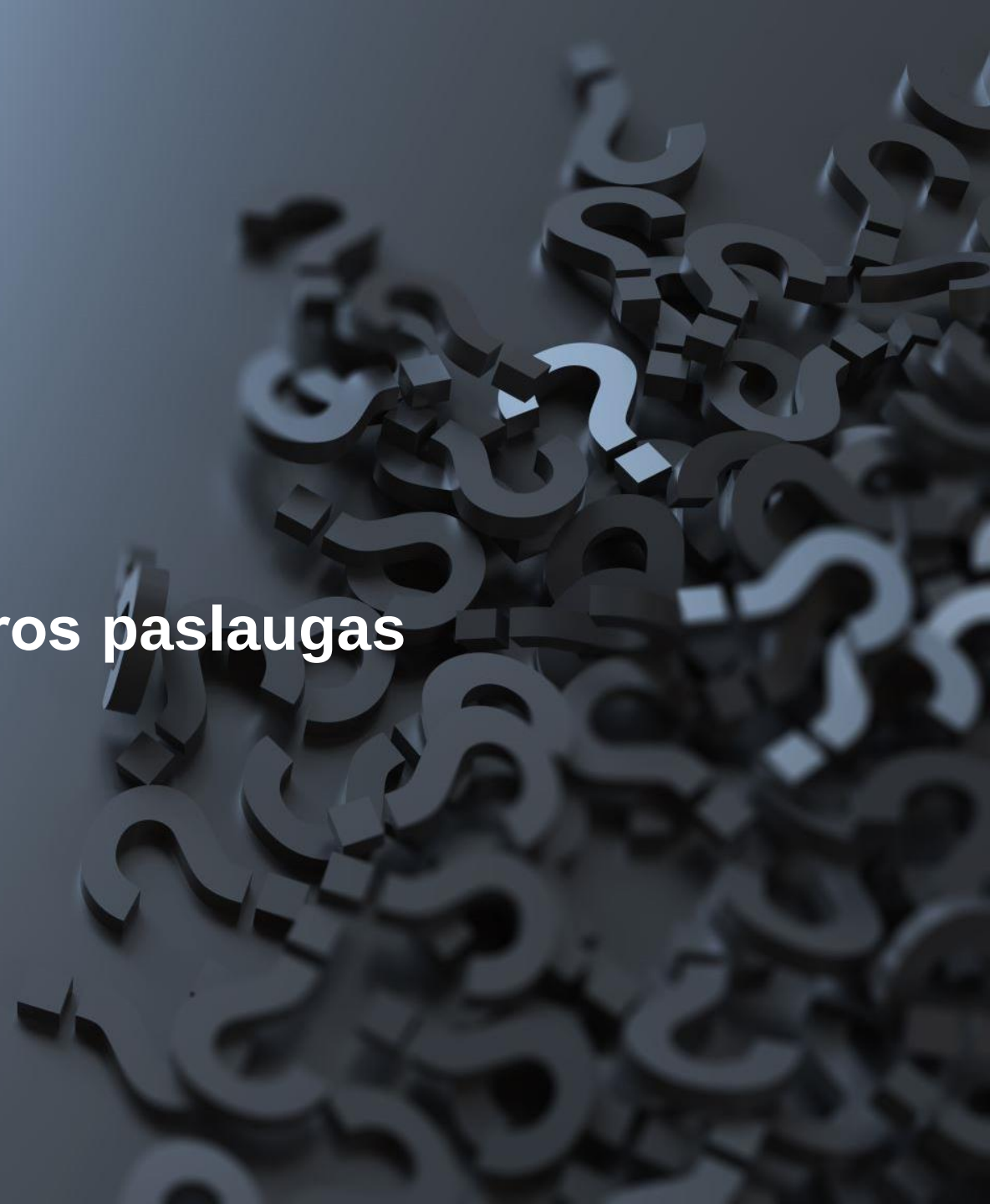


Penki klausimai sau

įsigyjant IT infrastruktūros priežiūros paslaugas

Tomaš Jankovski
Aptarnavimo padalinio vadovas, Atea





Kaip valstybinės įmonės perka IT paslaugas

Dažniausi scenarijai:

- Kvalifikaciniai > mažiausia kaina
- Kvalifikaciniai > mažiausia kaina > ekonominis naudingumas

Klausimas #1

Ar pakanka gerai paruošti techninę specifikaciją?

**Galimai
taip...**

**iki sutarties
pasirašymo.**

ATERA

Klausimas #2

**Ar bus užtikrinta, kad pateikti
reikalavimai bus įgyvendinti?**

Klientų lūkesčiai

- Vieno langelio principas
- Viską suprantantis ir žinantis IT
- Kokybiškos tęstinės paslaugos
- Programų atnaujinimas
- Automatizavimas
- Vartotojų konsultacijos
- Aukštos kompetencijos specialistas
- Nuolatinis stebėjimas
- Reguliarios profilaktikos
- Aukštas patikimumas
- Greita reakcija ir sprendimas
- Tvarkingos dokumentacijos
- Aktualios žinių bazes
- Vystymo rekomendacijų

Kompetencija.

Klausimas #3

Ar sąlygose palikau galimybę tiekėjui, konkuruojančiam kompetencija, o ne kaina?



Keli faktai iš praeities

Su kuo teko susidurti paslaugų konkursuose:

- Vienos darbo vietos priežiūra – 3 Eur/mėn.
- Sistemų administratoriaus įkainis – 12 Eur/val.
- Reakcijos laikas – 15 min., atstatymas – 2 val. teikiant paslaugą 24/7
- IT inžinieriaus įkainis – 8 Eur/val.
- FTE nuoma – 1 299 Eur/mėn.

Klausimas #4

Ar galiu tikėtis kokybės iš vieno specialisto už 8 Eur/val.?

Ar tai yra įmanoma?



Kiek šiandien vidutiniškai uždirba IT specialistas?



Kiek infrastruktūros komponentų gali prižiūrėti vienas administratorius?



Kiek vartotojų kokybiškai aptarnauti gali vienas inžinierius?



Kaip toli yra artimiausias priežiūros padalinys?



Kokios kokybės rekomendacijų galima tikėtis?



Klausimas #5

Ar tikrai viską padarys tiekėjas?

Galimi iššūkiai

Paslaugos valdymas
po sutarties pasirašymo....



Sąskaitų
kontrolė



SLA
kontrolė



KPI
kontrolė



CSI
susitikimai

ATERA

Rekomendacijos

- **Konkurso reikalavimuose** bei sutartyje **aprašyti atsakomybę**, jeigu kokybė nebus užtikrinta;
- **Kontroliuoti** teikiamos paslaugos kokybę;
- **Netoleruoti** nukrypimų nuo kokybinių parametrų;
- Nebijoti **stabdyti** teikiamas paslaugas bei **nutraukti** sutartį, jeigu paslaugos kokybė neatitinka susitarimo.

**Šiandienos pasaulinė ir
geopolitinė situacija mus
įpareigoja turėti aukščiausios
kokybės IT paslaugas.**

Turite klausimų apie IT infrastruktūros priežiūros paslaugas?

Susisiekiame:

tomas.jankovski@atea.lt

+37068625497

ATEA

An aerial photograph of a serene lake scene. A large, dense forested island with vibrant green and yellow foliage occupies the upper right portion of the frame. The water is a deep, dark blue, with numerous small, light-colored lily pads scattered across its surface, particularly around the island and in the lower right. A small, light-colored boat is visible in the middle of the lake, near the base of the island. The overall atmosphere is peaceful and natural.

ATEA

Kuriame
Lietuvą su IT