

Tytuł: Gazeta Finansowa
Data: 30.05.2008
Nr wyd.: 22
Nakład: 18 000
Autor: Tomasz Wawrzonek

Technologię możemy zostawić firmie outsourcingowej. To ona odpowiada za utrzymanie parametrów SLA

Nie wszyscy ufają firmom zewnętrznym

Co warto rozważyć, by odpowiedzieć na pytanie, czy firma jest gotowa na outsourcing IT? Wszystko zależy od tego, jak postrzegamy rolę IT i systemów informatycznych w naszej organizacji. Jeśli oczekujemy coraz wyższej dostępności systemów i usług IT, outsourcing może być dobrym rozwiązaniem.

Tomasz Wawrzonek - Outsourcing IT jest dostępny na rynku od kilku lat, a jednak ciągle wiele firm nie do końca ufa takim rozwiązaniom. Z kolei inne organizacje po latach borykania się z zapewnieniem odpowiedniej platformy sprzętowo-programowej i osób kompetentnych do jej obsługi wybierają outsourcing. Na to samo pytanie są różne odpowiedzi. Zastanawiając się nad wyborem - outsourcing czy tworzenie własnego centrum kompetencyjnego - należy wziąć pod uwagę aspekty technologiczne (czy za tę samą cenę jesteśmy w stanie zapewnić taki poziom bezpieczeństwa jaki gwarantuje profesjonalna firma outsourcingowa), aspekty kadrowe (podnoszenie kompetencji - szkolenia, urlopy, choroby, odejścia pracowników, miejsce pracy, narzędzia pracy, itd.).

Wyścig zbrojeń

Sz szczególnie w IT widać, jak szybko infrastruktura sprzętowa się amortyzuje. Trzeba być na bieżąco, śledzić rynek. Producenci kuszą nowymi technologiami i rozwiązaniami (np. wirtualizacja serwerów), prowadzą swoisty wyścig zbrojeń, w efekcie którego ciągle zmieniają się platformy sprzętowe i programowe. Właściwy wybór często nie jest łatwy. Aby porównać produkty, trzeba mieć odpowiednie kompetencje, ciągle je uaktualniać i podnosić. Czy mamy na to czas i pieniądze? Czy może lepiej powierzyć to zadanie firmom, które się specjalizują w takich rozwiązaniach? Jeśli zdecydujemy się na outsourcing, musimy się dobrze zastanowić i określić tzw. parametry SLA (Service Level Agreement) dla systemów, czyli np. czas reakcji na awarie, czas rozwiązania zgłoszonego problemu, czas dostępności systemów, odpowiednie sankcje, jeśli system nie jest dostępny wtedy, kiedy powinien. Po określeniu tych parametrów, resztę, czyli technologię, możemy zostawić firmie outsourcingowej, bo to przecież ona odpowiada za utrzymanie zadanych parametrów. Dobór technologii i rozwiązań, które zagwarantują wykonanie zapisów SLA, pozostaje wtedy po stronie outsourcingera.

Na zapleczu

Warto też wspomnieć o odpowiednim zaprojektowaniu i wykonaniu pomieszczenia, tzw. centrum przetwarzania danych (serwerownię), klimatyzację, systemy gaszenia gazem, odpowiednie zasilanie, agregaty prądowe, systemy kontroli dostępu i monitoringu, systemy kopii zapasowych itd. Dla pojedynczej firmy inwestycja we wszystkie tego typu zabezpieczenia i elementy jest kosztowna. Dostawca usług outsourcingowych z reguły dysponuje już taką infrastrukturą. Jej koszty rozkładają się na wielu klientów outsourcingera, stąd może on oferować lepsze zabezpieczenia taniej. Często więc za podobną cenę otrzymamy całkiem inny, wyższy poziom zabezpieczeń i technologii niż gdybyśmy robili to we własnym zakresie i na własne potrzeby. To jest duża wartość dodana z usług outsourcingowych, która najczęściej umyka przy analizowaniu oferty. Potwierdzeniem i dodatkową gwarancją bezpieczeństwa mogą być posiadane przez outsourcingera certyfikaty: w zakresie jakości usług (ISO 9001) czy zarządzania bezpieczeństwem informacji (ISO 27 001). Podobnie jak w przypadku infrastruktury, rzadko która firma decyduje się na wdrożenie restrykcyjnych norm zarządzania informacją na własne, wewnętrzne potrzeby. Outsourcerowi, obsługującemu wielu klientów, to się opłaca.

Na wypadek awarii

W celu zapewnienia odpowiedniej dostępności systemów musimy mieć zasoby kadrowe, w przeciwnym przypadku absencja może zbiec się w czasie z problemami w użytkowaniu systemu, co może mieć poważne skutki dla firmy. Nie trzeba tłumaczyć, czym grozi niedostępność ważnych funkcji kluczowego systemu choćby przez jeden czy dwa dni. Czy jesteśmy w stanie stworzyć informatykom tak atrakcyjne miejsce pracy, aby jednocześnie nie była to kuźnia kadr dla firm konsultingowych? Rozwiązaniem jest przekazanie wybranego zakresu obowiązków firmie zewnętrznej - outsourcingowi wyspecjalizowanemu w usługach związanych z IT. Firma taka, za ustaloną z góry, stałą opłatę bierze na siebie ciężar rozwiązywania problemów związanych z utrzymaniem systemów IT, dzięki czemu nie musimy się martwić o dostępność odpowiednio wykwalifikowanej kadry. Uzyskujemy pewność, że pod określonym medium (internet, telefon, faks, e-mail) znajduje się kompetentna osoba, która niezwłocznie zajmie się rozwiązaniem naszego problemu. Na takim podejściu zyskują organizacje duże i małe. Mniejsza firma skorzysta bardzo wiele na wykupieniu „abonamentu” na zewnętrzne kompetencje IT. Za to większa organizacja to potencjalnie większa skala możliwych do uzyskania oszczędności.

Abonament na specjalistów

Nie można zapominać o osobach, które muszą to wszystko obsługiwać. Stworzenie odpowiedniego zespołu ludzi wymaga długotrwałego procesu budowania kompetencji, z czym wiąże się konkretne wydatki na rozwój i szkolenia. Jeśli to nam się udało i mamy wykwalifikowanych pracowników, to nasze problemy wcale się nie skończyły, ponieważ musimy się liczyć z:

ciągłym rozwijaniem kwalifikacji zespołu; przecież jedna osoba nie może być jednocześnie specjalistą od systemu operacyjnego, bazy danych i aplikacji, nie wspominając o takich pracach jak migracje, upgrady czy zaawansowane strojenie wydajności systemów

zapewnieniem odpowiednio wysokiego wynagrodzenia pracownikom; w przeciwnym razie odejdą i trzeba będzie kształcić nowych, ponosząc jeszcze większe wydatki zapewnieniem ścieżki rozwoju i możliwości awansu, w przeciwnym razie po kilku latach pracy pracownik może być sfrustrowany

urlopami (26 dni to pięć tygodni w roku, nie wspominając o innych nieobecnościach, np. urlop macierzyński) chorobami - zakładając pięć dni na rok, nie mamy pracownika przez kolejny tydzień, a co, jeśli będzie to choroba trwająca kilka czy kilkanaście tygodni?

Komu hosting, komu kolokacja?

Hosting (wynajem mocy obliczeniowej serwerów) - usługa adresowana do firm, które nie chcą inwestować w centralną infrastrukturę IT ani w wysoko wykwalifikowaną kadrę specjalistów. Klient unika inwestycji w sprzęt i budowanie własnego zespołu administratorów, płacąc z góry ustaloną opłatę za to, aby system był dostępny i działał wydajnie. Kolokacja (serwery klienta w data center outsourcingera) - usługa dla firm, które już zainwestowały bądź też chcą inwestować we własny sprzęt, zaś nie interesuje ich budowanie centrum przetwarzania danych lub też chcą podnieść bezpieczeństwo swoich systemów poprzez ich przekazanie w obsługę doświadczonym administratorom.

Usługi typu Business Recovery, czyli rezerwowa moc obliczeniowa, zapasowe centrum przetwarzania danych, zapasowa platforma sprzętowo-programowa - usługa polegająca na zapewnieniu w centrum przetwarzania danych outsourcingera odpowiedniej mocy obliczeniowej czy konkretnej platformy sprzętowo-programowej.

Jaki zakres?

Z wyjątkiem danych biznesowych, które zawsze są własnością firmy, wszystko może być przedmiotem outsourcingu, i to w różnym zakresie. To, jaki zakres obowiązków przekazać w outsourcing, zależy od strategii firmy, od dalekosiężnej wizji miejsca informatyki w przedsiębiorstwie. Nie ma tu więc jednej, uniwersalnej recepty. Optymalne rozwiązanie dla każdej firmy będzie inne. Warto jednak pamiętać, że niezależnie od zakresu ustalonego w kontrakcie outsourcingowym najważniejsze korzyści to:

- stałość i przewidywalność kosztów utrzymania systemów IT
- niższe koszty utrzymania kompetencji IT w firmie
- mniej problemów związanych z niedostępnością wewnętrznych specjalistów
- szybsze rozwiązywanie problemów - robią to osoby z dużym doświadczeniem.