

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 podjetja poslužujejo na naslednjih področjih:
 - Računovodstvo
 - Klicni center
 - Informatika
 - Kadrovska funkcija

Stran • 1

1

2. Prednosti in slabosti zunanjega izvajanja informatike

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

Stran • 2

2

▪ Slabosti:

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

Stran • 3

3

3. Zunanje izvajanje informatike

- Kdaj se odločimo za zunanje izvajanje?
- Politika zunanjega izvajanja kot del obvladovanja informatike
- Svetovalne storitve: po svoji osnovi praviloma ne sodijo v zunanje izvajanja

Stran • 4

4

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

- Storitve podatkovnega centra
- Storitve centra za pomoč uporabnikom
- Omrežne storitve
- Varnostne storitve

Stran 5

5

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 6

6

4. Računalništvo v oblaku – *Cloud computing*

- NIST: Model for enabling convenient, on-demand network access to a shared pool of configurable computing resources (e.g., networks, servers, storage, applications, and services) that can be rapidly provisioned and released with minimal management effort or service provider interaction.
- Pri računalništvu v oblaku gre predvsem za drugačen poslovni model

Stran • 7

7

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
 - Ključni elementi: Procesorji, pomnilniki, diskovno polje

Stran • 8

8

- 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 • 9

9

5. Kompetence ponudnikov zunanje 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 • 10

10

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 • 11

11

- Koristno je, če SLA pokriva tudi:
 - Možnosti nadzora izvajanja storitev
 - Pravica do predhodnega odstopa od pogodbe
 - Pogodbena kazen za neizvajanje ali neustrezno izvajanje storitev

Stran • 12

12