

## **Содержание:**

### **Введение**

В эпоху глобальной компьютеризации всех областей человеческой жизни область бизнеса так же не осталась в стороне. Сегодня практически вся бизнес-деятельность зависит от слаженного функционирования компьютерных систем по всему миру. Но часто так бывает, что компании не считают нужным нанимать в штат еще одного специалиста – системного администратора, для поддержания этих систем в рабочем состоянии.

Руководители ссылаются на то, что «и так все работает», и резонно спрашивают «зачем тогда нанимать в штат еще 1 сотрудника?». Но работоспособность ИТ систем хрупкая штука, и в любой момент, обычно в самый важный может случиться сбой, который может привести к приостановке работы всего бизнеса. Тогда-то становится ясно, что цена простоя всего бизнеса неизмеримо выше, чем ЗП системного администратора.

На сегодняшний день для таких компаний появляются прекрасное, недорогостоящее и профессиональное решение – ИТ-аутсорсинг.

В данной работе будет рассмотрено понятие ИТ-аутсорсинга, теоретические основы ИТ-аутсорсинга и «Аутсорсинг услуг по ИТ-консультированию в компании «Южные ворота»».

## **Глава 1. Теоретическая часть**

### **1.1. Понятие аутсорсинга. ИТ-аутсорсинг**

Под Аутсорсингом (от англ. outsourcing: (outer-source-using) обычно понимают передачу организацией, на основании договора, определённых видов или функций производственной предпринимательской деятельности другой компании, действующей в нужной области. В отличие от услуг и поддержки, имеющих разовый, эпизодический или случайный характер и ограниченных началом и концом, на аутсорсинг обычно передаются функции по профессиональной

поддержке бесперебойной работы отдельных систем и инфраструктуры на основе длительного контракта (не менее 1 года).

Аутсорсинг позволяет повысить эффективность предприятия в целом и использовать освободившиеся организационные, финансовые и человеческие ресурсы для развития новых направлений или концентрации усилий, не требующих повышенного внимания.

«ИТ-аутсорсинг» в отличие от просто «Аутсорсинга», имеет следующее определение – частичная или полная передача работ по поддержке, обслуживанию и модернизации инфраструктуры в руки компаний, специализирующихся на абонентском обслуживании организаций и имеющих штат специалистов различной квалификации. Проще говоря, аутсорсинг – это деятельность, в которой одна компания по приглашению другой компании начинает реализовывать, создавать или нормализовать ИТ решения.

## **1.2. Виды ИТ-аутсорсинга и их особенности**

По общей классификации выделяют следующие классификационные виды аутсорсинга.

В зависимости от вида деятельности и объёма выполняемых услуг различают:

- Операционный (производственный) аутсорсинг – передача отдельных операций, связанных с производством, разработкой, хранением (частичный аутсорсинг) или всего цикла производства (полный аутсорсинг) внешней компании (аутсорсеру);
- Функциональный (аутсорсинг бизнес-процессов) – передача внешним исполнителям отдельных функций, необходимых для ведения бизнеса, но которые не являются основными (реклама, хранение и обработка информации, управление персоналом, бухгалтерский учёт и т.д.);
- Ресурсный аутсорсинг – специфическое направление, предусматривающее отказ от производства собственных ресурсов, необходимых для ведения бизнеса, в пользу получения их со стороны на основе аренды зданий, сооружений, производственных мощностей и производственных комплексов.

По числу параметров различают аутсорсинг:

- Простой - у компании - заказчика имеются договорные отношения с одним поставщиком услуг;
- Совместный - имеются несколько аутсорсеров, выполняющих различные по характеру функции.

Крупные корпорации и компании, в структуру которых входят однотипные предприятия, расположенные на большом географическом полигоне, применяют локальный (в конкретном центре - месте) и региональный (аутсорсинг деятельности в регионе) аутсорсинг. Локальный аутсорсинг может быть применён для конкретной территории с развитой инфраструктурой или промышленного центра. Особенность локального аутсорсинга - наличие нескольких учреждений одного профиля деятельности, что порождает конкуренцию. Региональный аутсорсинг представляет собой передачу конкретной функции или вида деятельности, общих для нескольких регионов.

По отношению к орг. структуре компании - заказчика:

- Внутренний - создание внутри основной структуры дочерних подразделений с их последующим выделением;
- Внешний - передача функций и операций внешней организации.

Внутренний аутсорсинг предполагает иерархическую кооперацию взаимосвязи основной компании и созданных ею структур. Внешний аутсорсинг является рыночно ориентированным и предполагает наличие партнёрских отношений, рассчитанных на среднесрочное и долгосрочное сотрудничество.

Аутсорсинг услуг по ИТ-консультированию — это консультационные услуги, в той или иной степени затрагивающие информационные технологии. Учитывая возрастающую интеграцию ИТ в управление бизнес-процессами, услуги ИТ консалтинга приобретают все более существенное значение.

Поставщиком услуг ИТ-консультации могут являться как компании-аутсорсеры, специализирующиеся на информационных технологиях, так и независимые специалисты. Выбор исполнителя, может быть, продиктован конкретными задачами или целями компании, но стоит учитывать тот факт, что консультация ИТ-специалиста, работающего в одиночку, обычно, узконаправленна, тогда как возможности компании гораздо шире.

Главной целью любой ИТ консультации является оптимизация процессов и управления информационными ресурсами компании. Экспертный ИТ аудит

помогает:

- сократить издержки на содержание IT инфраструктуры;
- увеличить скорость работы программного и аппаратного обеспечения;
- повысить безопасность информационных сетей и баз данных;
- обозначить уровень подготовки персонала, ответственного за IT сети.

## **1.3 Достоинства и недостатки аутсорсинга**

Владельцу бизнеса, решившему передать определенные бизнес-процессы на обслуживание подрядчиками, стоит учитывать, что внешний менеджмент обычно приносит выгоду, но всегда есть риск понесения потерь.

Знания о достоинствах и недостатках услуги позволяют более точно оценить картину.

Достоинствами аутсорсинга можно считать:

1. Избавление компании и руководства от лишней нагрузки (текучка кадров, низкая квалификация и б/листы)
2. Концентрация собственных ресурсов (персонал, оборудование и т. д.) на основных видах деятельности
3. Передача ответственности за выполнение конкретной функции
4. Снижение себестоимости процессов и функций, передаваемых аутсорсеру, и финансовая выгодность услуг
5. Повышение качества выполнения функций и конечной продукции. Качество определяет прибыль и репутацию
6. Перераспределение инвестиционных ресурсов и экономия на аренде помещений для сотрудников,
7. Доступ к новейшим технологиям, к ресурсам, которых нет у компании
8. Повышение надежности выполнения функций и на бизнес-процессы.

Недостатками аутсорсинга можно считать:

1. Малое количество на рынке аутсорсеров и потенциальный диктат монополиста со стороны возможного аутсорсера
2. Отсутствие надёжных поставщиков услуг аутсорсинга в секторах бизнеса
3. Снижение оперативности бизнес-процесса ниже требуемого уровня
4. Сокращение или передача персонала другому предприятию

5. Возможность потери контроля над своими ресурсами и принятия неадекватных управленческих решений
6. Риск расставания с партнером-аутсорсером при срочном расторжении договора
7. Усложнение логистического взаимодействия (по времени, функциям) между внутренними системами предприятия и службами аутсорсинговой фирмы
8. Увеличение доли транзакционных издержек
9. Возможность утечки конфиденциальной информации и попадания ее к конкурентам
10. Отсутствие законодательной базы (нет в ГК РФ) и правовые риски

## **1.4. Критерии выбора компании аутсорсера**

По каким критериям должен осуществляться выбор компании аутсорсера?

Первое, на что следует обратить внимание – это репутация компании. Следует изучить сайт компании, отзывы клиентов, упоминания в СМИ. Так вы сможете получить первичное представление об этой компании.

Второе, опыт работы компании. Обязательно нужно обратить внимание на предыдущий опыт работы компании. Если компания надежна, давно на рынке, то всё это у неё должно быть заранее заготовлено. Ведь добросовестные и проверенные провайдеры гордятся своими клиентами.

Третье, это прозрачность цен и открытость. С одной стороны, цена должна быть рыночной. Если тот или иной контрагент предлагает Вам ставку на 20-30 % ниже, чем конкуренты, значит что-то здесь не так. Не может быть, что за столь низкую стоимость Вам предложат достойные услуги. С другой стороны, стоимость кадровых агентств зависит от целого ряда факторов. Это и сроки найма, и количество требуемого персонала, и время их вывода и многое другое.

Наиболее оптимальным будет выбрать компанию, для которой вы будете клиентом среднего размера. Если у Вас работает 20 человек, не выбирайте аутсорсера, который пишет на сайте, что у него сотни клиентов и среди них крупные компании. Для такого поставщика вы будете небольшим клиентом и, может так случиться, что вам не будут уделять достаточно внимания. И наоборот, если вы большая

компания, то не берите маленького аутсорсера. Он скорее всего не справится и качество пострадает.

И формальные признаки, которые тоже должны быть рассмотрены:

- 1) Доверие – оценивается опытность поставщика услуг. Кол-во уже обслуживаемых им клиентов
- 2) Надежность – оценивается соответствие поставщика требованиям клиентов
- 3) Обслуживание – Анализируется уровень обслуживания поставщика и сравнивается с уровнем заказчика или с уровнем других поставщиков
- 4) Экономия средств – сопоставляется уровень цен выбранного поставщика и других поставщиков
- 5) Гибкость – оценивается способность поставщика работать в условиях изменяющихся условий заказчика
- 6) Кадровая политика – анализируется к.п. поставщика и возможность влияния ее на сотрудников заказчика
- 7) Жесткость и либерализм в контракте – выявляется возможность заключения «Жесткого» или «либерального» контрактов по предоставлению аутсорсинговых услуг.
- 8) Внутренняя квалификация и контроль – оценивается желание поставщика помогать заказчику в поддержании нужной квалификации его сотрудников.

## **Глава 2. Практическая часть**

### **2.1. Описание Компании**

Компания «Южные ворота», была основана в 2015 году, основной род деятельности – транспортные грузоперевозки. Грузоперевозка товаров осуществляется по южным регионам России.

Грузоперевозки осуществляются по Южному федеральному округу (табл. 1)

Таблица 1

**Список субъектов ЮФО**

<b>Субъект</b>	<b>Центр</b>	<b>Население млн.чел</b>	<b>Площадь кв.км</b>
<b>Республика Адыгея</b>	Майкоп	0,45	7792
<b>Республика Крым</b>	Симферополь	1,9	26100
<b>Город Севастополь</b>		0,43	864
<b>Ростовская область</b>	Ростов-на-Дону	4,2	100967
<b>Республика Калмыкия</b>	Элиста	0,27	74731
<b>Астраханская область</b>	Астрахань	1,019	49024
<b>Волгоградская область</b>	Волгоград	2,53	112877
<b>Краснодарский край</b>	Краснодар	5,57	75485

При выборе географии базирования компании был выбран именно Южный федеральный округ, по причине низкой конкуренции, более дешевой стоимости рабочей силы, по сравнению с северными регионами страны, возможность круглогодичной эксплуатации общественных дорог без потери скорости доставки товаров.

Среди клиентов компании «Южные ворота», можно выделить различные розничные сети (Магнит, пятерочка, Дикси), магазины одежды (Смешные цены), магазины бытовой техники (1000 мелочей) и т. д. С некоторыми клиентами работа ведется на протяжении всего срока существования компании, с 2015 года.

Компании «Южные ворота» требуется услуги по ИТ-консалтингу, по вопросу улучшения существующей информационной системы, которая удовлетворяла запросы пользователей в первое время работы компании, но в течение 5 лет работы не дорабатывалась и стала «тормозить» и «глючить».

Требуется рассмотреть возможности улучшения данной системы с комментариями от специалистов.

## 2.1.1. Организационная структура компании

Организационная структура компании «Южные ворота» можно рассмотреть на Рисунке 1.



Рис. 1. Организационная структура

Во главе компании стоит Генеральный директор ему напрямую подчиняются, начальники:

- Склада

- ИТ-отдела
- Транспортного отдела
- Н. Отдела кадров
- Главный бухгалтер

Начальник склада ответственен за бесперебойную работу склада, куда клиенты доставляют свою продукцию. Он регулирует работу всего склада, принимает и отпускает товар, ведет учет в ИС.

Начальник ИТ-отдела отвечает поддержку работоспособности текущей ИС и разработку нового функционала ИС.

Начальник транспортного отдела ответственен, за слаженную работу диспетчеров и водителей и доставку товара в срок.

Начальник отдела кадров следит за кадровой политикой компании, реализует кадровые проекты внутри в компании. Занят повышением вовлеченности персонала в работу. Занимается оптимизацией штата в компании и наймом новых людей.

Главный бухгалтер отвечает за соблюдения фин. законодательства, своевременную выплату заработной платы. Подготовку фин. отчетностей.

### **2.1.2. Схема технической и программной архитектуры**

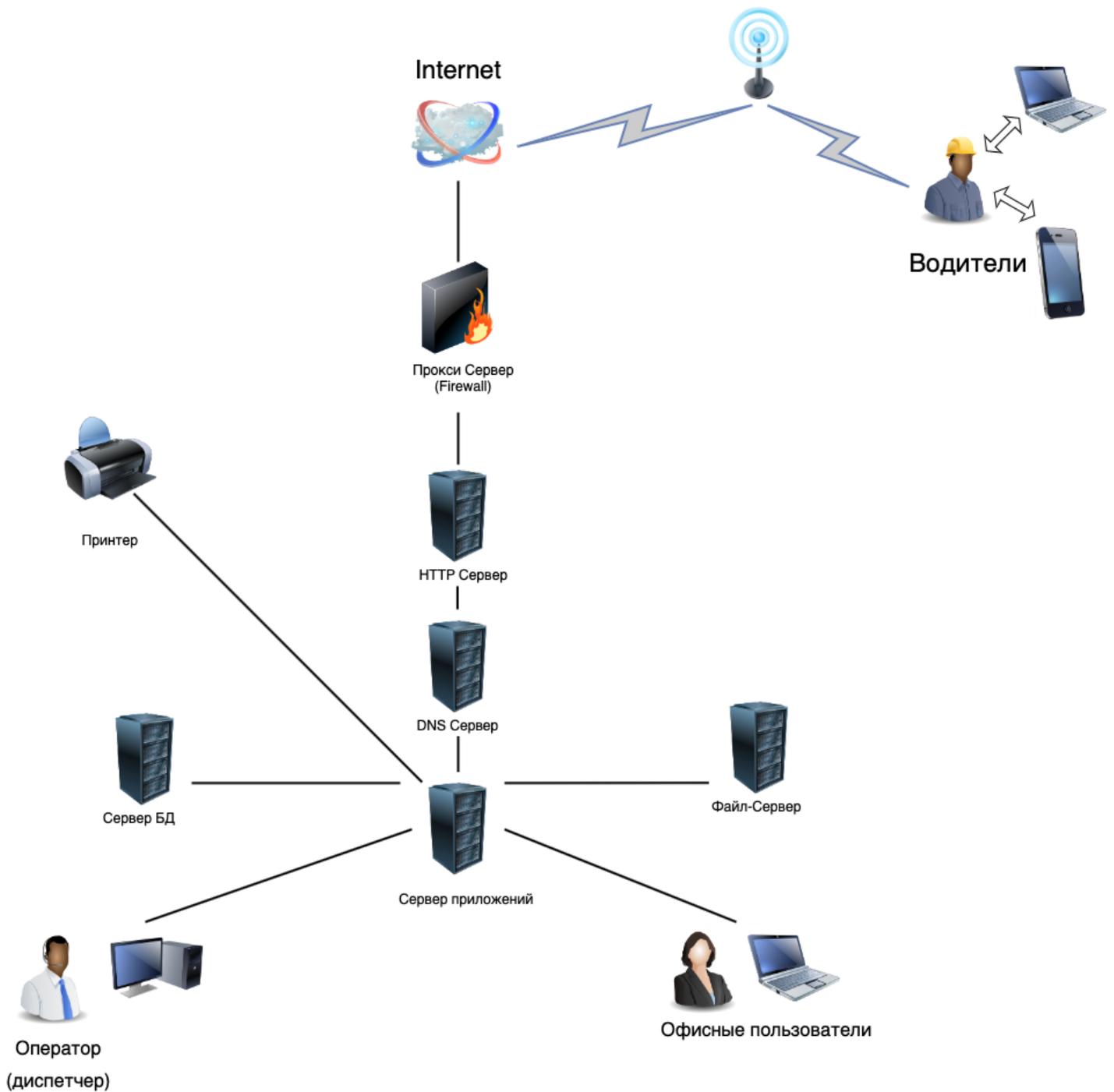


Рис 2. Техническая архитектура

Техническую архитектуру компании «Южные ворота» можно рассмотреть на Рисунке 2. Снизу вверх.

- Офисные пользователи работают на ноутбуках, для мобильности.

Могут работать из дома.

- Диспетчеры работают из офиса на ПК со специальным оборудованием.

- Диспетчеры и офисные рабочие подключаются напрямую к серверу с приложениями, имеют доступ к локальной сети с принтером
- У диспетчеров с офисными рабочими доступ в интернет ограничен файрволлом, ограничивающим использование интернета не в рабочих целях.
- Водители, для связи с офисом пользуются переносными устройствами: ноутбуки и смартфоны. Имея доступ в интернет через мобильный модем, водители подключаются к системе и авторизуются. Тем самым получают внешний доступ к той же системе, что и офисные сотрудники.

Программная архитектура изображена на Рисунке 3.

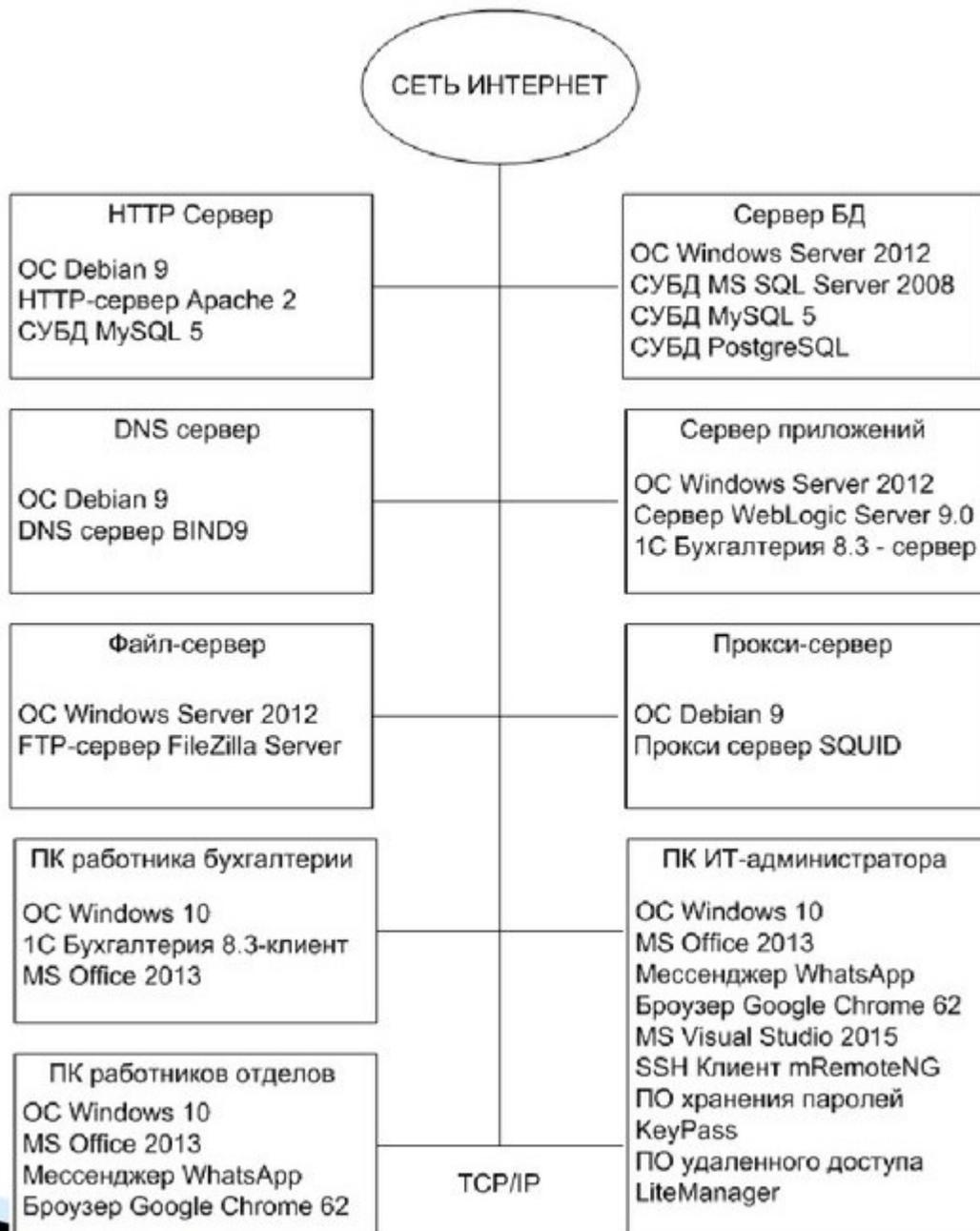


Рис. 3. Программная архитектура

Программная архитектура состоит из сервера приложений, запускающего виртуальные машины на ОС Windows 10, с предустановленными программами для каждого из отделов. Специализированное ПО для работников бухгалтерии, специализированное ПО для работников других отделов. Файловый сервер для обмена информацией. Прокси и dns сервера (фаервол) и базу данных.

## 2.1.3. Структура и состав ИТ-отдела

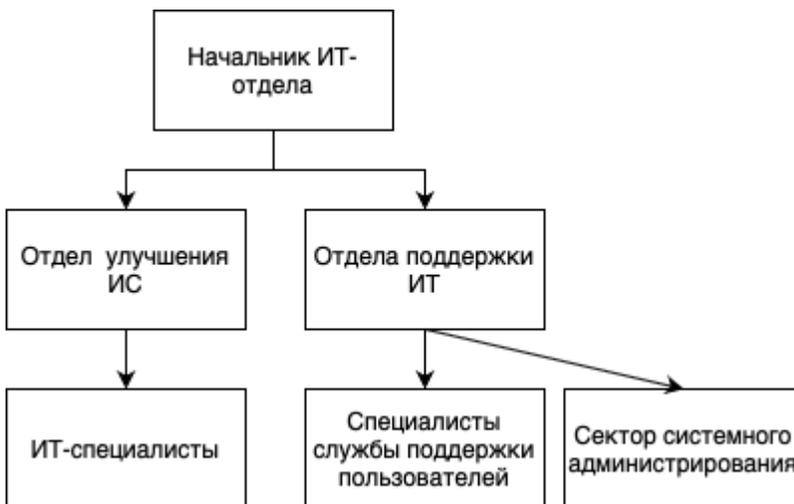


Рис 4. Структура и состав ИТ-отдела

На рисунке 4 изображен состав и структура ИТ-отдела. Каждый квадратик разделен по функциональным обязанностям.

Начальник ИТ-отдела – отвечает за общее функционирование системы, задает вектор развития системы, получает обратную связь от пользователей, формирует список приоритетов разработки в отдел разработки.

Отдел улучшения ИС – отвечает за улучшение пользовательского опыта работы с ИС. Вносит доработки в ИС. Устраняет обнаруженные дефекты. Тестирует новые исправления.

Отдел поддержки ИТ – консультирует пользователей по специфике работы ИТ-системы. Докладывает об ошибках, возникающих в процессе эксплуатации ИТ-системы. Готовит еженедельные по системе (время простоя, кол-во ошибок, макс. кол-во пользователей и т. п.)

## **2.1.4. Стратегия развития компании в области ИТ (ИТ-стратегия)**

ИТ-стратегия – это формализованная система принципов, на основе которых будут развиваться все компоненты информационных систем компании. Стратегия обеспечивает интегрированный подход к автоматизации всех контуров управления предприятием и позволяет избежать типичных недостатков "кусочной автоматизации".

ИТ стратегия компании «Южные ворота», состоит из следующих шагов: на первом этапе должен быть проведен комплексный анализ текущего состояния ИТ. На втором этапе, должны быть обозначены цели компании на ближайшие 5 лет. С учетом этой цели планируется разработки требуемого состояния ИТ системы. На третьем этапе, должно быть проведено планирование проектов по ИТ.

В ИТ-стратегию должны быть включены следующие пункты:

- Включение модуля «управление сервисным обслуживанием» в ИТ-систему, в первый год разработки системы
- Включение модуля «управление поставщиками» в ИТ-систему, в первый год разработки системы
- Включение модуля «управление финансами» в ИТ-систему, во второй год разработки системы
- Включение модуля «управление документооборотом» в ИТ-систему, во второй год разработки системы
- Включение модуля «управление ИТ-сервисами» в ИТ-систему, в третий год разработки системы

## **2.2. Выбор проекта по реализации ИТ-стратегии**

Следуя плану ИТ-стратегии выбор проекта для реализации ИТ-стратегии следует осуществлять по вышеприведенным пунктам.

Вначале будет реализован общий веб интерфейс, для работы с текущей базой данных. Затем будет осуществлено переключение всех текущих интерфейсов для работы с приложениями, на один единый ИТ-интерфейс.

Для этого потребуется выделить пользователей в отдельные группы. Разграничить зоны ответственности пользователей, выдать права доступа пользователям. Создать Административные учетные записи и мониторинговые учетные записи.

Авторизация в новую ИТ-систему будет осуществляться через веб интерфейс. Все стационарные и переносные устройства, расположенные на территории работодателя, будут по умолчанию подключены к локальной сети, поэтому потребуется только упрощенная авторизация. Для пользователей (водители), осуществляющих удаленное подключение (через интернет) потребуется ввести данные своих учетных записей, а также код двухфакторной авторизации, полученный их специального приложения или из физического устройства – генератора токенов.

Объединив таким образом все приложения пользователей в одном месте, удастся решить вопрос с обновлением программ – все пользователи всегда будут пользоваться новейшей версией ИС, при работе в сети, так как работа будет осуществляться через веб интерфейс.

Второе, удастся решить вопрос с лицензиями на программы. Больше не будет нужны заниматься оформлением лицензии на программный продукт для каждого конкретного пользователя. Раньше это бы вызвало много проблем, из-за большой бюрократизации процесса покупки лицензий. За такой срок у пользователя может уже отпасть нужна в данной программе, но лицензия уже будет куплена.

## **2.3. Обоснование эффективности проекта**

Эффективность будущего проекта была обоснована ИТ-аутсорсером, во время оказания услуг по ИТ-консультированию. Экономическая экономия обосновывается финансовыми тратами необходимым для поддержания текущего темпа работы компании. Например, сейчас, сотрудники отдела бухгалтерии вынуждены дублировать информацию с бумажных носителей, полученных от водителей (транспортного отдела) в электронный вид.

Переход на полностью подконтрольный компании цифровой формат, позволит высвободить людские ресурсы в компании, провести оптимизацию штата сотрудников, увеличит эффективность оставшихся сотрудников, позволит поднять зарплаты и ввести систему вознаграждений.

Текущие траты:

5 рядовых бухгалтеров, оцифровывающих бумажные носители.

Оклад: 35 000 руб. в месяц.

Планируемый срок работы над новой системой- 4 месяца.

Бюджет на реализацию и внедрение электронного документооборота - 600 000 руб.

Планируется оптимизировать 3 рабочих места.

Затраты зарплатного фонда за тот же период.

$3 * 35\ 000 = 105\ 000$  руб. за 1 месяц

$4 * 105\ 000 = 420\ 000$  руб. за 4 месяца работы

Бюджет ИТ проекта: 300 000 руб.

**Экономическая выгода за первые 4 месяца работы: 420 000 руб.- 300 000 руб.= 120 000 руб.**

В дальнейшем экономическая выгода от такого решения будет становиться только очевиднее.

## **2.4. Анализ рынка. Выбор поставщика услуг.**

Выбор формы аутсорсинга как возможных условий взаимодействия с партнером (или несколькими партнерами) осуществляется на этапе анализа рынка услуг аутсорсинга. От развития конкуренции на рынке услуг аутсорсинга в конкретной сфере деятельности организации зависит общее количество альтернативных вариантов, которые будут рассматриваться высшим менеджментом компании в

процессе разработки аутсорсинг-проекта.

Критерии выбора поставщика услуг, при изучении рынка услуг аутсорсинга необходимо получить детальную информацию о каждом из возможных поставщиков услуг. Такая информация необходима для проведения как количественного, так и качественного анализа в ходе выбора конкретного партнера.

- Доверие. Насколько опытен этот поставщик услуг, т.е. сколько у него клиентов в данный момент?
- Надежность. Удовлетворяет ли этот поставщик услуг требованиям своих клиентов?
- Гибкость. Работает ли этот поставщик по одному образцу или он достаточно гибок, чтобы быстро удовлетворить наши потребности, а в дальнейшем корректировать свою работу в зависимости оттого, будет ли наше предприятие расширяться или, наоборот, сворачивать свою деятельность?
- База навыков. Есть ли у этого поставщика навыки в сфере IT и других областях, которые не нужны нам сейчас, но которые понадобятся в будущем?

Примеры компаний, представленных на российском рынке, готовых предоставить аутсорсинг услуги:

- Ланит – крупнейший IT-аутсорсер на российском рынке, предоставляемые услуги: комплексная поддержка существующих IT систем. Разработка IT систем людей сложности «Под ключ». Возможна удаленная работа, работа с привлечением высококвалифицированных IT-инженеров. Выполнение работ 24 часа в сутки.
- КРОК – вторая по величине российская компания, предоставляющая услуги IT-аутсорсинга. Услуги: комплексная поддержка существующих IT систем. Разработка IT систем людей сложности «Под ключ».
- Инфосистемы Jet – средняя компания, штат сотрудников 1.5 тыс. человек. Предоставляемые услуги: комплексная поддержка существующих IT систем. Разработка IT систем. Оценка проектов.
- Корус-консалтинг – малая компания, штат сотрудников до 1 тыс. человек. Предоставляемые услуги: Оценка проектов, независимая экспертиза.
- и другие

Среди предложенных компаний аутсорсеров, была выбрана – Инфосистемы Jet. Выбор пал именно на «Инфосистемы Jet» по следующим объективным причинам:

- Быстрый ответа на входящий запрос
- Бизнес-репутация компании
- Средний размер компании, соответствующий размеру проекта
- Была предложена лучшая цена по работе над проектом
- Была предложена возможность удаленного сотрудничества (со снижением стоимости разработки).

## **Соглашение об уровне сервиса**

Соглашение об уровне сервиса или SLA (Service Level Agreement) — это внешний документ (существующий между заказчиком и исполнителем), описывающий параметры предоставляемой услуги.

“Соответствие SLA” эквивалентно тому, что сервис работает так, что реальные параметры соответствуют заявленным в соглашении значениям метрик. Хотя сам термин SLA появился в ИТ, сегодня такие документы используются для описания самых разных услуг, как в ИТ, так и в других сегментах B2B, например, в обслуживании коммерческой недвижимости, при ремонте специализированного оборудования и т.п.

Соглашения SLA активно применяются там, где исполнитель и заказчик услуг автономны по отношению друг к другу. Это могут быть отношения между компаниями или даже подразделениями одного бизнеса, если одно из них позиционируется, как внутренний аутсорсер.

Опасения компаний, не сталкивавшихся с подобным документом, напрасны. Договор SLA не бюрократизирует работу ИТ или иного сервисного подразделения, а наоборот, формализует и делает более прозрачным взаимодействие с потребителями услуг.

Различные примеры соглашений SLA приведены в описаниях стандартов ITIL и COBIT, где также даны развернутые рекомендации по оценке ключевых показателей эффективности (KPI) при анализе работы с SLA. Типовая модель SLA должна включать следующие разделы:

Определение предоставляемого сервиса, стороны, вовлеченные в соглашение, и сроки действия соглашения.

Дни и часы, когда сервис будет предлагаться, включая тестирование, поддержку и модернизацию.

Число и размещение пользователей и/или оборудования, использующих данный сервис.

Описание процедуры отчетов о проблемах, включая условия эскалации на следующий уровень. Должно быть включено время подготовки отчёта.

Описание процедуры запросов на изменение. Может включаться ожидаемое время выполнения этой процедуры.

Спецификации целевых уровней качества сервиса, включая:

Средняя доступность, выраженная как среднее число сбоев на период предоставления сервиса

Минимальная доступность для каждого пользователя

Среднее время отклика сервиса

Максимальное время отклика для каждого пользователя

Средняя пропускная способность

Описания расчёта приведённых выше метрик и частоты отчётов

Описание платежей, связанных с сервисом. Возможно как установление единой цены за весь сервис, так и с разбивкой по уровням сервиса.

Ответственности клиентов при использовании сервиса (подготовка, поддержка соответствующих конфигураций оборудования, программного обеспечения или изменения только в соответствии с процедурой изменения).

Процедура разрешения рассогласований, связанных с предоставлением сервиса.

Процесс улучшения SLA.

## **Заключение**

Аутсорсинг услуг по ИТ-консалтингу можно отнести к работам, повышающим эффективность деятельности компании-заказчика, т.к. происходит оптимизация бизнес-процессов, компания сосредотачивается на достижении стратегических задач. Услуги аутсорсинга могут быть интересны, как и для небольших растущих предприятий, так и для крупных корпораций. Для небольшого растущего предприятия аутсорсинг полезен, как квалифицированная помощь при подборе персонала, для полного ведения кадрового делопроизводства, начиная от грамотного начисления заработной платы и внутреннего аудита и заканчивая выплатой всех налогов, отчислений и ведением основных бухгалтерских документов.

Услуги по ИТ-консалтингу по стороны аутсорсинговой компании позволили обосновать экономическую эффективность реализации ИТ-проекта в компании «Южные ворота».

## **Список литературы**

1. Александр Затеса, Владимир Дик Выбор ИТ-сервисов на предприятии / Александр Затеса, Владимир Дик. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2015.
2. Баринов, Андрей Безопасность сетевой инфраструктуры предприятия / Андрей Баринов. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2018.
3. Вилисов, В. Я. Инфраструктура инноваций и малые предприятия. Состояние, оценки, моделирование / В.Я. Вилисов, А.В. Вилисова. - М.: РИОР, Инфра-М, 2018.
4. Вилисов, В.Я. Инфраструктура инноваций и малые предприятия: состояние, оценки, моделирование: Монография / В.Я. Вилисов. - М.: Инфра-М, РИОР, 2018.
5. ИТ инфраструктура бизнеса / IT Expert, №1, 2012. - М.: ИТ Медиа, 2015.
6. Коровкина, Н. Л. ITSM-подход в управлении ИТ-инфраструктурой сети МИК / Н.Л. Коровкина. - М.: Университет, 2018.
7. Школьник, Алексей Автоматизированная информационная система учета ИТ-активов предприятия / Алексей Школьник. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2016.
8. Акимов, Е. IT-security. Экономическая эффективность и управление рисками / Е. 2015.

9. Вайнштейн, В. Российский аутсорсинг в зеркале мирового опыта / В. Вайнштейн. 2017.
10. Джодж, С. Всеобщее управление качеством: стратегии и технологии, применяемые сегодня в самых успешных компаниях. (TQM) / С. Джодж, А. Ваймерских. - СПб. : Виктория плюс, 20012.
11. Ершова, Э. Аутсорсинг ИТ: чего ждать от России? / Э. Ершова. 2019.
12. Зеленина, Е. Аутсорсинг и управление ИТ: Открытые системы / Е. Зеленина. 2015.
13. Ильин, В.В. Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика / В.В. Ильин. - М. : ООО «И.Д. Вильямс», 2016.
14. Круглов, М.Г. Управление качеством проектов корпоративных информационных систем / М.Г. Круглов, П.М. Козлов. 2011.
15. Лapidус, В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях / В.А. Лapidус. - М. : Типография «Новости», 2017.

## **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА**

№ \_\_\_\_\_

г. Москва « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «Южные ворота», именуемое в дальнейшем «заказчик», в лице Иванова Степана Владимировича, действующего на основании лицензии №1., и компания «Инфосистемы Jet», именуемое в дальнейшем «исполнитель», в лице Степанова Ивана Владимировича, действующего на основании лицензии №2, далее совместно именуемые «Стороны», заключили настоящее Соглашение об уровне сервиса (далее – SLA) о нижеследующем:

### **Термины и определения**

1.1. Услуга (Сервис) – Средство предоставления Ценностей Клиенту, которые обеспечивают достижение им желаемых результатов, без обладания специфическими издержками и рисками. Комплекс производственных процедур (работ), направленный на удовлетворение заранее оговоренных потребностей Заказчика, имеющих определенный уровень качества, обладающий установленными измерителями.

1.2. Заказчик (клиент) – Предприятие, подразделение предприятия (БЕ) или сотрудник предприятия (БЕ), получающие Услуги от Исполнителя.

1.3.Исполнитель – Предприятие, подразделение предприятия (БЕ) или сотрудник предприятия (БЕ), предоставляющие Услуги Заказчику.

1.4.Пользователь – Сотрудник Клиента, ответственный за эксплуатацию оборудования и ПО, находящегося на обслуживании.

1.5.Специалист – Сотрудник Исполнителя, уполномоченный на исполнение услуг в рамках настоящего Соглашения.

1.6.ПК – Персональный Компьютер.

1.7.ОС – Операционная Система: комплекс специализированных программ, обеспечивающий выполнение базовых функций ПК.

1.8.ПО – Программное Обеспечение

## **ОПИСАНИЕ УСЛУГ**

- 1. **ИТ-Консультирование по процессу разработки ИТ-системы для работы слаженной работы водителей и операторов грузоперевозки.**

## **Требования к услуге**

- 1. **Наличие у ИТ-системы WEB страницы. Возможность работы web страницы в автономном режиме (без подключения к сети). Доступность web страницы 95% в течение дня. Первая загрузка страницы не должна занимать более 10 секунд.**

## **Критерии оценки услуги**

- 1. **количество инцидентов, количество дней простоя, скорость открытия страниц.**

## **Мониторинг оказания услуги**

- 1. **Средство мониторинга и учета ошибок Grafana.**

## **Ответственность за непредоставление услуги**

- 1. **исполнитель несет материальную ответственность и обязуется устранить найденные дефекты в ИС. в течение трех лет после сдачи проекта.**

## **ПОДПИСИ СТОРОН**

ФИО Иванов Степан Владимирович

Подпись \_\_\_\_\_

ФИО Степанов Иван Владимирович

Подпись \_\_\_\_\_