

O kontrakcie raz jeszcze

Procesowi wyboru dostawcy usług outsourcingowych towarzyszy kilka kluczowych kwestii, na które warto zwrócić uwagę już na samym początku. Jedną z nich jest właściwe podejście do umowy outsourcingowej (SLA).

Wojciech Darłowski

– Na początku powstaje ryzyko, że organizacja nie do końca wie, o co zapytać. Nie jest w pełni świadoma swoich potrzeb. Może nie mieć we własnych szeregach wykwalifikowanej kadry rzetelnie analizującej procesy zachodzące w obszarze IT. Pyta więc tylko o to co zna, rozumie, z czym się zetknęła lub co potrafi sobie wyobrazić. Minimalizując ryzyko podpisania niepełnej lub błędnej umowy outsourcingowej warto więc współpracować z partnerem, który oferuje to, czego firma potrzebuje, a nie jedynie to, o co pyta.



Kompletna umowa

Service Level Agreement to umowa określająca obowiązki i odpowiedzialność dostawcy usług outsourcingowych. Konstrukcja każdej umowy typu SLA jest niezwykle ważna dla przedsiębiorstwa, ponieważ dotyczy aspektu bezpieczeństwa jego danych i systemów. Dobra umowa jest także ważna dla dostawcy usług, gdyż powinna dokładnie precyzować zakres jego odpowiedzialności. Trzeba pamiętać o okresie obowiązywania umowy (zazwyczaj trzy do pięciu lat). Za kilka lat nikt

03-10-2008, Gazeta Finansowa

nie będzie pamiętał, co było omawiane na spotkaniach, część uczestników negocjacji zmieni pracę – wtedy wszyscy będą dokładnie czytali umowę. Zapisy umowy rodzą się w efekcie zmuszonych negocjacji. Nierzadko trwają one nawet kilka miesięcy. Warto jednak je poświęcić, bo umowa reguluje wzajemne zobowiązania obu stron kontraktu outsourcingowego na wiele lat.

Pełna kontrola

Procesowi zlecenia zadań outsourcerowi mogą towarzyszyć różne ryzyka. Może się zdarzyć, że sposób zlecenia zadań firmie outsourcingowej w ogóle nie będzie opisany w SLA. Wtedy taka swoboda działania może bardzo szybko doprowadzić do merytorycznych i finansowych nieporozumień na linii klient – usługodawca. Podobnie ważne jest istnienie elektronicznego mechanizmu zlecenia zadań – systemu rejestracji zgłoszeń – tak, by nie uległy one zapomnieniu, czy zaniechaniu. Konieczne przy tym jest istnienie mechanizmów pozwalających na określanie czasu otrzymania i podjęcia realizacji zlecenia i przede wszystkim priorytetów zlecanych zadań. Inny

priorytet ważności mają sytuacje awaryjne, a inny – te zadania, które dotyczą dalszego rozwoju systemu, jeszcze inny – te, zgłaszane poza umową SLA.

Raportowanie i rozliczanie

Raportowanie ma bezpośredni związek z kosztami usług outsourcingowych, dlatego tak ważne jest, by było ono precyzyjne i jednoznaczne dla obu stron. Tylko pełen wyciąg z realizacji zleconych zadań, który może być dodatkowo wzbogacony o raport z dostępności systemów IT, daje możliwość oceny, czy warunki zawarte w kontrakcie są na bieżąco realizowane. Brak raportu z dostępności usług zawsze będzie budził kontrowersje i wątpliwości klienta. Zwykle taki raport jest podstawą do późniejszej dyskusji, daje możliwość głębszej analizy i lepszego dopasowania usług do potrzeb.

Bieżąca kontrola

Ostatnio pojawiają się możliwości raportowania usługi na bieżąco, tak, że w każdym momencie trwania umowy klient ma możliwość zobaczenia stanu jej realizacji. Jest to o tyle ważne, że daje poczucie większej świadomości tego, co dzieje się w obszarach objętych umową, pozwala też na lepsze zarządzanie zasobami, jakie taka umowa przynosi.

Autor jest dyrektorem centrum systemów informatycznych w Intelligence