

## Kāpēc izvēlēties IT servisu ārpakalpojumā?

Arī IT nozares tirgus, līdzīgi kā jebkurš cits, piedzīvo cenu svārstību laiku un cenu dempingus. Simpātiska cena vienmēr liek aizdomāties un pētīt, bet aizrauties ar zemākās cenas meklējumiem kā zināms nav vēlams - **"par brīvu ir tikai siers peļu slazdā"**.

Gudrs vadītājs zina, ka **piedāvājumam "lēti un labi"** parasti seko **rezultāts "viss ir slikti"** un **pārmaksa**. Tamdēļ gudrs vadītājs meklē alternatīvas, kur un kā viņa uzņēmumam vajadzīgās IT kompetences ir salāgojamas ar plānoto budžetu. Parasti tiek aptaujātas vairākas IT kompānijas un parasti rezultātā uzvar nevis mazākā cena, bet "profesionālā saderība", kur klienta vajadzības visvairāk saskan ar ārpakalpojuma sniedzēja iespējām, kompetencēm, un tas arī ir pareizi.

Lai kļiedētu mītus, ka ārpakalpojums var izrādīties dārgi, ka pastāv risks vai baumas par zemu atsaucības līmeni un citus argumentus, esam sagatavojuši salīdzinājuma tabulu, kas ir veidota no reālās dzīves un balstīta uz mūsu pašu profesionālās darbības pieredzi, kā arī apkopojot mūsu klientu aptaujas rezultātus. Tabulā piedāvājam informāciju par ieguvumiem un trūkumiem SIA "iT on" skatījumā un izpildījumā, kad IT darbinieks ir "štatā" un kad "ārpakalpojumā".

| Kritēriji            | +/- | Viens štata darbinieks   | +/- | IT serviss ārpakalpojumā, komanda   |
|----------------------|-----|--|-----|---|
| Samazinātas izmaksas | -   | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Bruto alga;</b></li> <li>Papildus <b>nodokļu maksājumi</b> par darbinieku;</li> <li><b>Nav</b> iespējamās <b>darbības ar PVN;</b></li> <li>No naudas plūsmas un izmaksu grāmatojuma viedokļa, katrs papildu darbinieks ietekmē <b>algu budžeta</b> struktūru citādāk;</li> <li><b>Papildus netiešās izmaksas</b> darbinieka nodarbināšanai. Piemēram, pastāvīgās darba vietas, iekārtu, programmatūras utt. izmaksas un citas saistītās tiešās, netiešās izmaksas;</li> <li><b>Dīkstāves un to izmaksas</b> sarežģītāk aplēst un novērst;</li> <li><b>Viens kompetents speciālists.</b> Parasti, lai viena speciālista kompetences atbilstu ne tikai administratīvo IT funkciju uzturēšanā, bet arī IT infrastruktūras, sistēmu plānošanā, pilnveidošanā un turklāt vadība parasti arī vēlas, lai tāds speciālists būtu proaktīvs un pats prastu sevi vadīt, tad šādu</li> </ol> | +   | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Pakalpojuma cena</b> (līdzvērtīga vai pat <b>zem bruto algas</b> apmēra);</li> <li><b>Nav papildus nodokļu maksājumi</b> par darbinieku;</li> <li>Ir iespējamās grāmatvediskas <b>darbības ar PVN</b> kā apgrozāmo līdzekli;</li> <li>No naudas plūsmas un izmaksu grāmatojuma viedokļa <b>algu budžets nav skarts. Koriģētas ražošanas/ pakalpojuma sniegšanas izmaksas;</b></li> <li><b>Nav papildu netiešās izmaksas</b>, jo tās <b>jau</b> ir iekļautas <b>pakalpojuma cenā</b>. Proti, mūsu speciālists ir mobils gan tehnikas, gan lokācijas ziņā (izņēmums ir vien tad, ja noslēgtais pakalpojuma līgums paredz ikmēneša un papildmaksas par spec.darbiem);</li> </ol> |

|                                  |   |  |  |  |
|----------------------------------|---|--|--|--|
|                                  |   | <p>universālo IT cilvēku šajos tirgus apstākļos atrast kļūst arvien grūtāk. <b>Un šobrīd tas arī ir dārgi.</b> Uzņēmumam dārgi pērkot šāda IT speciālista pakalpojumus (ņemt algotā darbā), samazinās iespēja pielietot šo investīciju citur, piemēram, IT infrastruktūras attīstībā. Tāpēc īpaši rūpīgi jāizvērtē, vai uzņēmuma IT infrastruktūras, sistēmu attīstības mērķi atbilst uzņēmuma tuvākajai attīstības stratēģijai, proti, vai ir vērts ieguldīt resursus <b>gan</b> algās, <b>gan</b> infrastruktūrā? Un arvien biežāk saimnieciski izdevīgāk ir pirkt gan IT iekārtas, gan IT servisu ārpakalpojumā a) pilnā apmērā, b) nepilnā apmērā vai c) tikai uz projekta laiku. Šeit katram uzņēmumam pašam ir jāveic matemātiski aprēķini, balstoties uz savu pieredzi, tirgus piedāvājumu un cenu aptauju rezultātiem.</p> | <p>6. <b>Nav dīkstāves, to izmaksas.</b> Ārpakalpojuma sniedzēji saņem atalgojumu par konkrētu laiku, ko pavada strādājot ar klientu, vai par konkrētu pieejamības līmeni un minimālo darba apjomu norunātajā periodā.</p> <p>7. <b>Vairāki kompetenti speciālisti par to pašu cenu vai pat mazāku cenu</b> (atkarīgs no klienta vajadzībām) <b>un tādējādi var rast papildus līdzekļus investīcijām iekārtās vai kur citur</b>, kas var rasties, ja IT darbinieku savā štatā neņem.</p> |  |
| Fiziskā pieejamība               | + | <p><b>Klātienē. Parasti 8h darba dienā vai pēc līguma.</b> Dažkārt, ja nav aktīvi izstrādājams un ieviešams kāds IT projekts, IT speciālista klātbūtne ir klienta resursu izšķērdība. Protams, var diskutēt par to atkarībā no uzņēmējdarbības nozares. Katrā ziņā administratīvie jeb IT infrastruktūras uzturēšanas darbi parasti ir paredzami un ir viegli darāmi arī attālināti.</p> <p>Galvenais uzsvars, lai darbinieks ar savu klātieni patērē klienta resursu atbilstoši klienta vajadzībām. Proti, lai nav tā, ka štata darbinieks sēž uzņēmuma telpās, spēlē datorspēles un imitē savu darbību vai nodarbojas ar aizliegtu darbību, proti, blakus ienākumu ģenerēšanu. Un tas viss par klienta resursiem (naudu).</p>  | +  | <p><b>Klātienē. Atkarīgs no atrunātā līguma,</b> mēs varam ierasties tikai uz izsaukumu, bet varam arī būt jūsu telpās tik stundas/mēn., cik atrunāsim. Galvenais, kas līgumā tiek atrunāts ir Reakcijas un Pieejamības laiki! Mēs esam tur, kur mums jābūt, lai mēs varētu nodrošināt solīto reakcijas laiku!</p> <p><b>Mūsu speciālisti strādā, nevis imitē darbību,</b> tamdēļ uzturas pie klienta tikai tik ilgi, kamēr plānotie vai uzdotie uzdevumi izpildīti un tad notiek nākošo darbu un vizišu plānošana (mēs vai nu darām, vai nedarām un par to vadība ir lietas kursā).</p> <p>Dažkārt atsevišķu IT projektu izstrādei, ieviešanai, tiek slēgti <b>līgumdarbi uz periodu</b> vai ar noteiktu darba stundu skaitu. Tad ir pārskatāms periods, zināmi rezultāti, kurus var izmērīt un vienlaikus ir atrunāta abām pusēm interesanta pakalpojuma cena. Arī šādi strukturēti, plānoti IT infrastruktūras pilnveides darbi ir formāts kā plānot IT uzturēšanas un attīstības budžetus.</p> |
| Sazvanīšana un ārkārtas gadījumi | - | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Sazvanīšanas (pieejamības) laiks</b> ir dažāds - mainīgs (atkarīgs no cilvēka darba spējām, principiem, noskaņojuma, veselības utt);</li> <li>2. <b>Speciālista esamība klātienē.</b> Ja neizdodas sazvanīt, tad var <b>aiziet līdz speciālistam</b>, jo darbinieks parasti ir "uz vietas", lai</li> </ol>  | +  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Sazvanīšanas laiks.</b> 85% mūsu klientu darbinieku ir atzinuši, ka IT dienests ir savanāms <u>pietiekami</u> ātri. Katrā sadarbības Līgumā tiek atrunāts šis laika periods, kādā obligāti būs iespējams sazināties ar IT dienestu;</li> <li>2. Aiziet var tad, <b>kad mūsu speciālists ir klienta birojā.</b> Bet, par šo sadaļu nav jāraizējas, jo <b>telefonzvani 80% gadījumos</b></li> </ol>   |

|                            |   |   |   |  |
|----------------------------|---|---|---|--|
|                            |   | <p>gan šis apstāklis ne vienmēr nodrošina 100% uzmanību un pieejamību;</p> <p>3. <b>Reakcijas laiks.</b> Dažkārt gadās, ka pat uz vietas esoša un sastapta darbinieka pieejamība ir zema, jo viņš ir aizņemts ar kādu citu, viņaprāt vai kāda cita prāt' būtiskāku jautājumu. Tāpat vienam darbiniekam ir sarežģīti vienlaikus plānot, izstrādāt, ieviest, sekot līdz tekošajiem administratīvajiem darbiem un vēl saglabāt proaktivitāti. Eksistē arī "visas bēdas sakrīt vienā mirklī" riski un tad problēmas risinājuma ātrums ir atkarīgs tikai un vienīgi no viena darbinieka darba spējām un kompetences.</p> <p>4. <b>Komandas spēks.</b> Ja IT darbinieks ir viens, tad nav iespējama arī uzdevumu deleģēšana.</p>  |   | <p><b>ir atrisināmi attālināti un bez papildus kavēšanās.</b> Pārējos 20% atrisinām katram uzdevumam, problēmai atbilstošā laika periodā.</p> <p>3. <b>Reakcijas laiks.</b> Arī mēs esam aizņemti cilvēki, taču mūsu uztrenētās profesionālas kompetences un lietotie darbu uzskaites, veikšanas līdzekļi ļauj reāli uzturēt liela skaita uzdevumus ar visām vajadzīgajām prioritātēm. Turklāt mēs pastāvīgi sekojam, monitorējam visas klientam būtiskās IT sistēmas, lai mēs būtu pirmie, kuri uzzinātu par problēmu, ja reiz tāda iestājusies. Papildus tam, mēs reizi pa reizei veicam infrastruktūras vai iekārtu pārbaudes, lai konstatētu bīstamības un tās novērstu nevis ugunsgrēka dzēšanas režīmā, bet plānota darba veidā mūsu pienākumu robežās.</p> <p>4. <b>Komandas spēks.</b> Mūsu komanda ir maza un tas ir pluss, jo tieši tamdēļ komunikācija, reakcija un deleģēšana kā ikdienā, tā ārkārtas gadījumos, ir ātra. Visas situācijas atrisinās. Vienmēr.</p> |
| <b>Kompetenču bagātība</b> | - | <p><b>Multikompetences vienā cilvēkā ir sastopamas ļoti reti.</b> Ja tomēr tāds ir atrasts, tad šādi speciālisti zina savu cenu un parasti ir dārgi štatā vai mazliet lētāki ārpalpojuma. Pietiekami bieži šādi super-speciālisti strādā daudzos projektos un viņa ieinteresētība jūsu projektā var dažkārt būt zemāka, kā sagaidāt vai būtu vajadzīgs.</p> <p><b>Konfidencialitātes riski.</b> Ja speciālistam nav multikompetences, viņš meklē tās ārpus sevis: parasti interneta vidē, IT forumos vai apzvanot aroda draugus, paziņas. Te rodas daži riski, kas ļoti reti speciāli tiek atrunāti uzņēmuma politikās, darba/konfidencialitātes līgumos ar IT speciālistu (darbinieku). Bet būtu jābūt – kas notiek ārkārtas gadījumos ar jūsu IT infrastruktūru – vai jūsu IT darbinieks drīkst apzvanīt aroda draugus, pazīstamos, izstāstīt par ķibelēm, dalīties ar informāciju, iespējams pat piesaistīt vēl papildus IT speciālistus, jums par to nemaz nezinot. Viela pārdomām.</p> | + | <p><b>Multikompetences komandā.</b> Jā, mums arī ir savi super-speciālisti :) Atšķirība ir tajā, ka mēs esam komanda ar vienotu virsmērķi, kas nozīmē, ka katru brīdi jums nozīmētais speciālists ir ieinteresētā, proaktīvā persona, kurš tiek uzraudzīts, pieskatīts un arī papildus apmācīts, jo nekas IT nozarē nestāv uz vietas.</p> <p>Patiesībā par vienu un to pašu ciparu, kuru viens vadītājs maksā par vienu vienīgu savu štata darbinieku, otram vadītājam uzreiz ir pieejami 2, 3 un vairāku speciālisti ar multinozaru kompetencām gan vienkārši sadzīvīgu IT situāciju, gan nopietnu problēmu risināšanā vai IT attīstības jautājumu realizēšanā. Turklāt līgumi, kas noslēgti starp klientu un "iT on", vienmēr paredz atbildību robežas un konfidencialitātes ievērošanu.</p>   |
|                            | - | <p><b>Specifiskās kompetences vienā cilvēkā.</b> Zināms, ka darbinieks, kas ir profesionālis uz visu, ir arī ļoti dārgs un parasti nav</p>  | + | <p><b>Specifiskās kompetences komandā.</b> <u>Maza komanda + liels kompetenču apjoms + ērtāka (lielāka) pieejamība.</u> Katrs</p>  |

|  |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  |   | pieejams par viduscenu vai dempinga cenu. Bet tie, kas ir pieejami par zemāku cenu, pietiekami bieži ir grūti vadāmi, grūti motivējami vai arī ir vienkārši "grūti" komunikācijā. |   | komandā esam profesionāļi mazliet uz kaut ko savu, tamdēļ tīri objektīvi - klientam saimnieciski izdevīgāka ir juridiski noformēta sadarbība ar komandu, nekā ar vienu, diviem profesionāļiem "štatā" vai pat neformālas sadarbības režīmā.   |
| <b>Attieksmes un kvalitātes proporcija</b> | - | <b>Viens atbildīgais – viens iesaistītais.</b> Un, ja ir tikai viens darbinieks štatā, tad viss ir atkarīgs no viņa viena. Tas tikai ļoti retos gadījumos ir pluss.               | + | <b>Viens atbildīgais – daudzi iesaistītie.</b> Vienmēr pretī ir tieši jums zināmais IT profesionālis. Un pat tad, ja viņš tieši tajā brīdī nebūs pieejams, noteikti tieši tajā brīdī būs kompetents kāds cits kolēģis, kurš labprāt pieņems jūsu jautājumu, problēmu. Daudzi ieinteresēti iesaistītie vienmēr ir pluss. |

### Kopsavilkums īsumā:

Par to pašu vai pat zemāku ciparu, kuru klients maksātu savam "štata" IT darbiniekam, sadarbībā ar mums ir iespējams:

- )] algojot IT servisu ārpalpojuma, ietaupīt tiešās un netiešās izmaksas, kādas parasti vai noteikti rodas algojot darbinieku;
- )] ietaupījumu investēt IT infrastruktūrā vai cituviet;
- )] operēt ar izmaksu grāmatojumiem PVN kontekstā;
- )] ātrāk atrisināt ārkārtas gadījumus, jo tiek piesaistīta komanda un tās kompetences;
- )] iegūt vairāk kompetences, pieredzes un ieinteresētības par to pašu cenu;
- )] daudz noteiktāk definēt un sagaidīt definētos reakcijas un pieejamības laikus;
- )] izvairīties no darbinieku aizvietošanu risināšanas (atvaļinājumu, dekrēta, slimības uc. prombūtnes iemeslu dēļ);

pārējos jautājumos nav būtiskas atšķirības vai ņemt IT savā "štatā" vai ņemt IT ārpalpojumā. Taču - visu nosaka nianses.

### Jautāsi: kā gan tas ir iespējams?

Mēs esam **ieinteresētu** profesionāļu komanda, kura balstoties uz savu izglītību un personīgajām īpašībām varam un protam laika vienībā apkalpot **vairāk** cilvēku, **vairāk** iekārtu. Mēs atbalstam IT dažādu nozaru uzņēmumos un tādējādi esam pastāvīgi mudināti domāt, risināt lietas **globālāk** – ieviešam vienu veiksmīgu risinājumu nevis vienā, bet **vairākos, daudzos** uzņēmumos. Mums tāpat ir visu laiku skaidri un zināmi **vislabākie** tirgū pieejamie risinājumi/cenas sakariem, iekārtām, programmām utt.

Visbeidzot - dēļ katra klienta specifiskajām lietām un niansēm, mūsu speciālistu profesionālā bagāža pieaug pa eksponenti, kas ļauj prasmes, labo pieredzi pārnest starp visiem saviem klientiem, bet slikto pieredzi pieredzēt tikai vienā, nevis katrā vietā.

**Aicinām sazināties ar mums, lai gūtu personalizētu ieskatu par iespējamo sadarbības formātu, ieguvumiem, līgumu veidiem un maksu par pakalpojumu!**