

УДК 334.02

Деркач В.О.

**Студент ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина»
Россия, г. Сыктывкар**

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ И КАЧЕСТВЕННАЯ ОЦЕНКА ИТ- АУТСОРСИНГА

Аннотация: В данной статье рассмотрены необходимые условия эффективного ИТ-аутсорсинга, позволяющие оказывать ИТ-услуги с максимальной экономической эффективностью, не пренебрегая качеством и полнотой оказываемых услуг.

Ключевые слова: аутсорсинг; экономическая эффективность; качественная оценка; ИТ-аутсорсинг, SLA.

Derkach V.O.

Student FSBEI HE "SSU im. Pitirim Sorokin"

Russia, Syktyvkar

ECONOMIC AND QUALITATIVE EVALUATION OF IT OUTSOURCING

Abstract: This article discusses the necessary conditions for effective IT outsourcing, allowing you to provide IT services with maximum economic efficiency, without neglecting the quality and completeness of the services provided.

Key words: outsourcing; economic efficiency; qualitative assessment; IT outsourcing, SLA.

В настоящее время одной из возможностей для сокращения операционных расходов организации при сохранении высокого качества производимых товаров и предоставляемых услуг служит аутсорсинг. Благодаря развитию информационных технологий в течение последних лет применение аутсорсинга приобрело особую популярность.

ИТ-аутсорсинг – наиболее перспективная отрасль аутсорсинга, примером которой является передача аутсорсинговой фирме полномочий на обслуживание компьютерной и информационной сферы компании¹. В связи с постоянным усложнением информационных систем (далее - ИС) компаний и ростом потребности в них, приобретать необходимое оборудование и программное обеспечение, находить квалифицированный ИТ-персонал становится всё сложнее, да и стоимость самого персонала постоянно растет. Для разрешения этой проблемы всё больше российских компаний начинают пользоваться услугами ИТ-аутсорсинга².

ИТ-аутсорсинг позволяет снижать уровень расходов, усиливать конкурентоспособность продукции, концентрируясь на основном направлении своего бизнеса. При этом необходимо оценить насколько экономически целесообразно предоставление ИТ-услуг. Это возможно при помощи анализа экономической эффективности, которая определяется соотношением экономического эффекта и затрат, вызвавший этот эффект.

Методика оценки предоставляет возможность сократить рабочие расходы организации на инфраструктуру информационных технологий (далее - ИТ) и сопоставить удельные рабочие расходы предприятия с ценой предоставления услуг по обслуживанию ИТ-сервиса. Если стоимость услуг аутсорсера на поддержку ИТ-сервиса меньше чем расходы организации на подобную функцию, то экономически целесообразно передавать данный узел на аутсорсинг. Данное условие может быть представлена в виде:

$$D = X \times \frac{(R+Q)}{T} - A ;$$

где X – предполагаемые объемы работ для ИТ-сервиса в часах; R – размер ежемесячной заработной платы сотрудника; Q – величина

¹ Jesse R. Аутсорсинг / Jesse R. – VSD, 2012. – 840 с.

² Цыбулин А.М., Балдаев В.А., Бешта А.А. Аутсорсинг и информационная безопасность / Цыбулин А.М., Балдаев В.А., Бешта А.А. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/autsorsing-i-informatsionnaya-bezopasnost/viewer> (дата обращения 18.06.2020).

косвенных расходов на сотрудника; Т – количество рабочих часов в месяц; А – стоимость услуг аутсорсера по поддержке ИТ-сервиса.

Следовательно, если $D>0$, то целесообразнее воспользоваться услугами аутсорсинга³.

Следующий важный экономический критерий - определение стоимости услуг управления информационными системами. Для этого используются базовые методы соотношения затрат на себестоимость услуг:

- калькуляционный метод, благодаря разделению затрат на косвенные и прямые, определяет полную себестоимость сервиса.
- маржинальный метод заключается в анализе соотношения объема продаж (выпуска продукции), себестоимости и прибыли.
- метод функционально-стоимостного анализа – обеспечивает сбор данных в сфере управления не только о продукции, но и о деятельности в общем.

Сочетание методов, описанных выше, могут наиболее точно вычислить стоимость ИТ-сервисов, анализ которых позволит выявить целесообразность аутсорсинга. Таким образом, организация получает критерии оценки экономической эффективности аутсорсинга.

Первым шагом определяется численность ИТ-персонала с помощью методики с учетом ИТ-атрибутов, соответствующих типу предприятия, а именно: число АРМ, число конфигурационных единиц. Следующим шагом проводится расчет затрат на обслуживание ИТ-сервисов. Затраты на ИТ-сервис состоят из ИТ-оборудования, лицензий на ПО, ИТ-персонала, аренды помещений, затрат на организацию каналов передачи данных и прочих расходов. Последним шагом производится сравнение с рынком поставщиков услуг и выдается оценка экономической эффективности.

³ Щербан В.В. Оценка экономической эффективности ИТ аутсорсинга на предприятии / Щербан В.В. – URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2012/06/1128> (дата обращения 23.06.2020).

При заключении договора на оказание ИТ-услуг обязательным этапом является составление соглашения об уровне обслуживания (далее - SLA), которое ожидается от поставщика. В соглашении описаны метрики, по которым оценивается качество обслуживания, а также меры или штрафы, если согласованный уровень обслуживания не будет достигнут. Это важный компонент контракта с любым поставщиком технологий.

SLA должен включать компоненты в двух областях: услуги и управление, именно на них строится основная оценка. Первая включает специфику предоставляемых услуг, условия доступности услуг, стандарты и т.д. Вторая – определение стандартов и методов измерения, процессов, отчетности, содержания, частоты разрешения различных споров.

По мере изменения бизнеса меняются и его сервисные требования, поэтому SLA следует периодически пересматривать. Это представляется важным, так как именно на SLA строится оценка качества аутсорсинга. Соглашения об уровне обслуживания должны соответствовать технологическим или бизнес-целям проекта. Несовпадение может оказать негативное влияние на цену сделки, качество предоставляемых услуг и качество обслуживания клиентов⁴.

Предлагаемая методика оценки качества заключается в сравнении фактических значений выполнения задач, с эталонами, описанными в соглашении. В случае, если фактический уровень сервиса не выходит за оговоренные в соглашении пределы, эффективность работы аутсорсинговой компании можно считать удовлетворительной. В случае, если аутсорсинговая компания применяет гибкую тарифную политику, адаптация SLA под фактический период использования сервисов может позволить сократить общую стоимость услуг.

⁴ Overby S., Greiner L., Lauren Gibbons P. What is an SLA? Best practices for service-level agreements / Overby S., Greiner L., Lauren Gibbons P. URL: <https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html> (дата обращения 26.06.2020).

Если оценка качества неудовлетворительна, то такой аутсорсинг не является эффективным, чтобы решить данную проблему необходимо либо вести переговоры с поставщиком и пересматривать SLA, либо отказываться от данного поставщика услуг.

По итогам работы выявлено, что одним из наиболее важных условий оценки ИТ-аутсорсинга является его экономическая эффективность, которая оценивается исходя из предполагаемого объема работ для ИТ-сервиса в часах, размера ежемесячной заработной платы сотрудника, величины косвенных расходов на сотрудника, количества рабочих часов в месяц, стоимости услуг аутсорсера по поддержке ИТ-сервиса. Следующим важным условием является грамотное составление SLA соглашения, регулирующего качество оказания ИТ-услуг. Оценка качества услуг проводится сравнением фактических и эталонных значений параметров. Благодаря данным условиям можно определить целесообразность использования ИТ-аутсорсинга в организации.

Использованные источники:

1. Jesse R. Аутсорсинг / Jesse R. – VSD, 2012. – 840 с.
2. Overby S., Greiner L., Lauren Gibbons P. What is an SLA? Best practices for service-level agreements / Overby S., Greiner L., Lauren Gibbons P. URL: <https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html> (дата обращения 26.06.2020).
3. Цыбулин А.М., Балдаев В.А., Бешта А.А. Аутсорсинг и информационная безопасность / Цыбулин А.М., Балдаев В.А., Бешта А.А. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/autsorsing-i-informatsionnaya-bezopasnost/viewer> (дата обращения 18.06.2020).
4. Щербан В.В. Оценка экономической эффективности ИТ аутсорсинга на предприятии / Щербан В.В. – URL: <http://ekonomika.sciencedata.ru/2012/06/1128> (дата обращения 23.06.2020).