęliśmy kilkudziesięciu pracowników z różnych firm. Dla takich grup informatyków jest to zawodowy awans: mają większe szanse rozwoju, bo trafiają do firmy informatycznej.*

→ IM WYŻSZY POZIOM USŁUG, TYM MNIEJ DOSTAWCÓW

Rynek dostawców usług outsourcingowych ma kształt piramidy – im wyższy poziom świadczonych usług, tym mniej dostawców. Jest to jednak rynek pod względem analitycznym zbadany w niewystarczającym stopniu. Z uwagi na wielość rodzajów outsourcingu i bardzo zróżnicowaną ofertę poszczególni dostawcy usług nie przystają do siebie – trudno bowiem porównywać outsourcingera parającego się utrzymaniem sieci telekomunikacyjnych z np. firmami z **Grupy ZETO**, zajmującymi się przetwarzaniem danych. W efekcie uszeregowanie firm pod względem przychodów uzyskiwanych z outsourcingu nie daje obrazu ich rzeczywistej pozycji. Większość z nas korzysta ze skrzynek pocztowych, czyli z bardzo popularnego hostingu serwerów. Pewną odmianą hostingu jest kolokacja. – *Na ogół oddaje się ser-*

wery wraz z administracją do pewnego poziomu: outsourcinger zajmuje się sprzętem, backupem i systemem operacyjnym, zaś aplikacja biznesowa pozostaje w gestii klienta – mówi Arnold Nowak, szef Centrum Systemów Informatycznych (CSI) firmy **itelligence**. – *Najpoważniejsi outsourcingerzy specjalizują się w wybranych aplikacjach biznesowych – firma itelligence w systemie wspomagającym zarządzanie przedsiębiorstwem – SAP. W obszarze outsourcingu systemu centralnego SAP zbudowaliśmy najwcześniej najbardziej kompleksową ofertę w Polsce: od kolokacji, poprzez administrowanie systemem SAP i outsourcing sieci WAN, do pełnego outsourcingu, w którym do klienta należy tylko licencja i wdrożenie systemu.*

→ SPECYFIKA FIRMY A RODZAJ OUTSOURCINGU

Rodzaj posiadanego systemu informatycznego może przesądzić o modelu outsourcingowym. Przedsiębiorstwom używającym specyficznych systemów może być trudno znaleźć outsourcingera – ten model dostarczania usług polega na uwspólnianiu obsługi kilku klientów. Firmy, które lokują się w wynajętych siedzibach, naturalną kolejną rzeczą pomyślą o kolokacji, a te, które nie chcą inwestować w sprzęt – o hostingu. Struktura rozproszona i brak systemu centralnego przemawiają za pełnym outsourcingiem. To tylko kilka przykładów outsourcingu operacyjnego, czyli mającego na celu redukcję kosztów i maksymalizację zwrotu z inwestycji w IT. Innym rodzajem outsourcingu jest outsourcing strategiczny.

OUTSOURCING TELEKOMUNIKACYJNY

Telekomunikacja jest kolejnym obszarem objętym przez usługi outsourcingowe. Wybór outsourcingera telekomunikacyjnego uwalnia firmę od konieczności ciągłego śledzenia ofert oraz nowinek technologicznych, gwarantuje bezpieczeństwo połączeń i ułatwia kontrolę kosztów firmowej telekomunikacji. W Polsce outsourcing telekomunikacyjny oferują m.in.:

- ATM;
- EISEI PIRST;
- NextiraOne Polska;

- Energis;
- NASK;
- Tel-Energ;
- GTS Polska.

Oszczędności z tytułu powierzenia firmowej telekomunikacji przedsiębiorstwu zewnętrznemu zależą od wielkości firmy, wysokości rachunków i specyfiki ruchu telekomunikacyjnego. Specjaliści z firmy **EISEI PIRST** uważają, że miesięczne koszty telekomunikacji można zredukować nawet o kilkadziesiąt procent.



LESZEK RÓZDŻEŃSKI
Dyrektor centrum outsourcingu
ComputerLandu

Moje doświadczenia zgadzają się z oceną rynku outsourcingowego dokonaną przez IDC – najlepiej rokuje desktop outsourcing. Migracja umów serwisowych w kontrakty outsourcingowe jest coraz wyraźniejsza, co widać także po rodzaju ogłaszanych przetargów. Także pełny outsourcing (Complete IT Outsourcing), związany z przejmowaniem całych działów IT, awansował do alternatywnej metody utrzymania firmowego IT.

Polega on na powierzeniu outsourcerowi całości rozwoju informatyki w przedsiębiorstwie – w takim przypadku nie chodzi o redukcję kosztów, tylko o dostęp do najnowszych technologii i uwolnienie zasobów mniej istotnych z punktu widzenia przewagi konkurencyjnej. Taki outsourcing jest również strategiczny dla outsourcera – przejmując zasoby klienta, przejmuje on tym samym nowe kompetencje, które może zaoferować nowym klientom.

Firmy zajmujące się świadczeniem usług outsourcingowych są nastawione na nieustanne zdobywanie nowych kompetencji. – Po nowelizacji ustawy prawo bankowe pojawiło się wiele zapytań ze strony sektora bankowego – mówi Leszek Różdzeński. – Zbudowaliśmy kompetencje w tym zakresie, chociaż na razie mamy okres związany z wyjaśnianiem niezbyt czytelnych interpretacji Generalnego Inspektoratu Nadzoru Bankowego.

→ UMOWA SLA NA STRAZY BEZPIECZEŃSTWA

Outsourcer może dysponować najnowocześniejszym centrum danych na świecie, mieć najnowocześniejszy sprzęt i oprogramowanie oraz najwymyślniejsze procedury bezpieczeństwa, a mimo to system klienta nie będzie bezpieczny, dopóki... nie podpisze on umowy typu SLA. Tylko taka umowa, gwarantująca ustalony poziom obsługi informatycznej, zabezpieczy jego interesy. Jej redagowanie to skomplikowane przedsięwzięcie, angażujące wiele czasu (nawet kilka miesięcy) i grono ekspertów po obu stronach. Nic dziwnego, bo struktura takiej umowy jest naprawdę

skomplikowana (patrz schemat). Często negocjacje przeciągają się, ponieważ klient nie do końca jest w stanie wyartykułować wizję rozwoju firmy, a od niej przecież zależy koncepcja informatyki. Podstawą umowy jest dokładna definicja zakresu usług, która powinna obejmować ich gwarantowany poziom, czyli miary jakości świadczenia usługi. Miary te powinny mieć charakter operacyjny (dostępność, czas odpowiedzi, przepustowość,

czas reakcji itp.), choć ważne jest też zadowolenie klienta. Niezbędne jest ustalenie zasad współpracy i odpowiedzialności obu stron, a także sposobu komunikacji i raportowania. Umowa powinna również zawierać pełny cennik usług.

Klientów szczególnie interesują gwarancje outsourcera i zakres świadczonych przez niego ewentualnych odszkodowań za niedotrzymanie umowy. Umowa powinna ponadto przewidywać sytuacje nadzwyczajne (klęski żywiołowe), a także procedury ratunkowe w takich okolicznościach, spowodowane np. kataklizmami. Obie strony powinny mieć też jasność co do warunków wypowiedzenia i zasad zakończenia współpracy. Mimo że umowa outsourcingowa jest umową partnerską i zabezpiecza interesy obu stron właśnie pod tym względem faworyzuje klienta. Warto wiedzieć, że outsourcer może zerwać umowę tylko karnie, a na dokładkę musi przenieść usługę na wskazane przez klienta miejsce. JFK



ARNOLD NOWAK
Członek zarządu itelligence,
dyrektor CSI

Decyzja o wyborze rodzaju outsourcingu nie powinna mieć charakteru ideologicznego. Zawsze powinna to być decyzja ekonomiczna, która wymaga umiejętności określenia dotychczasowych kosztów działu IT i spokojnego rozważenia wszystkich argumentów – także tych związanych ze strategiczną wizją rozwoju przedsiębiorstwa.

STRUKTURA UMOWY OUTSOURCINGOWEJ

