

Huomioitavia asioita IT-tarjouspyynnön tekemiseen

Tarjouspyyntö kannattaa tehdä hyvin. Huono tarjouspyyntö johtaa helposti uuteen tarjouspyyntökierrokseen, mikäli saadut tarjoukset eivät vastaa yrityksen toivomuksia. Tämä tarkoittaa turhaa työtä kaikille tahoille ja kehitysprojektien viivästymistä. Tarjouspyynnön sisällön suhteen kannattaa tehdä mieluummin vähän liikaa kuin liian vähän. Kannattaa erottaa selkeästi, että mistä ei haluta tai voida tinkiä ja mikä on mukavaa lisää.

1. Haetaanko palvelua vai kumppania?

Kumppani on aktiivisesti mukana kehittämässä yrityksen toimintaa, joskus jopa proaktiivisesti. Kumppanuuden rakentaminen vaatii enemmän panostuksia, mutta oikea kumppani maksaa itsensä takaisin pitkällä aikavälillä.

2. Yrityksen erityisvaatimukset

Liittyykö toimialaan erityisvaatimuksia? Jopa samalla toimialalla toimivilla yrityksillä saattaa olla hyvin erilaisia tarpeita ja painotuksia prioriteettien suhteen, joten kannattaa pyrkiä tuomaan niitä esiin.

3. Nykytilanne selitetty selkeästi

3.1. Laitteet

Mitä laitteita yrityksellä on käytössä? Onko laitekanta suunnitelmallisesti samanlainen vai onko jokaisella omat laitteensa? Onko yrityksellä muita yhteistyökumppaneita, joilla on pääsy järjestelmiin?

3.2. Järjestelmät ja ohjelmistot

Mitä järjestelmiä on nykyisin käytössä? Onko järjestelmiä, jotka on tarkoitus integroida hankittavaan järjestelmään? Onko integroitavuutta tutkittu? Kuka huolehtii integraatioista?

3.3. Prosessit

Miten yrityksessä toimitaan tällä hetkellä? Prosesseja voidaan toki kehittää järjestelmän mukana, mutta prosessikuvaukset auttavat palveluntarjoajia ymmärtämään, että mihin tarkoitukseen järjestelmää hankitaan, jolloin he ymmärtävät paremmin, että voivatko vastata tarpeeseen tai auttaa prosessin kehittämisessä. Onko prosessi muotoutunut järjestelmän ehdoilla tai, olennaisemmin, onko integraatioita, jotka tuovat omat vaatimuksensa prosessiin?

3.4. Käyttäjät

Kuka järjestelmää käyttää? Onko selkeitä käyttäjäluokkia, kuten hallinto, johto, peruskäyttäjä, ylläpito, omistaja? Onko yrityksen asiakkailta pääsy järjestelmään?

4. Tarpeiden priorisointi

Järjestelmiin liittyy paljon toivomuksia, mutta budjetti ei välttämättä riitä kaikkien huomioimiseen tai muuten hyvissä ratkaisuissa saattaa olla puutteita koko toivomuslistan suhteen. Tarpeet kannattaa siis priorisoida. Yksinkertainen priorisointi on jo riittävä. Esimerkiksi kolme luokkaa (pakolliset, nice-to-have, valinnaiset) auttaa jo paljon.

5. Mitä pitää välttää

Onko huomioitavia asioita, joita järjestelmä ei saa tehdä tai vaatia, kuten tietyt laitteet, jatkuva verkkoyhteys tai joustamattomuus tietyissä toiminnoissa?

6. Kasvun huomioiminen

Kasvuhakuisen yrityksen kannattaa varmistaa, että myös heidän järjestelmänsä skaalautuu yrityksen toiminnan mukana.

7. Jatkokehitysmahdollisuudet

Yrityksen kannattaa kehittää omaa digitaalisuuttaan, joten kannattaa olla tietoinen järjestelmän jatkokehitysmahdollisuuksista. Onko yritys valmis räätälöimään toimintoja? Onko järjestelmässä olemassa olevia toimintoja tai laajennuksia, joita voidaan ottaa käyttöön jatkossa? Onko palveluntarjoaja valmis käymään säännöllisiä kehityskeskusteluja, mikäli yritys on kiinnostunut tällaisesta palvelusta?

8. Integroitimahdollisuudet

Voidaanko järjestelmä integroida olemassa oleviin järjestelmiin? Onko olemassa muita palveluntarjoajia, joilla on valmiita integraatioita järjestelmään, mikäli sellaiset ovat tarpeen? Onko hankittavassa järjestelmässä rajapintoja, joiden kautta mahdolliset tulevat integraatiot onnistuvat helposti?

9. Tietoturva

Erityisesti omaan alaan liittyvät erityisvaatimukset kannattaa ottaa huomioon. Kannattaa joka tapauksessa ottaa selvää, että missä tiedot ovat todellisuudessa ja miten ne on suojattu. Myös järjestelmän turvallisuus on tärkeä huomioida. Mitä vaaditaan sen käyttöön? Miten varakopiointi on järjestetty? Miten niihin pääsee käsiksi, jos on tarpeen? Erityisesti GDPR kannattaa huomioida.

10. Käyttöönotto ja koulutus

Jos järjestelmä vaatii käyttöönottoon liittyen työtä, niin auttaako palveluntarjoaja? Pitääkö järjestelmän käyttöön kouluttaa ja kauanko koulutus vaatii aikaa? Entä tulevaisuus? Onko uusia käyttäjiä varten materiaalia?

11. SLA (service-level agreement)

Service-level agreementilla tarkoitetaan sopimusta palveluntarjoajan takaamasta palvelun toiminnan tasosta. Tähän voidaan yhdistää sekä teknistä, että hallinnollista tukea.

11.1. Ylläpito, saavutettavuus, laatu

Vaatiiko järjestelmä ylläpitoa? Mitä se maksaa? Aiheuttaako se käyttökatkoja? Kuinka nopeasti ongelmat korjataan? Mikäli järjestelmän vaatima laite rikkoutuu, kuinka nopeasti se korjataan tai saadaan uusi tilalle? Mikäli kyseessä on pilvipalvelu tai muu verkkosovellus, niin minkälainen vasteaika järjestelmällä on arvioidulla käyttäjämäärällä? Tarkkaillaanko järjestelmän toimivuutta automaattisesti? Miten yritystä tiedotetaan ongelmatilanteista? Kuuluvatko mahdolliset ohjelmistopäivitykset hintaan ja kuinka pitkään?

11.2. Käyttäjätuki

Onko tukea olemassa? Miten sen käyttöä on rajattu (kuka saa soittaa, milloin saa soittaa)? Mitä tuki maksaa? Millaisella vasteajalla tukipyyntöihin vastataan? Pitääkö yrityksellä olla oma sisäinen tuki huolehtimassa yksinkertaisimmista ongelmista?

12. Budjetin kertominen

Jos palveluntarjoajalla ei ole mitään käsitystä siitä, että minkä kokoluokan projektista on kyse, käy helposti niin, että tarjoukset koskevat liian laajaa projektia, jolloin joudutaan helposti tekemään uusi tarjouspyyntökierros. Jonkinlainen vihje siitä, että kuinka paljon rahaa yritys on valmis käyttämään projektiin, auttaa tarjouksen tekijöitä hahmottamaan paremmin sitä mistä heidän kannattaa keskustella.

13. Palvelun lopettaminen

Mitä tapahtuu, jos palveluntarjoaja lopettaa toimintansa, lopettaa kyseisen palvelun tai yritys haluaa luopua palvelusta syystä tai toisesta? Ovatko tiedot saatavissa helposti järjestelmästä? Mikäli ovat, niin ovatko ne muodossa, joiden siirtäminen onnistuu toiseen järjestelmään? Tämän suhteen voi olla vaikea saada lupauksia, koska tässä vaiheessa ei ole tiedossa, että mihin tiedot ollaan siirtämässä.

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



digi
JP