



VAD VARJE IT-ANSVARIG BÖR TÄNKA PÅ

7 TIPS VID UPPHANDLING AV IT-DRIFT.

I detta whitepaper ger vi dig som tänker upphandla IT som tjänst förslag på sju områden som kommer förenkla er upphandling.

Vad bör en IT-ansvarig särskilt beakta vid upphandling inom följande områden?

LÄS MER OM:

1. IT SOM ARBETSPLATS

- Tänk på att välja produkter som har en livscykel över hela avtalsperioden.
- Kravställ smart, med det menar vi att det i regel brukar underlätta att undvika (i den mån det går) för detaljerade specifikationer på produkternas innehåll.
- Skapa en process internt för hur ni enklast och effektivast vill hantera nya användare samt hur ni vill avsluta användare. Detta kallas ibland för " On - Offboarding - process.

2. KRAV PÅ SERVERDRIFTEN

- Här är det viktigt att du ser vilka reella krav er verksamhet kräver. Upphandla inte högre krav än vad verksamheten kräver/behöver. Det driver bara kostnad. Utifrån detta kravställer du vilken SLA (Service level agreed) och servicetider som är nödvändiga.
- SLA innebär hur fort ett **ärende behöver bli löst eller hanterat**. Vi rekommenderar att du kravställer när du vill att ärendet ska vara löst, inte när leverantören skall påbörja åtgärdsarbetet.
- Servicetid innebär inom vilka tidsintervaller leverantören skall agera på fel (incidenter). Exempelvis, räcker det med normala kontorstider eller krävs utökade tider, eller till och med dygnet runt-service.

3. KRAV PÅ SERVICEDESK

- Vi rekommenderar att du som ansvarig för upphandlingen styr den mot **ITILS regelverk för incidenthantering**.
- Genom att förse din framtida IT-leverantör med detaljerad historik gällande antal ärenden per månad fördelat på **incidenter, request och change** underlättar du för hur vi kalibrerar, optimerar och prisätter IT-leveransen så det kommer era användare och er till godo på bästa sätt.

4. SÄKERHET

- Ta höjd för det nya **EU-direktivet GDPR** och inkludera nödvändiga förbättringar som krävs för att efterleva de nya kraven.
- Ta höjd för övriga regulatoriska krav som berör er verksamhet.
- Inkludera gärna er IT-policy och Informationssäkerhetspolicy till upphandlingsunderlaget så leverantörerna får en så bra bild av era krav och behov runt säkerhet som möjligt.

5. STRATEGISKT STÖD

- Ställ krav på en aktiv samverkan med exempelvis operativa möten en gång i månaden och med strategiska möten en eller flera gånger per år.
- Säkerställ att du får med högsta ledningen på de strategiska mötena.
- Utvärdera kvalitén genom referenser och tydliggör relevansen av proaktivitet genom te.x effektmål i upphandlingen.

6. INFÖRANDEPROJEKT

- Några enkla tips är att kräva referenser från tidigare kunder. Ställ höga krav på projekt metodik samt att dela upp införandet i en **transitiondel** och en **transformationsdel**.

7. LICENSER

- Var noga med att se över vad ni har och vad ni kan ta med till den nya lösningen. Med andra ord måste du titta på **Microsofts regelverk och andra leverantörers regelverk**.

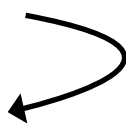
Om IT-mästaren.

IT-mästaren är ett heltäckande IT-tjänsteföretag som grundades år 2000 och vi är idag experter på modern och säker IT-drift, molntjänster, nätverk- & IOT-tjänster för fastigheter och kontor.

IT-mästaren har idag över 15 000 nöjda användare och kunder. Vår målsättning är att utveckla och leverera innovativa IT-tjänster som på ett kostnadseffektivt sätt ger våra kunder förutsättningar att arbeta smartare och effektivare med dagens digitala verktyg.

Referenscase.

Här nedan hittar du ett urval av våra kunder. Klicka på bilden för att läsa mer.



Vill du bolla tankar och funderingar?

Varmt välkommen att kontakta någon av våra duktiga IT-rådgivare.



Martin Börjeskog

E-post: martin.borjeskog@itmastaren.se

Saman.Gustafsson

E-post: saman.gustafsson@itmastaren.se

Peter Essenberg

E-post: peter.essenberg@itmastaren.se

Rikard Westlund

E-post: rikard.westlund@itmastaren

Rikard Miller

E-post: rickard.miller@itmastaren.se