

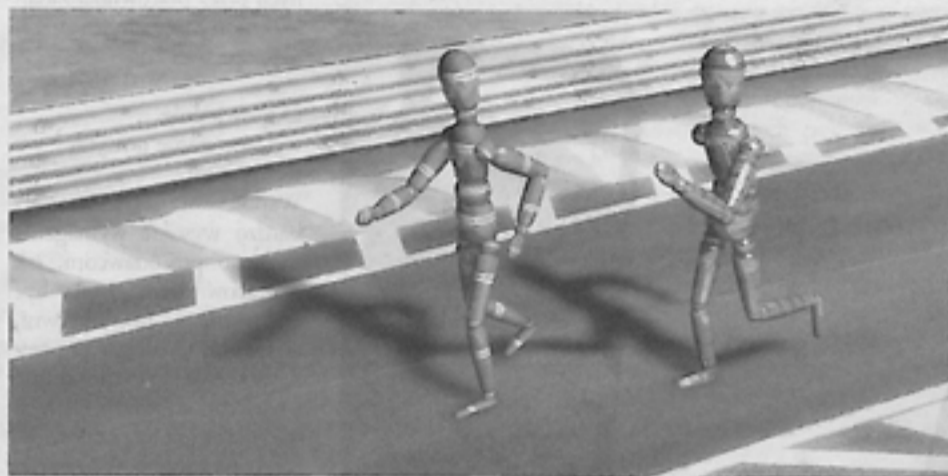
Doświadczony partner technologiczny

Wybierając dostawcę usług IT, należy przede wszystkim pamiętać, iż powinien on być doświadczonym partnerem technologicznym. Kluczowe nie jest samo wdrożenie systemu, ale dostarczenie koncepcji rozwiązania, następnie jego implementacja i wspieranie klienta w sposób ciągły.

Daniel Arak – Wskazane jest, by dostawcę charakteryzowała postawa probiznesowa. Musi rozumieć potrzeby klienta oraz

kontekst wdrożenia danego oprogramowania. Bardzo istotny jest również element czysto ludzki – firma informatyczna powinna jasno wskazać osoby, które będą dedykowane do realizacji projektu. Wskazanie specjalistów w ofercie pozwala na weryfikację ich kompetencji oraz potwierdzenie zdolności firmy informatycznej do wdrożenia rozwiązania. Niejednokrotnie w przypadku dużych dostawców IT struktury są bardzo rozbudowane,

przez co proces decyzyjny może być rozmyty i spowolniony. Powodować to może przedłużanie się projektu i jego przewartościowanie.



Dobrze opracowana oferta zawiera jasno opisane produkty dostarczane przez firmę informatyczną

Odpowiedzialność za swoje działania

Ważną cechą firmy informatycznej jest odpowiedzialność za swoje działania. Szczególnie wysoki poziom odpowiedzialności towarzyszy małym i średnim dostawcom IT. Są oni bowiem bliżej rzeczywistości klienta oraz jego potrzeb. Dla małych i średnich firm IT każdy klient jest kluczowy.

Firma informatyczna w pierwszym kroku powinna przedstawić szacunkowy koszt realizacji projektu informatycznego. Natomiast nie powinna od razu precyzować ile będzie kosztowało wdrożenie rozwiązania. Może to oznaczać, że pewnych elementów projektu nie bierze pod uwagę lub traktuje klienta jak kopię innej firmy. W pierwszej fazie współpracy najistotniejsze jest

wnikliwe przeanalizowanie, jakie dokładnie działania są do wykonania.

Rekomendacja dostawcy oprogramowania

Dokonując wyboru firmy informatycznej, jeśli klient wie, z jakiego oprogramowania chce skorzystać, warto zapytać o rekomendację jego dostawcy (np. Microsoft). To zawęzi krąg poszukiwań. Trzeba także zwrócić uwagę na referencje, a szczególnie na to, czy dana firma umożliwia przeprowadzenie wizyty referencyjnej, tj. spotkania swojego obecnego klienta z potencjalnym. Jeśli klient określi, z jakim dostawcą IT warto kontynuować rozmowy, w następnym kroku powinien wnikliwie przyjrzeć się jego ofercie. Istotne jest, by zawierała przede wszystkim informacje o sposobie rozliczenia (np. fixed fee, fixed time lub time and material).

Pełna wizja kosztów

Trzeba się również przyrzec, czy koszty projektu są

podzielone na koszty stałe (licencje) i zmienne (pracochłonność) oraz czy zawierają założenia w postaci np. kosztów dojazdu. Dzięki temu klient ma pełne wyobrażenie o kosztach. W praktyce w ofercie zamieszcza się również skład zespołu, referencje – nie tylko w postaci dokumentu, ale również kontaktów referencyjnych.

Dobrze opracowana oferta zawiera jasno opisane produkty dostarczane przez firmę informatyczną np. wdrożenie systemu „X”, zawierającego moduły „Y” zbudowane z „Z”, plan realizacji projektu oraz termin ważności oferty. Wskazane jest, by zawierała również informacje o usłudze serwisowej i zasadach gwarancji. Koszt wdrożenia rozwiązania to nie tylko koszt jego budowy i implementacji, ale również utrzymania, rozwoju i dostosowania do zmieniających się warunków biznesowych.

Autor jest business development director, IT MAGINATION sp. z o.o.

Jak wybrać dobrego dostawcę systemu IT?

Prócz kwestii oczywistych, na przykład by jedynym kryterium wyboru nie była cena, przy planowaniu inwestycji w system IT zwróciłbym uwagę na trzy aspekty: nie uzależniać organizacji od jednego wykonawcy, zapewnić sobie wychodzące poza typowe postanowienia umowne ścieżki rezygnacji z projektu, dysponować szczegółową wyceną przedsięwzięcia z uwzględnieniem późniejszego jego utrzymania w czasie.

Krzysztof Puch – Aby nie uzależnić się od jednego wykonawcy, za bezpieczne uznałbym okoliczności, w których wykonawcą będzie nie producent platformy, na której zbudowany jest system, ale partner wdrożeniowy producenta. Oczekiwałbym obecności na rynku co najmniej kilku partnerów posiadających autoryzację producenta. W razie potrzeby można zmienić tylko wykonawcę, a nie całą koncepcję, co będzie szczególnie istotne na etapie utrzymania systemu, kiedy to zmiana produkcyjnie uruchomionego już systemu na inny będzie wyzwaniem. Z pewnością wymagałbym od wykonawcy zapewnienia dostępu do kodu źródłowego i prawa do jego modyfikacji. Oczekiwałbym, że kod źródłowy będzie przechowywany w systemie, a sam system będzie jednocześnie środowiskiem programistycznym, by zmianę logiki działania systemu w efekcie modyfikacji

lub rozbudowy kodu źródłowego uzyskać bez zbędnych czynności.

Pozyskanie podstawowych kompetencji

W razie problemów z wykonawcą moje trudności ograniczą się praktycznie do pozyskania podstawowych kompetencji, które będą w stanie pozyskać z rynku lub relatywnie szybko zbudować we własnej organizacji. Zbadalbym otoczenie szkoleniowe w kontekście platformy oferowanego systemu. Spodziewałbym się istnienia na rynku co najmniej kilku niezależnych ośrodków szkoleniowych, tak by osoby biorące udział w projekcie po stronie mojej organizacji miały możliwość pozyskania wiedzy niezależnej od kompetencji wykonawcy.

Prawo do subiektywnej decyzji

Po drugie, zapewniłbym sobie prawo do subiektywnej decyzji o kontynuacji projektu

w jego istotnych punktach. Wystarczająco precyzyjnie ocenię wykonawcę przez pryzmat jakości produktów analizy. Mając na względzie powyższe, koniecznie pochyliłbym się nad korzystnymi dla mnie proporcjami między wartością usług analizy, a ceną pozostałych etapów oraz zadbałbym, aby wymagania wobec jakości i zakresu analizy przedwdrożeniowej były na poziomie odpowiednim dla kontynuacji projektu przez innego wykonawcę.

Szczegółowa informacja o cenach

W ofercie wykonawcy oczekiwałbym szczegółowej informacji o cenach usług, towarów lub licencji składających się na jego wynagrodzenie. Nawet jeśli to kontrakt rodzaju „stała cena”, chciałbym znać wartości usług poszczególnych faz wchodzących w skład etapów, jednostkowe ceny osobodniówek konsultantów, szkoleń, rocznych kosztów utrzymania systemu z podziałem na pozycje zakresu tego utrzymania. Z jednej strony pozwoli mi to kontrolować finansowe aspekty zarządzania zmianą w projekcie, a z drugiej to dobry materiał do negocjacji z innym wykonawcą.

Autor jest dyrektorem planu rozwoju dla szkodnictwa wyciągu, CSF Polska, grupa Syntex S.A.

Bezpieczeństwo informacji na wagę złota

Liczba przechowywanych przez firmy danych, również tych wrażliwych, stale rośnie. Coraz częściej mają one formę wyłącznie elektroniczną, gdyż jest to wygodniejsze i, wydawać by się mogło, bezpieczniejsze od tradycyjnych papierowych dokumentów.

dr Paweł Markowski – Jednak również przechowywanie i niszczenie danych elektronicznych może nastręczać trudności, szczególnie dziś, w dobie rozwoju sposobów łamania zabezpieczeń komputerowych. Firmy powinny zatem zadbać o to, aby przechowywane ważne informacje nie dostały się w niepowołane ręce. Niewielu pamięta, że zapewnienie bezpieczeństwa przechowywanych danych, szczególnie tych wrażliwych, to ustawowy obowiązek. Ustawa o Ochronie Danych Osobowych z 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. Nr 133, poz. 883) głosi, że wszystkie firmy oraz instytucje, które w swojej bazie danych umieszczają dane osobowe, mają obowiązek chronić je przed dostępem osób nie-

powołanych. Zaniedbanie tego obowiązku i dopuszczenie do wycieku niejawnych informacji grozi sankcjami dyscyplinarnymi, a w skrajnych przypadkach również karnymi.

Jak bezpiecznie niszczyć dane elektroniczne?

Bezpieczeństwo danych to nie tylko odpowiednie ich przechowywanie, ale także skuteczne niszczenie. Czy dokumenty elektroniczne można zniszczyć fizycznie, tak samo jak papierowe? Kasowanie informacji prowadzi wyłącznie do niewielkiej zmiany struktury danych zapisanych na dysku, przez co większość informacji pozostawiona jest w stanie nienaruszonym, a zatem istnieje możliwość ich odtworzenia. Dzięki dostępnym programom, nawet bezpłatnym, lub wynajęciu specjalistycznej firmy możliwe jest odzyskanie części lub całości uprzednio skasowanych informacji. Dlatego, aby możliwie jak najskuteczniej usunąć dane, konieczne jest zastosowanie odpowiedniego sprzętu, który zniszczy bądź znacząco uszkodzi nośnik, na którym się one znajdują, lub oprogramowania, które wielokrotnie je nadpisze lub zaszyfruje.

Ważna jest ekologia

Najlepszą gwarancją usunięcia danych z nośników jest zniszczenie samego nośnika. Sposobów jest kilka, jednak najskuteczniejsze jest całkowite rozpuszczenie rozтворami chemicznymi lub w np. piecu hutniczym. Problemem może być jednak transport nośnika do miejsca, gdzie ma być on zniszczony, tak, aby nie istniała możliwość jego kradzieży. Firmy wyszły naprzeciw temu problemowi, dojeżdżając do klienta i niszcząc nośnik bezpośrednio w jego siedzibie. Coraz istotniejsza staje się nie tylko skuteczność metody, ale także jej ekologiczność. W przypadku metody chemicznego rozpuszczania nośników kładzie się nacisk, aby jak najwięcej produktów pozostałych po procesie utylizacji nadawała się do powtórnego wykorzystania. Przed rozpuszczeniem talerzy dysków, z ich obudowy odzyskiwane są wszystkie elementy nadające się do recyklingu, a produkt końcowy reakcji można następnie wykorzystać przy oczyszczaniu ścieków lub w elektrolitycznym procesie produkcji aluminium.

Autor jest prezorem Grupy BOSSG