

## Zunanje izvajanje IT storitev

- Nekateri sklopi pričujočega sklopa so povzeti po vabljenem predavanju prof. dr. Mojce Intihar Štemberger dne 18.12.2018 na FRI v okviru predmeta PUI

1

## 1. Kaj je zunanje izvajanje?

- Zunanje izvajanje (*Outsourcing*) je vsaka aktivnost, naloga, delo ali proces, ki ga bi lahko izvedli zaposleni (obstoječi ali pa tisti, ki bi jih zaposlili na novo) v organizaciji, ampak ga namesto tega izvaja zunanji izvajalec za daljši čas.
- Zunanjega izvajanja se podjeto poslužujejo na naslednjih področjih:
  - Računovodstvo
  - Klicni center
  - Informatika
  - Kadrovska funkcija

2

## 2. Prednosti in slabosti zunanjega izvajanja informatike

- Prednosti zunanjega izvajanja:
  - Podjetje se lahko fokusira na svojo glavno dejavnost
  - Zmanjševanje stroškov
  - Transparentnost stroškov
  - Višji nivo storitev
  - Merljivost izvajanja storitev
  - Plačilo glede na opravljene storitve
  - Zmanjšanje tveganja
  - Dostop do novih znanj in rešitev
  - Visoka varnost in zanesljivost delovanja
  - Hitreše prilagajanje novim razmeram

Stran • 3

3

### ▪ Slabosti:

- Varnost
- Privatnost
- Izguba nadzora
- Ogrožanje varnosti in zaupnosti
- Težave s kakovostjo

Stran • 4

4

### 3. Zunanje izvajanje informatike

- Kdaj se odločimo za zunanje izvajanje?
- Politika zunanjega izvajanja kot del obvladovanja informatike
- Dve vrsti zunanjega izvajanja informatike:
  - Storitve na področju IT infrastrukture
  - Storitve na področju informacijskih rešitev
- Svetovalne storitve: po svoji osnovi praviloma ne sodijo v zunanje izvajanja

Stran 5

5

### 3.1 Storitve na področju IT infrastrukture, ki so tipično predmet zunanjega izvajanja

- Storitve podatkovnega centra (Data center services)
  - Systems Management
  - Systems Monitoring
  - Storage Management
  - Managed Hosting & Storage
  - Database Administration
- Storitve centra za pomoč uporabnikom (Help-desk)
- Omrežne storitve (Network services)
- Varnostne storitve (Security Services)
  - Security Risk Management
  - Identity and Access Management
  - Application Security
  - Infrastructure Security

Stran 6

6

## 3.2 Storitve na področju informacijskih rešitev

- Implementacija (in uporaba) standardiziranih rešitev (ERP, CRM, EAM) in parametrizacija
- Aplikacije kot razvoj po naročilu: razvoj, testiranje, vzdrževanje (in v okviru vzdrževanja tudi nadgradnje)
- Informacijske rešitve so lahko nameščene:
  - na IT infrastrukturi podjetja
  - na IT infrastrukturi ponudnika
  - v oblaku

Stran 7

7

## 4. Računalništvo v oblaku – *Cloud computing*

- Definicija: Računalništvo v oblaku je model, ki omogoča priročen, povsod dosegljiv dostop do omrežja na zahtevo za skupni nabor nastavljenih računalniških virov (npr. omrežij, strežnikov, prostora, aplikacij in storitev), ki jih je mogoče uporabljati po potrebi z minimalnim naporom ali interakcijo ponudnika storitev.
- Pri računalništvu v oblaku gre predvsem za drugačen poslovni model

Stran 8

8

## 4.1 Modeli storitev računalništva v oblaku

- Programska oprema kot storitev (Software as a Service - SaaS):
  - Aplikacija, ki se izvaja na ponudnikovi infrastrukturi
  - Uporabnik se ne zaveda ponudnikove infrastrukture
  - Uporabnik ima omejene možnosti konfiguriranja aplikacije
- Platforma kot storitev (Platform as a Service - PaaS):
  - Ponudnik zagotavlja okolje, v katerem lahko uporabnik razvije svoje aplikacije
  - Okolje vključuje operacijski sistem, omrežje, strežnike in ostalo infrastrukturo
  - Uporabnik ne kontrolira infrastrukture oblaka
  - Uporabnik ima kontrolo nad svojimi razvitimi aplikacijami in lahko delno konfigurira okolje
- Infrastruktura kot storitev (Infrastructure as a Service - IaaS):
  - Uporabnik ima svoje aplikacije in potrebuje samo osnovno infrastrukturo
  - Procesorji, pomnilniki, diskovno polje

Stran 9

9

- Primerjalne analize finančne vrednosti lastništva in najema storitve kažejo naslednje:
  - Inicialni strošek najema je zelo nizek, ali pa ga sploh ni: lahko plačamo le najem po prvem mesecu uporabe
  - Dolgoročno gledano (več kot 5 let) se pri najemu stalno enakih kapacitet lahko izkaže, da je najem dražji kot lastništvo
  - Ogromna prednost najema je v tem, da lahko za krajše obdobje (na primer: tri mesečno vzporedno delovanje starega in novega ERP sistema) začasno najamemo večji obseg/kapacitete storitev

Stran 10

10

## 5. Kompetence ponudnikov zunanjega izvajanja

- *Kompetence dobave storitev (Delivery competency)*: kako dobro se zmore dobavitelj storitev odzvati na dnevne zahteve stranke z vidika stroškov, kakovosti, robustnosti in fleksibilnosti storitev.
- *Kompetence transformacije (Transformation competency)*: kako dobro se zmore dobavitelj storitev izboljšati glede funkcionalnosti, stroškov in kakovosti storitev.
- *Kompetence odnosa (Relationship competency)*: do katere mere je ponudnik storitev pripravljen na "win-win" odnos.

(Feeny et al., 2005)

Stran • 11

11

## 6. Pogodbe s ponudniki storitev

- Pogodba/sporazum o izvajanju storitev (Service level agreement – SLA): vsebuje skupni dogovor o storitvah, prednostne naloge, odgovornosti, jamstva in garancijo.
- SLA mora pokrivati:
  - Seznam storitev, ki jih izvaja zunanji izvajalec
  - Naloge in odgovornosti obeh pogodbenih strank
  - Ceno in zaračunavanje
  - Sledenje in poročanje
  - Ravnanje v primeru težav:
    - odzivni čas
    - čas za odpravo napake glede na vrsto napake
  - Pravna skladnost in reševanje sporov
  - Sporazum o nerazkrivanju (NDA – *Non Disclosure Agreement*)
  - Varnost in zasebnost
  - Prenehanje pogodbe

Stran • 12

12

- Koristno je, če SLA pokriva tudi:

- Možnosti nadzora izvajanja storitev
- Pravica do predhodnega odstopa od pogodbe
- Pogodbena kazen za neizvajanje ali neustrezno izvajanje storitev