

Hermelins IT-handbok 2010



Vi på Hermelin IT-partner

Hermelin IT-partner är en strategisk IT-partner som hjälper små och medelstora företag samt organisationer att fokusera på sin kärnverksamhet genom att erbjuda outsourcing av hela eller delar av deras IT-drift. Men inte hur som helst.

Under nio år har vi arbetat fram en modell som kombinerar IT-strategi med drift av hårdvara och programvara för små och medelstora företag som med stor framgång gett oss mycket nöjda kunder. Vi kallar den Hermelinmodellen® och tillämpar den på alla våra kunder.

Med Hermelinmodellen® ger vi kunden en strategi för hur de ska arbeta med sin IT-miljö för att få högre utväxling på sin IT-investering.

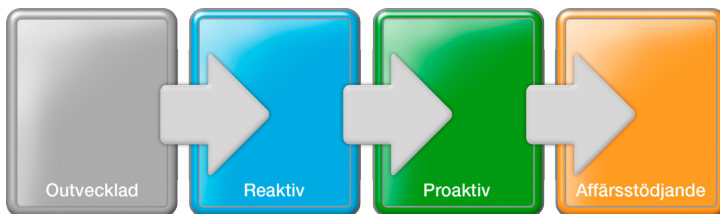
Det ger nöjdare kunder. Det vet vi!

Vi tar dig som kund från vardagligt kaos till att maximera affärsnyttan i er IT-investering. Genom att utvärdera och utveckla IT-miljön får ni bättre stöd som främjar affärsverksamheten.

För att garantera kvalitet till våra kunder har vi inspirerats av IT Infrastructure Library's rekommendationer i våra interna processer, vilka även stödjer Hermelinmodellen®. Vi arbetar med ständiga förbättringsåtgärder och alla på Hermelin har samma primära målsättning; en nöjd kund.

Kontakta oss om du är intresserad att höra mer om oss eller vårt arbetssätt.

Hermelinmodellen® har fyra steg som beskriver vilken nivå företagets IT-miljö ligger på:



Varför en IT-handbok?

Vi tycker att det är viktigt att företag, oavsett storlek, har möjligheten att med enkla och konkreta tips göra bättre IT-investeringar. Vi anser att IT idag är en fråga av stor strategisk betydelse och bör vara viktig för alla företagsledningar. Med IT-handboken 2010 från Hermelin IT-partner vill vi bidra till att så många företag som möjligt kan fatta bra beslut och känna att de gör kloka val när de investerar i IT.

Detta är första utgåvan av vår IT-handbok. All hjälp som kan förbättra nästa års upplaga är varmt välkommen. Skicka dina synpunkter till it-handboken@hermelin.se och ge oss gärna konkret feedback. Vi vill också rikta ett stort tack till pr-byrån Westander vars pr-handbok inspirerat oss i framställandet av denna IT-handbok. (<http://www.westander.se>)

Varför en IT-leverantör?

De flesta företag önskar sig en bra IT-miljö till en låg kostnad. För att åstadkomma det krävs kompetens, erfarenhet och målmedvetenhet. En del företag väljer att ta hand om sin IT själva och andra tar hjälp av någon som är specialiserad på det.

Vi på Hermelin IT-partner hävdar att det är svårt för företag som inte har IT som sin kärnverksamhet att hänga med i allt som händer och sker i kanske den snabbaste och mest föränderliga av alla branscher. Vi rekommenderar att ledningen tar in eventuell nödvändig expertis och fattar långsiktiga beslut om hur verksamhetens IT-stöd ska hanteras. En bra IT-leverantör ger sina kunder konkurrensfördelar i form av ökad kvalitet och effektivitet, som i sin tur ger bättre lönsamhet för kunden.

Varför Hermelin IT-partner?

IT är ett komplext område med hög förändringstakt, men det är vår vardag att förstå våra kunders önskemål och att tänka ut hur vi med hjälp av IT kan förbättra och öka våra kunders förutsättningar att göra fler och bättre affärer, nu och i framtiden.

Vi har därför utarbetat en modell som vi kallar Hermelinmodellen®. Med tydliga processer, hög kompetens och stort fokus på kundvård tycker vi att vi skiljer oss mycket från traditionella IT-leverantörer.



Maximilian Hermelin, VD



Vet du vilken väg du ska gå?

Innehåll

Att välja leverantör	4
<i>Kompetens</i>	4
<i>Flera IT-leverantörer samtidigt</i>	4
<i>Kundservice</i>	5
<i>Helpdesk&Support</i>	5
IT-leverantörens storlek	6
<i>Att anlita enmans- eller fåmansbolag</i>	6
<i>Att anlita större företag</i>	6
Processer	7
Lösning	8
<i>Egen drift</i>	8
<i>Outsourcing</i>	8
<i>Server lokalt</i>	8
<i>Hosting</i>	9
Produkter	10
<i>Hårdvara</i>	10
<i>Programvara/Mjukvara</i>	10
<i>Licenser</i>	11
<i>Molntjänster</i>	12
<i>Hosted Virtual Desktop</i>	13
Pris	14
<i>Konsulttaxa</i>	14
<i>Fastpris</i>	14
<i>Rörligt pris</i>	15
Avtal	16
<i>Service Level Agreement, SLA</i>	16
<i>Tillgänglighet</i>	16
<i>Säkerhet</i>	17
Projektledning	18
<i>Projektledning</i>	18
<i>Installationsprojekt</i>	18
<i>Migreringsprojekt</i>	19
<i>Flyttprojekt</i>	19
Internet	20
Miljö	21
Tio andra IT-leverantörer	22

Att välja IT-leverantör

När det handlar om att välja IT-leverantör finns det mängder av aspekter att titta på. Nedan har vi definierat de vi anser viktigast i det valet.

Kompetens

Förklaring: De flesta IT-leverantörer, stora som små, har en ganska bred kunskap om IT. Om man generaliserar kan man säga att det lilla företaget vet lite om mycket, det stora företaget har experter som vet mycket om lite. De företag som satsar på kompetensutveckling ser till att deras medarbetare får certifiera sig på deras partners olika program. Efter det kan de sedan ta hand om sina kunders IT-miljöer enligt det som kallas "best practices". Det betyder att de följer deras partners rekommendationer, vid t ex försäljning, installation, migrering, uppgradering eller utbildning.

Fördelar: En IT-leverantör som har hög kompetens inom IT för din verksamhet och vet vilket IT-behov du har, kommer att kunna hjälpa dig enklare, snabbare och mer proaktivt.

Nackdelar: Kompetens kostar pengar. Ju mer speciell kompetens du behöver, desto dyrare kommer den att vara. Marknaden styrs av tillgång och efterfrågan.

Tips: Säkerställ att du kan bedöma relevant kompetens och erfarenhet hos de leverantörer som offererar dig att ta hand om er IT-miljö genom att fråga om certifieringar och i tillämpliga fall få se CV på de konsulter som ska utföra de erbjudna tjänster ni fått presenterade. Ett bra sätt att få information om leverantören är att tala med referenser.

Flera IT-leverantörer samtidigt

Förklaring: IT är komplext. Det kan därför vara svårt att hitta en enda IT-leverantör som kan ta ansvar för hela er miljö. IT spänner över många områden som servrar, klienter och annan hårdvara, dokumenthantering, telefoni, kommunikation, administration, ekonomi, order, lager, fakturering, grafik och bildhantering etc. Det är få IT-leverantörer som är experter på allt detta. Därför är det vanligt att företag har avtal med flera olika IT-leverantörer samtidigt.

Fördelar: Du som kund får den bästa kompetensen inom varje område.

Nackdelar: Eftersom IT är komplext, samt om fler IT-leverantörer är inblandade, finns en risk att de skyller på varandra och hävdar att det är den andra IT-leverantörens fel att ditt IT-system inte fungerar. Detta beror ofta på att de olika leverantörernas ansvarsområden överlappar varandra eller inte är tillräckligt tydligt definierade.

Tips: Se till att ha en IT-leverantör som din huvudleverantör och låt den leverantören ansvara för kontakten med de andra IT-leverantörer du har. På så sätt får huvudleverantören ta ansvar för att lösa ditt problem, oavsett var felet ligger, och du behöver bara hantera en part.

Kundservice

Förklaring: Kundservice syftar till att ge dig som kund den service som du förväntar dig och har avtalat. IT-tjänster är ofta förknippat med någon typ av kundservice som ingår i tjänsten.

Fördelar: Om ni väljer en IT-leverantör som kan erbjuda den kundservice ni behöver i form av exempelvis snabbhet och kompetens får ni hög tillgänglighet och snabb hjälp. Ni får rätt svar och känner trygghet i att den hjälp ni får fungerar.

Nackdelar: Kundservice på olika nivåer varierar i pris hos olika IT-leverantörer. Men oftast är det så att man brukar få den service som man är beredd att betala för, vilket ibland kan anses vara dyrt.

Tips: Om du anser att bra kundservice är viktigt för att kunna välja rätt IT-leverantör, se då till att IT-leverantören visar hur deras processer ser ut runt kundservice- och ärendehantering och att detta är anpassat efter er verksamhet.

Helpdesk & Support

Förklaring: Helpdesk är en vanlig benämning på en supportfunktion hos IT-leverantören som över telefon ser till att du får den hjälp du och IT-leverantören kommit överens om. IT-leverantörer som kan erbjuda support i form av Helpdesk har ofta ett antal resurser som kan vara uppdelade i First Line Support, för att hjälpa dig med lite enklare problem och frågor, och Second Line Support, för lite mer komplicerade ärenden. Det förekommer även IT-leverantörer som har Third Line Support för riktigt avancerad felavhjälpning.

Fördelar: Företag som kan erbjuda support i form av Helpdesk har ofta en process för hur den ska ta hand om dig och dina problem på snabbaste och bästa sätt för att du ska få den service du förväntar dig. Det finns uppbyggda system som hanterar ditt ärende och du får snabbt tag i någon som kan hjälpa dig.

Nackdelar: Det är en resursfråga för IT-leverantören att bygga upp en serviceorganisation som kan erbjuda sina kunder en support som innehåller Helpdesk. Det innebär att det kan vara dyrt att få den service som du vill ha.

Tips: Be att IT-leverantören beskriver sin supportorganisation och hur den fungerar samt hur deras Helpdeskfunktion är uppsatt och vad det innebär för ditt företag. Då får du bättre förståelse för om IT-leverantören kan ge dig den service du förväntar dig om väl ett problem uppstår.

IT-leverantörens storlek

Det kan vara svårt att veta vilken storlek en IT-leverantör bör ha för att klara dina behov. Nedan har vi definierat vad vi anser viktigast i det valet.

Att anlita enmans- eller fåmansbolag

Förklaring: IT-företag som är en eller ett fåtal anställda, vars verksamhet ofta bygger på någon typ av konsultativ expertis inom IT-området.

Fördelar: Du får personlig service. Tack vare företagets storlek kan IT-leverantören ofta erbjuda hög flexibilitet och tillgänglighet då det är en och samma person som gör affärerna, utför det praktiska arbetet och är Helpdesk, kundservice och ekonomiavdelning.

Nackdelar: Om denna/dessa personer blir sjuka, har semester eller är borta av någon anledning kan det innebära att du inte kan få hjälp med dina problem och att din verksamhet därför stannar. Det kan bli väldigt dyrt. Kompetensen är även lägre, då t ex det lilla företaget hinner göra en uppgradering av en kunds system under ett år, medan det stora bolaget gör detta en gång i veckan. Det lilla företaget får på så sätt mindre erfarenhet och därför lägre kompetens.

Tips: Om du väljer en IT-leverantör av denna storlek, se till att säkra upp dig med ytterligare en leverantör, eller teckna ett avtal som ersätter dig ifall din leverantör inte kan utföra arbetet enligt avtal.

Att anlita ett större företag

Förklaring: Företag som har upptill tio anställda brukas räknas in i kategorin små företag. Efter det finns ingen övre gräns. Här ingår alltså allt från företag som IT-hantverkarna och IT-mästaren till jättar som IBM.

Fördelar: Ett företag som har fler resurser kan ge dig bättre service och support till fler användare samtidigt. De har en större kompetensmassa och kan därför ta ett större ansvar.

Nackdelar: Det kan finnas en risk att stora företag ibland negligerar den lilla kundens behov av service. Större företag är förmodligen dyrare eftersom de har en större kostnadsmassa. Stora företag kan också upplevas mer byråkratiska och har svårt att erbjuda en specialanpassad lösning.

Tips: En bra regel är att välja en IT-leverantör som har ungefär samma storlek som ditt eget företag. Det är också viktigt att IT-leverantören har valt att fokusera på den storlek av företag som ditt eget. Då vet du att IT-leverantören har god kännedom om hur verksamhet i er storlek fungerar och känner därför till ert IT-behov.

Processer

Är det viktigt att en IT-leverantör har processer att följa för att ta hand om dig som kund? Vi anser det. Nedan visar vi vår syn på processer och vad det kan ge ditt företag.

Process

Förklaring: Wikipedia säger att *en process är ett repetitivt använt nätverk av länkade aktiviteter som använder information och resurser för att tillfredsställa ett kundbehov*. Att ta hand om och sköta ett annat företags IT-miljö kräver ordning och reda och därför tydliga och enkla processer som är lätta att följa.

Inom IT-branschen finns ITIL, eller Information Technology Infrastructure Library, som är en uppsättning principer för att hantera IT-infrastruktur som har sammanställts av brittiska Office of Government Commerce (OGC) och ofta relateras till som en standard inom branschen. ITIL innehåller detaljerade beskrivningar av hur olika IT-relaterade uppgifter kan utföras. Vanligt är att IT-leverantörer använder sig av en delmängd av ITIL:s rekommendationer och även blandar in sina egna processer eller andras metoder för att få fram en modell som fungerar bäst för just dem och deras kunder.

Fördelar: Att samarbeta med en IT-leverantör som har klara processer för hantering av IT-stöd ger dig en trygghet i att de kommer att hantera din IT-miljö och dina ärenden på ett likadant sätt, oberoende av vem som hanterar ärendet.

Nackdelar: Företag som följer processer kan verka "fyrkantiga" och oflexibla. Det innebär att det finns mindre utrymme för skräddarsydda lösningar eller hanteringar utanför ramen.

Tips: För att säkerställa att inte bli personberoende och att få en kvalitetssäkrad tjänst, välj en IT-leverantör som har dokumenterad erfarenhet av hur de arbetar med sina processer internt för att hjälpa dig som kund med dina IT-frågor.

Lösning - Egen drift eller outsourcat? Lokal eller central server?

Hur kan du som kund veta hur din IT-drift bäst bör tas om hand? Nedan har vi definierat vad vi anser viktigast i det valet.

Egen drift

Förklaring: Om du idag inte har någon IT-leverantör som tar hand om ditt företags IT-miljö så hanterar du den själv. Det innebär att du ansvarar för din egen IT-drift. Du ser till att allt fungerar som det ska och att ni på företaget åtgärdar eventuella fel när de uppkommer själva.

Fördelar: Om ni har lite användning av IT i er affärsverksamhet samt en kompetens som är tillräcklig för att ta hand om de problem ni kan råka ut för så finns ingen anledning att använda IT-expertis. Detta sparar ni då pengar på.

Nackdelar: IT är komplext och det kostar ofta mer än det smakar att låta personal som är avlönad till andra saker att ta hand om datorer på arbetstid. Då är det helt plötsligt ett dyrt alternativ till att använda sig av extern IT-expertis.

Tips: Eftersom det är svårt att hålla sig uppdaterad om allt som händer inom IT så se om du kan teckna ett avtal med en IT-leverantör som innebär att du kan få professionell hjälp när du behöver det och endast betala för dessa tillfällen, även om du väljer att hantera din IT-drift själv.

Outsourcing

Förklaring: Ordet är ett engelskt låneord och betyder att ditt företag låter ett annat företag sköta en eller flera av ditt företags processer. På det sättet kan ditt företag fokusera på sin kärnverksamhet.

Fördelar: Genom att anlita en partner för att ta hand om saker i er verksamhet som de är bra på kan ni fokusera på det ni är bra på. På så vis har ni tillgång till en mycket större kunskapsbank än genom en mindre, intern avdelning, utan att det för den sakens skull kostar som en hel intern avdelning. Eftersom IT är komplext är det inte alltid lönsamt att själv ta hand om den.

Nackdelar: Outsourcing kan vara dyrt om det inte verkligen ersätter de resurser ni haft tidigare för att sköta uppgiften. Om den outsourcade funktionen används på fel sätt kan kostnaderna skena (exempelvis om man använder teknisk support som användarsupport).

Tips: Om ni vet att ni inte bör syssla med IT i er verksamhet för att det tar för mycket tid eller ni inte har den kompetensen, kan ni överväga outsourcing. De resurser som då "blir över" kan ni avyttra eller omfördela till uppgifter som stärker er konkurrenskraft och ökar era intäkter.

Server lokalt

Förklaring: Att ha en server lokalt betyder att den server där ni lagrar information och gemensamma dokument samt fungerar som er IT-miljöns hjärta fysiskt står i era lokaler.

Fördelar: Med ett internt nätverk i er egna lokaler kommer ni åt gemensam lagrad data väldigt snabbt. Servern påverkas heller inte om er förbindelse med Internet går ner, utan ni kan fortsätta jobba och komma åt de dokument och den information ni behöver. Ni behöver heller inte ha speciellt hög kapacitet på er Internetförbindelse.

Nackdelar: En server tar plats fysiskt och kan inte stå i vilken miljö som helst. Det ska vara i ett svalt utrymme som har ventilation. Utrymmet ska gå att stänga eftersom en server låter en hel del. Den ska stå dammfritt så att inte statisk elektricitet kan orsaka en diskkrasch. Servern ska ha ett reservaggregat för att säkra upp mot strömavbrott. Servern ska även ha backup och om den ska sparas på annan plats över Internet krävs en hög kapacitet på er internetförbindelse. Det är svårt att hantera detta utan rätt kompetens.

Tips: Om du anser att du har information som är väldigt känslig och kanske sekretessbelagd och därför inte kan eller får ha servern utanför era egna lokaler så bör den givetvis stå där. Se då till att den övervakas och att det tas backup på den dagligen samt att backupen inte finns på samma ställe som servern. Övervakning och backup är tjänster ni kan köpa av en IT-leverantör även om er server står i era lokaler.

Hosting

Förklaring: Ordet kommer från engelskans *host* som betyder värd. Verbformen av ordet innebär att IT-leverantörer erbjuder att ta hand om din server och vara värd för den i sina datahallar. I detta ingår ofta en stabil Internetanslutning, infrastruktur för hantering av strömavbrott och rena rum med temperaturövervakning. Hosting kan vara bra om det exempelvis inte finns ett bra utrymme på kontoret eller om flera kontor eller hemanvändare ska komma åt utrustningen.

Fördelar: Hostingtjänster innebär att du slipper investera i utrymme för servrar med all infrastruktur såsom säkerhet, klimatanläggning, renlighet och skydd mot strömavbrott, utan istället hyr detta till en fast kostnad per månad. En ytterligare fördel med en hostad tjänst är att den ofta står säkert hos leverantören som eventuellt också lagerhåller vissa reservdelar och har tillgång till bättre infrastruktur än vad som finns i det privata företagets serverrum.

Nackdelar: Du måste vara uppkopplad på Internet för att ha åtkomst till din hostade server. Går Internetförbindelsen ner så kommer du inte åt den data som lagras där.

Tips: Normalt är det bra att ha en server hostad om man inte har ett bra utrymme för den eller har väldigt känslig information som man vill hålla inom sina väggar. Om du väljer att hosta er server, glöm inte att säkerställa att du får backup på hostingtjänsten. Detta är ibland en tilläggsprodukt. Beställ den så att du inte förlorar data om olyckan skulle vara framme. Säkerställ att leverantören erbjuder garantier för tillgänglighet (Service Level Agreement).

Produkter

Det kan vara nästintill omöjligt att själv hålla sig uppdaterad på alla IT-produkter som finns på marknaden. Vilka är bäst för just dig och din verksamhet? Nedan beskriver vi de områden vi anser du bör ha koll på.

Hårdvara

Förklaring: Ordet hårdvara kommer från engelskans hardware som syftar till det hårda skal som dessa produkter omges av. Hårdvara är en viktig beståndsdel för att IT ska fungera. Begrepp som ofta nämns är PC, Mac, server, brandvägg, bildskärm, modem, bärbar dator, switch, router mm. Alla dessa produkter krävs mer eller mindre för att få en IT-miljö att fungera.

Fördelar: Genom att ta råd från en IT-leverantör som förstår behoven i din verksamhet och som kontinuerligt håller sig uppdaterad på den extremt snabbt förändliga hårdvarumarknaden, får du de bäst anpassade produkterna till din verksamhet. Att köpa alla IT-produkter från en utvald leverantör gör att du alltid vet var du ska vända dig när du har problem med någon av produkterna. Exempelvis om du har ett garantiärenden, så har din leverantör förhoppningsvis bra kanaler för att hantera detta. En IT-leverantör har ofta också bra kontakter avseende finansiering av IT-utrustning.

Nackdelar: Att använda en IT-leverantör som hjälper dig med dina IT-inköp kan innebära att priset blir något högre än om du själv letar upp de produkter du väljer att arbeta med.

Tips: Om du har tid att googla fram produkter och priser själv och sedan göra beställningen, så gör det. Är din tid för värdefull, fråga minst två IT-leverantörer om exakt samma produktspecifikation. Välj sedan den billigare IT-leverantören förutsatt att du får samma leverans, installation, support och garanti mm på det du beställer.

Programvara/mjukvara

Förklaring: Ordet programvara/mjukvara kommer från engelskans software som syftar till den "mjuka" programvaran som stoppas i maskinerna med det hårda skalet. Programvaran innehåller instruktioner för hur hårdvaran ska interagera med användaren och är till för att ge din affärsverksamhet nytta.

Fördelar: Med rätt programvara kan din kärnverksamhet effektiviseras. En duktig IT-leverantör med kännedom om din bransch kan hjälpa dig att välja rätt programvara ur ett långsiktigt perspektiv.

Nackdelar: Det finns massor av programvara och programvaruleverantörer. Det kan vara svårt att hitta just den programvara som är bäst för din verksamhet. Det är viktigt att den programvara ni väljer finns kvar på lång sikt eftersom det ofta är dyrt och omständligt att byta system. Undvik därför små och obskyra system som är egenutvecklade med begränsad användarskara och som har begränsad support. Vill ni byta supportör eller leverantör så finns kanske ingen möjlighet.

Tips: När ni väljer programvara, tänk alltid utifrån ett bruksperspektiv. Spåna kring vilka funktioner som skulle kunna effektivisera er verksamhet och som eliminerar onödigt manuellt arbete. Prata sedan med flera olika programvaruleverantörer och låt dem komma och berätta om sina produkter så att ni kan bilda er en uppfattning om vilka lösningar som finns och är möjliga. Men innan ni investerar i dyr programvara, se till att IT-miljön i övrigt fungerar som den ska, annars är risken att ni inte ens kan använda programvaran.

Licenser

Förklaring: Den som tillverkar programvara äger rättigheterna till programmet genom upphovsrättsskyddet. För att få använda programmet krävs en användarlicens. Licenser kan köpas, hyras eller i vissa fall vara gratis. Licensen definierar också vad man får göra med programmet.

Fördelar: Med giltig licens får du använda din programvara lagligt och har då ofta tillgång till support från leverantören. Licensperioden kan variera från ett löpande avtal där du hyr licensen per månad till att du äger licensen.

Nackdelar: Licensiering är svårt och väldigt komplext. I synnerhet då det till exempel enbart hos Microsoft finns väldigt många olika licenser och former för att få använda deras program. Att använda program utan giltig licens är upphovsrättsintrång vilket i svårare fall kan leda till fängelsestraff i upp till två år.

Tips: Låt din IT-leverantör hjälpa dig med dina licenser så att du alltid har rätt versioner, att du får rätt uppdateringar och att de även håller reda på när du behöver förnya dem. På det sättet kan du vara säker på att det blir rätt.

Molntjänster

Förklaring: Molntjänster kommer från engelskans cloud services. Uttrycket molntjänster blev väldigt modernt under 2009 men har funnits allmänt tillgängligt sedan mitten på 1990-talet. Molntjänster innebär generellt att en viss tjänst eller funktion paketeras med en tydlig definition och prissättning. All funktionalitet avseende tjänsten skapas ute på Internet, ofta i stora serverhallar och i stor skala till tusentals eller miljontals användare. För att kunna använda en molntjänst måste en anslutning till Internet finnas.

Exempel på vanliga molntjänster är webbhotell eller e-post (exempelvis Hotmail eller Gmail, som är reklamfinansierade och därför gratis för användaren). Mer komplexa molntjänster som säljstödswerktyg och hela klienter (se Hosted Virtual Desktop nedan) är på snabb frammarsch och branschbedömare (Gartner Group) tror att molntjänster kommer att öka betydligt inom de närmaste åren.

Molntjänster bygger ofta på virtualisering, vilket ger många nya fördelar avseende drift och hantering av IT. Virtualisering ligger utanför innehållet i IT-handboken, men den intresserade hittar en bra grundförklaring på exempelvis Wikipedia (<http://www.wikipedia.org>)

Fördelar: Eftersom alla resurser, som krävs för tjänsten, ligger på Internet behöver du inte investera i infrastruktur såsom servrar, brandväggar eller programvara som de tjänster du vill använda annars kräver. Det ingår i molntjänsten. Molntjänster har ofta små investeringskostnader och prissätts med en fast månadskostnad. Det brukar också vara möjligt att öka eller minska den avtalade kapaciteten, exempelvis antal användare, till en i förväg känd prisförändring.

Nackdelar: Molntjänster kräver tillgång till Internet. Vissa organisationer ser ett säkerhetsproblem i att deras information hanteras och ansvaras av en annan part.

Tips: Molntjänster är bra alternativ om du har behov av en standardiserad tjänst som passar ditt behov i grundutförandet. Ta in offert från minst två IT-leverantörer som kan erbjuda dig molntjänster utefter dina behov. Erbjuder de exakt samma funktion så välj det billigaste alternativet.

Hosted Virtual Desktop

Förklaring: Hosted Virtual Desktop är en molntjänst som erbjuder användare en virtuell dator på Internet. Varje användare ansluter till sin egen virtuella dator genom att ange sitt användarnamn och sitt lösenord på en webbplats. När användaren är ansluten visas den virtuella datorns skrivbord på användarens skärm. Användarens tangentbord, mus och skrivare blir kopplade till den virtuella datorn på Internet.

Leverantören inkluderar ofta licenser för de vanligaste programmen och tilläggstjänster för att hantera ytterligare applikationer som krävs i din verksamhet. Leverantören av Hosted Virtual Desktop säkerställer funktionen av datorerna på Internet och har möjlighet att genomföra underhållet effektivt och kan i och med detta erbjuda tjänsterna till ett fast och relativt lågt pris jämfört med traditionell IT-drift.

Det finns flera liknande typer av tjänster där Terminal Services-lösningar är de vanligaste, där klientterminaler, som även kallas för tunna klienter, ansluts till en server och enbart kan använda de program som finns på servern. Tjänsterna är relativt lika för användaren, men det finns för- och nackdelar med lösningarna beroende på användningsområde.

Fördelar: Alla fördelar som innefattas i molntjänsterna gäller även Hosted Virtual Desktop. Det ända du behöver för att ansluta till din virtuella dator är en dator som kan koppla upp dig på Internet. Den dator du använder behöver inte vara kraftfull eller använda den senaste tekniken. Det innebär att du kan arbeta med dina dokument från ett Internetkafé, hotellrum eller hemma och få samma känsla som om du satt på kontoret. Detta kan vara fördelaktigt om ditt företag har många kontor spridda i Sverige eller i världen då det är enkelt att dela dokument på ett säkert sätt.

Nackdelar: Du måste vara uppkopplad och ha tillgång till Internet för att ha tillgång till dina dokument. Du kan givetvis spara dessa lokalt på din dator, men då har du ingen backup, så glöm inte att lägga tillbaka dem i molntjänsten när du är uppkopplad igen.

Tips: Om du idag sitter med relativt enkla program som Word, Excel och PowerPoint samt har e-post för att sköta ditt jobb, så skulle en molntjänst som erbjuder dig detta antagligen vara ett bra alternativ. Ta in offert från minst två IT-leverantörer som kan erbjuda dig molntjänster utefter dina behov. Erbjuder de exakt samma funktion så välj det billigaste alternativet.

Pris

En av de viktigaste faktorerna när det gäller att investera i IT brukar vara priset. Nedan har vi definierat vad vi anser du bör tänka på när du ska välja prismodell.

Konsulttaxa

Förklaring: Konsulttaxa används ofta som prismodell hos företag som erbjuder konsulttjänster av olika slag. Det syftar oftast till någon slags timdebitering som är löpande, det vill säga ett rörligt pris, men kan också vara ett föreslaget fast pris för att konsulten ska utföra tjänsten per dag, per period eller per uppdrag. Konsulttaxan brukar vanligen bero på hur företagen värderar konsultens kompetens. Inom IT-sektorn ligger konsulttaxan mellan 400 och 2 000 kr/timme ex moms. Vanligtvis tillkommer ett påslag om 50-200 % under obekvämt arbetstid (kvällar och helger).

Fördelar: För dig som kund är det viktigt att veta vilken kompetens den konsult du anlitar har, så att du får valuta för pengarna.

Nackdelar: Alla företag identifierar inte alltid den enskilda konsultens kompetens. Då kan du som kund inte värdera om du fått valuta för pengarna eller ej.

Tips: Om du ska upphandla en tjänst, kräv alltid att se CV på den konsult som ska utföra tjänsten och fråga alltid minst två företag. Be att få titta på företagets rutiner och processer, se om de har kundnöjdhetsindex att hänvisa till. Det är inte nödvändigtvis bäst att välja det företag som har billigast konsultation. Välj hellre den IT-leverantör som erbjuder bäst konsultation för pengarna. Långsiktigt kan det bli dyrt att fatta felaktiga beslut inom IT.

Fastpris

Förklaring: Fast pris är när ett definierat arbete utförs till ett förutbestämt pris, godkänt av båda parter.

Fördelar: För dig som kund är det bra att veta vad det tilltänkta arbetet kommer att kosta. Det blir lättare att lägga IT-budgeten eller presentera för ledning eller styrelse. Det kommer inga obehagliga överraskningar och arbetet blir gjort i sin helhet enligt överenskommelse. Om IT-leverantören stöter på problem så tar IT-leverantören själv den risken då det ingår i priset och du betalar inte extra för det.

Nackdelar: För att du ska kunna få ett fast pris krävs antingen att projektet är väl definierat i förväg, alternativt att du eller IT-leverantören genomför en förstudie. Kostnaden för förstudien får du ofta stå för oavsett om projektet genomförs.

För att en IT-leverantör ska åta sig ett fastpris så lägger den ofta på ett risktillägg, vilket innebär att priset kan bli 10-25 % högre än ett rörligt pris. Under projektets gång tillkommer ofta önskemål om förändringar eller förbättringar. I ett fastprisprojekt kan detta innebära en förändring av den överenskomna definitionen och därmed förseningar och fördringar, alternativt att de inte genomförs i projektet utan läggs i ett senare projekt.

Tips: Se till att ha skriftligt avtalat om vad som ingår i fastprisåtagandet och fastställ att alla delar ingår.

Rörligt pris

Förklaring: Rörligt pris är när ett arbete utförs och faktureras löpande per timme. Kallas även för löpande räkning.

Fördelar: Eftersom IT-leverantören inte tar så stor risk slipper du som kund att betala risktillägg som för fast pris, se ovan. Du kan även få betala mindre för det utförda arbetet om IT-leverantören hinner utföra arbetet snabbare än vad de t ex uppskattat i sin offert.

Nackdelar: Om det överenskomna projektet tar längre tid än vad leverantören förutsåg i sin uppskattning blir det dyrare för dig. IT är komplext och det är svårt att förutse allt utan en ordentlig förstudie.

Det kan eventuellt innebära att du kan få väldigt högt pris på dina fakturor om det kommer överraskningar för IT-leverantören på saker de inte känt till när de gjort sin uppskattning av priset.

Tips: Avgränsa varje projekt. Börja inte med ett nytt projekt förrän det gamla är avslutat, om de inte ska löpa parallellt. På så sätt har du lättare att identifiera vad din faktura från IT-leverantören innehåller och kan lättare se om det stämmer med den överenskommelse ni träffat. Kräv att en projektledare från IT-leverantören kontinuerligt håller dig eller din projektansvarige uppdaterad med hur projektet går och huruvida angivna tidsuppskattningar hålls. Kräv också att du omedelbart får information om det verkar som att projektet kommer att ta längre tid än beräknat.

Avtal

Vilken typ av avtal passar er verksamhet bäst? Nedan har vi definierat vad vi anser viktigast i det valet.

Service Level Agreement, SLA

Förklaring: Ett SLA-avtal är ett avtal som du och IT-leverantören tecknar gällande den tillgänglighet ni vill ha på er IT-miljö eller IT-tjänst. Ni kommer överens om vilken tillgänglighet en tjänst ska ha, vilka svarstider en eventuell helpdesk ska ha, så att IT-leverantören kan tillsätta nödvändiga resurser och garantera att er IT-miljö är uppe inom överenskommen tid, om något oförutsett skulle hända.

Fördelar: Du har delegerat ansvaret för att tjänsterna fungerar. Om IT-leverantören inte håller utlovad kvalitet är du garanterad ersättning enligt avtal.

Nackdelar: SLA-avtal är ofta dyra om du har krav som går utanför IT-leverantörens standardtjänster. Har du behov av väldigt hög tillgänglighet så kostar det också därefter för IT-leverantören att upprätthålla detta.

Tips: Var noga med att IT-leverantörens standardavtal innehåller den tillgänglighet som är viktig för er verksamhet. Se till att det finns klausuler som berättigar er till ersättning om IT-leverantören inte kan upprätthålla sina utlovade tider enligt avtal.

Tillgänglighet

Förklaring: Tillgänglighet innebär oftast två saker inom IT-branschen: att du har tillgänglighet till er IT-miljö enligt avtal och att du har tillgänglighet till din IT-leverantör enligt avtal. Det är viktigt att du är medveten om vilken tillgänglighet som ingår i de avtalsförslag du får från eventuella IT-leverantörer. Tillgänglighet bör också vara kopplad till ett vite om leverantören inte lyckas uppfylla avtalad nivå. Ofta är vitet kopplat till kostnaden för tjänsten, om ni önskar högre ersättning för stillestånd är det rimligt att kostnaden för tjänsten ökar.

Fördelar: Att avtala om tillgänglighet är bra, eftersom du kan hålla IT-leverantören ansvarig om de tjänster ni avtalat om inte fungerar. Om något inträffar med er IT-miljö så vet du var du alltid kan vända dig och under vilka tider du kan förvänta dig att få hjälp. Om ingen tillgänglighet är avtalad är det troligt att du och din IT-leverantörs förväntan på tillgängligheten skiljer sig åt.

Nackdelar: Tillgänglighet kostar pengar. Har du behov av tillgänglighet och hjälp efter kontorstid eller på helger så är det ofta dyrt.

Tips: Om er verksamhet kräver 24/7/365 tillgänglighet, det vill säga dygnet runt, årets alla dagar, så kan det vara värt den extra kostnad som det innebär. Men kolla som vanligt med minst två IT-leverantörer om exakt samma tjänst innan du väljer IT-leverantör för att veta om du fått ett bra pris och en bra överenskommelse.

Säkerhet

Förklaring: Säkerhet i er IT-miljö innebär att er information inte är tillgänglig för andra utanför ert företag samt att den skyddas från intrång i form av t ex virus och att det tas backup så att inte viktig data försvinner vid en eventuell olycka. Detta hanteras med hjälp av teknik, exempelvis brandväggar, antivirus, kryptering, spamskydd, övervakning, backup mm.

Fördelar: Med ett effektivt säkerhetsskydd behöver du inte vara rädd för att data försvinner eller hamnar i orätta händer.

Nackdelar: IT-säkerhet kostar pengar, men tillför inte något direkt värde till verksamheten så länge som allting fungerar som det ska. Ju högre krav på säkerhet du har i din verksamhet, desto högre blir kostnaderna.

Tips: Ta hjälp av din IT-leverantör för att komma fram till vad som är en rimlig säkerhet för företag och organisationer i er bransch och med er budget. Är ni priskänsliga så se åtminstone till att ha extern backup som sköts automatiskt utanför era lokaler. Då har ni alltid tillgång till er data om något skulle hända med er IT-miljö. Det kan utgöra skillnaden mellan fortsatt framgång eller konkurs.

Projektledning

Projektledning inom IT är komplext. Du måste ha koll på allt från funktionalitet, tidsramar och att resurser är tillgängliga. Detta är svårt utan rätt kompetens. Nedan har vi tagit upp det vi anser du bör tänka på när det gäller projektledning.

Projektledning

Förklaring: Ett projekt inom IT kan variera enormt mycket i storlek. Om flera personer ska delta i projektet, alternativt om det löper över flera dagar, bör en person ha det yttersta ansvaret för att projektet genomförs i tid till planerad kostnad. Detta är projektledaren. Ett projekt kan ha projektledare både från kunden och från IT-leverantören. IT-leverantören bör ha en projektmodell som följs och erfarenhet av IT-projekt inom din bransch.

Projektledaren ansvarar för planering och genomförande av ett projekt avseende resursallokering, tidplanering och resultat. Alla projekt bör ha väldefinierade mål som följs upp vid projektavslut. Större projekt kan även ha delmål som stäms av under projektets gång för att säkerställa att tid och kostnad följer planering.

Fördelar: När ansvaret för ditt projekt är utdelat kan du lättare slappna av. Om du låter någon annan tänka på alla detaljer som är nödvändiga för att det ska utföras på rätt sätt och vara klart på den tidpunkt du har önskat får du tid över till annat.

Nackdelar: Projektledning på löpande räkning kan dra iväg i tid och kostnad. Du som kund bör vara uppmärksam på att IT är komplext och att installera, migrera ändra eller förnya ofta med-

för något oväntat problem eller ändrad kravbild under resans gång. Det kan innebära att projektet drar ut på tiden och kostar mer än vad du hade tänkt från början.

Tips: Be alltid IT-leverantören om en uppskattning av tid för att ta hand om ditt projekt. IT-leverantören bör ha en projektmodell som innefattar delmål och rapportering. Se om du kan få ett fastpris utan att priset för den skull avskräcker dig.

Vid större projekt eller vid komplexa projekt rekommenderar vi alltid att det drivs av en projektledare som har som enda uppgift att fokusera på att just det projektet blir lyckat. Det är oftast alltid billigare på lång sikt. Se till att tydliggöra vad du som kund ansvarar för i projektet och vad du anser att projektledaren ska ansvara för. Se till att det vid varje möte alltid förs anteckningar och uppförs protokoll för varje möte.

Installationsprojekt

Förklaring: Installation omfattar oftast kombinationen hård- och mjukvara. Du eller IT-leverantören sätter upp alla program och parametrar i er IT-miljö så att den fungerar som ni tänkt er. Utrustning placeras där ni tillsammans med IT-leverantören beslutat. IT-leverantörer väljer ofta att förinstallera stora delar av arbetet så att installation redan är utförd när hårdvaran kommer ut på plats till dig.

Fördelar: Att använda en kompetent IT-leverantör för installationsprojekt går oftast både fortare och blir mer korrekt än om du genomför det som kund. Det sparar tid och säkerställer att det blir rätt från början.

En IT-leverantör kan antagligen också förinstallera stora delar innan utrustningen placeras hos dig, vilket sparar tid och pengar.

Nackdelar: Installation av hård- och mjukvara är en nödvändig del i förvaltningen och driften av ett IT-system som medför tidsåtgång och kostnader oavsett hur du väljer att hantera det.

Tips: Har du som kund inte tiden eller kompetensen att själv installera rekommenderar vi att IT-leverantören gör detta så att all utrustning blir uppsatt på ett korrekt sätt och att hela miljön testas och fungerar som den ska. Glöm inte att ta med detta i er IT-budget.

Migreringsprojekt

Förklaring: Att flytta befintlig data från en dator till en annan, t ex vid ett serverbyte, kallas för migrering. En uppgradering av en IT-miljö är ofta uppdelad i flera delar. Förutom installation av den nya utrustningen tillkommer ofta ett migreringsprojekt, för att flytta användarinformation såsom dokument, e-post, databaser med mera från den gamla till den nya miljön.

Fördelar: Migrering är en nödvändig del i processen att uppgradera ett IT-system.

Nackdelar: Att flytta data tar ofta lång tid och beror till stor del på hur väl strukturerad informationen är och om det vid designen av det befintliga systemet förbereddes för en framtida migrering. Det beror självklart också på hur mycket data ditt företag har allokerat på servrar och klienter, men räkna med att ni kan komma att vara utan era dator ett tag beroende på hur mycket data som behöver migreras och därför inte kan arbeta som normalt.

Flyttprojekt

Förklaring: När ditt företag ska flytta från en geografisk adress till en annan, alternativt etablera ett nytt kontor, är det mycket som behöver hanteras. Förutom att alla abonnemang avseende den gamla lokalen behöver avslutas, behöver nya tecknas för den nya. Vissa tjänster har uppsägnings- och leveranstider på flera veckor och tar tid att korrigera om man missar. Väl på plats på det nya kontoret är det viktigt att all utrustning såsom skrivare, telefoner, Internetanslutningar, lokalt nätverk, trådlöst nätverk med mera fungerar direkt vid inflyttningen. Om dessa grundläggande funktioner krånglar är det lätt att det skapar frustration och fokus på fel saker hos medarbetarna.

Fördelar: Att ta hjälp av sin IT-leverantör som har erfarenhet av att genomföra flyttar ur ett IT-perspektiv med en strukturerad projektledare sparar tid, minimerar nedtid och säkerställer att inga punkter förbises.

Nackdelar: Om du har egen kompetens inom företaget avseende projektledning är det antagligen dyrare att köpa in hjälp från din IT-leverantör.

Tips: Har du som kund inte tiden eller kompetensen att själv planera och tänka på allt som har med er IT-miljö att göra vid en flytt, låt en inhyrd projektledare hantera detta. OBS! Se till att hantera Internetförbindelse till era nya lokaler i tid. Leveranstid är ofta 4-8 veckor för att få en ny Internetförbindelse på plats. Se även till att det finns korskopplings-skåp att koppla in er Internetförbindelse i. Fråga er fastighetsvärd, samt se till att det finns tillräckligt med nätverksuttag för era medarbetare i varje rum för den utrustning som ska användas där. Glöm inte att ta med detta i er IT-budget.

Internet

Vilken Internetkapacitet krävs för att din verksamhet ska fungera tillfredställande? Nedan har vi definierat vad vi anser viktigast i det valet.

Förklaring: Dagens företag är beroende av att kunna kommunicera digitalt med sin omvärld, via e-post, webbplatser, distansarbete, chat, videokonferenser etc. För att detta ska fungera måste det finnas en Internetförbindelse som företagets datorer är anslutna till. Därför måste företagen ha avtal med en bredbandsleverantör som kan ge dem den kapacitet och tillgänglighet som deras lösningar kräver för att fungera på ett korrekt sätt.

Vanliga hastigheter till företag idag är 2, 4, 10 eller 100 Mbit/s. Om ni har era servrar lokalt på kontoret bör ni ha en symmetrisk Internetförbindelse på minst 2 Mbit/s med en fast IP-adress. Motsatserna till symmetrisk Internetförbindelse och fast IP-adress är asymmetrisk Internetförbindelse respektive dynamisk IP-adress.

Att anslutningen är symmetrisk innebär att anslutningshastigheten är lika stor i båda riktningarna. En asymmetrisk förbindelse har som regel stor kapacitet från Internet till kontoret men liten kapacitet åt det omvända hållet, vilket innebär att det går snabbt att hämta information från Internet eller att skicka information till er server. Användare som ansluter utifrån och hämtar information från er server kommer däremot att uppleva en asymmetrisk anslutning som långsam.

En fast IP-adress möjliggör att användare och servrar anslutna till Internet kan ansluta till lokal utrustning hos er, exempelvis en e-postserver om någon vill skicka e-post till er, eller en medarbetare som ska arbeta på sin tjänsteresa eller från hemmet. Det finns ett antal gratislösningar som möjliggör funktionalitet som kräver en fast IP-adress, även om man har en dynamisk IP-adress. Men dessa är inte 100 % tillförlitliga och bör inte användas för annat än privat verksamhet.

Fördelar: Om du själv tecknar avtal med en bredbandsleverantör så kan du själv förhandla fram priser och andra fördelar som ditt företag kan ha nytta av för att just kunna använda internetförbindelsen på bästa sätt för ditt företag.

Nackdelar: Att beställa och teckna avtal med en bredbandsleverantör kräver kunskap. Det är svårt att ställa rätt frågor om man inte vet vad man ska fråga. Det kan innebära att du får ett avtal som inte är anpassat efter din verksamhets behov.

Tips: Tänk på att alltid ta fram information om huruvida den lokal du sitter i har Internetanslutning sedan tidigare, hur den fungerar och vad den kostar.

Miljö

En del fastighetsvärdar erbjuder detta i sin hyra, men det är ovanligt. Därför är det viktigt att du själv ser till att den lokal ni sitter i har den internetförbindelse som ditt företag behöver så ni kan utföra ert arbete.

Om ditt företag ska flytta är det mycket viktigt att du i god tid beställer internetförbindelse till den nya lokalen. Det tar ca 4-8 veckor för bredbandsleverantörer att leverera. Se vidare under flyttprojekt. Glöm inte heller att alltid omförhandla priset vid avtalets utgång för att se om det skett några prissänkningar.

Har du kunskapen om att själv upphandla internetförbindelser så gör det. I annat fall ta hjälp av sakkunnig konsult. Tänk också på avtalslängden, prissättningen är i princip alltid en eventuell startkostnad och en månadskostnad. Ju längre avtal du tecknar desto lägre pris kan du få. Generellt sjunker dock marknadspriserna på internetanslutningar från år till år, så ett långt avtal är inte alltid bra på några års sikt.

Vår miljö har aldrig varit så omtalad som den är nu. Den innefattar även IT. Nedan har vi definierat vad vi anser viktigast när det gäller IT och miljön när du ska välja leverantör.

Förklaring: Idag är miljöfrågan viktig för alla företag. Inom IT-branschen används Grön IT som ett samlingsbegrepp för vad som kan göras för att minska miljöpåverkan inom IT-området. Exempel på energibesparingar är allt från skärmsläckare, hårddiskar och datorer som stängs av när de inte används till virtualisering där mycket energi kan sparas.

Fördelar: Om ni på ert företag har en miljöpolicy och värnar om miljön kan det vara intressant för dig att veta hur de IT-leverantörer du samarbetar med, eller funderar på att samarbeta med, arbetar med sin miljöpolicy. På så sätt vet du att du arbetar med ett företag som själva tar ansvar för miljön och aktivt arbetar för att minska sitt företags miljöpåverkan.

Nackdelar: Alla IT-företag har inte en miljöpolicy. Det kan innebära att många IT-leverantörer som du vill samarbeta med inte uppfyller ditt miljökrav, men har den bästa IT-lösningen som du uppfattar det.

Tips: Om miljöfaktorn är viktig för dig och ditt företag så se till att snarast berätta detta till de IT-leverantörer du har för avsikt att samarbeta med. Då får du reda på tidigt i ditt urval av möjliga IT-leverantörer om de uppfyller de miljökrav du ställer.

Tio andra IT-leverantörer

Innan du eventuellt anlitar Hermelin IT-partner föreslår vi att du också kontaktar andra IT-leverantörer. Valet av IT-leverantör är viktigt. Be därför gärna om både möten och offerter. Be även IT-leverantören om referenser som du kan kontakta.

Här finner du några av våra konkurrenter:

Atea Sverige AB

Box 18
164 93 Kista
www.atea.se

Cypoint AB

Box 29132
100 52 Stockholm
www.dgc.se

DGC AB

Box 23116
104 35 Stockholm
www.dgc.se

Donator AB

Ekonomivägen 4
436 33 Askim
www.donator.se

IBM Svenska AB

164 92 Kista
www.ibm.com/se/sv

IT-Hantverkarna AB

Snickaregatan 40
582 26 Linköping
www.it-hantverkarna.se

Logica AB

Augustendalsvägen 21
131 82 Stockholm
www.logica.se

Office IT-partner

Box 1211
171 23 Solna
www.officeitpartner.se

TeleComputing Sweden AB

Box 85
164 94 Kista
www.telecomputing.se

Qbranch AB

Primusgatan 18
112 62 Stockholm
www.qbranch.se

Mer material på vår webbplats

På www.hermelin.se finns mer matnyttig information för dig att ladda ner som t ex:

- Förslag på IT-policy
- Förslag på hur du genomför en IT-upphandling
- Checklista för flyttprojekt

Hermelin IT-partner är en strategisk IT-partner som hjälper små och medelstora företag och organisationer att fokusera på sin kärnverksamhet genom att erbjuda outsourcing av hela eller delar av deras IT-drift.

Vi vill bidra till att företag gör fler bra IT-investeringar.

