

25 февраля 2022

# ИТ-аутсорсинг

**ИТ-аутсорсинг – это передача функций ИТ-отдела или ИТ-специалиста сторонней компании, профессионально оказывающей соответствующие услуги.**

[ИТ-аутсорсинг](#) может включать выполнение частных задач, например – внедрение и настройку информационных систем и ИТ-инфраструктуры, поставку и техническую поддержку оборудования. Другой вариант: аутсорсер может взять на себя функции полноценного ИТ-отдела, результаты и качество работ которого строго регламентированы в SLA-соглашении (Service Level Agreement).

## Виды ИТ-аутсорсинга

**Аутсорсинг ИТ-инфраструктуры: проектирование, поставка оборудования и ПО, внедрение и сопровождение.**

- Серверное оборудование, СХД и ЦОД;
- Системы виртуализации и VDI;
- Облачные сервисы (SaaS, PaaS, IaaS);
- Резервное копирование и восстановление данных;
- Решения на базе интернета вещей;
- Системы информационной безопасности.

## **Аутсорсинг инженерной инфраструктуры: от составления ТЗ, проектирования и согласования проекта в контролирующих органах до технической поддержки.**

- Инженерные системы зданий (системы кондиционирования воздуха, СКС, АПС и т.д.);
- Системы безопасности (СВН, СКУД, АСПТ и т.д.).

## **Аутсорсинг управления ИТ-сервисами**

- Поддержка рабочих мест пользователей;
- Service Desk;
- Внедрение ITSM-систем;
- Разработка ИТ-процессов на основе best practice;
- Сервис печати;
- Digital Signage.

Когда компания внедряет новую информационную систему или масштабирует инфраструктуру, она может обратиться к аутсорсеру для формирования технических требований, подбора решения, выбора варианта реализации, разработки плана. Также на аутсорсе можно провести нагрузочное тестирование, перенести и интегрировать ИТ-сервис, а также организовать техническую поддержку внедренного решения.

## **Что важно учесть при выборе ИТ-аутсорсера**

**Учитывайте опыт, практику решения конкретных задач и отраслевую компетенцию**

Узнайте, какие методологии поддержки будут использоваться, какой уровень сервиса и SLA доступен, а также есть ли в команде эксперты с компетенциями по нужным системам и продуктам.

## Сочетайте ИТ-аутсорсинг и инсорсинг для разных задач

Нужно правильно выбрать процессы и сервисы, которые вы планируете передавать на аутсорсинг, чтобы улучшить качество и снизить издержки, добиться измеримых качественных результатов.

Формат инсорсинга – когда на проекте работает внутренняя команда – подходит для профильной деятельности и большого объема нетиповых задач.

А вот рутинные и регулярные задачи ([поддержку рабочих мест](#) сотрудников, узкоспециализированные задачи, сопровождение сложных систем в ограниченном объеме) целесообразно делегировать.

## Будьте осторожнее в погоне за экономией

Математика расчета стоимости услуг должна быть прозрачной и учитывать реальные трудозатраты специалистов и их компетенции. Цены могут сильно отличаться в зависимости от масштаба вашего бизнеса и проекта, распределенности компании и типа систем. Разные услуги имеют разное [ценообразование](#): например, стоимость поддержки инженерных систем (СКУД, ЛВС, СВН и т.д.) и сопровождения ИТ (АРМ, сервиса печати и пр.) может отличаться на порядок.