

It-driftsudbud med afsæt i konkrete behov frem for detailspecifikationer giver solid business case

"HKs It-drifts- og -serviceudbud blev med Implements nyskabende behovstyrede specifikationsmetode gennemført til tiden og tilmed med en rigtig solid business case for hele HK"

Jan Michelsen Direktør, HKs Fælles Administrationscenter

HK FÆLLES ADMINISTRATIONS-CENTER

HKs Fælles Administrationscenter (FAC) blev oprettet 1. januar 2008 for at sikre flest mulige ressourcer til gavn for hele HK gennem effektivisering og standardisering af fælles administrative processer.

FAC består af områderne Personale & HR, Økonomi, IT samt et Fælles sekretariat.

Baggrund

Ved etableringen af HKs Fælles Administrationscenter ønskede HK at skabe optimale forhold på alle koncernfælles områder med fokus på omkostninger og service. Dette indebærer derfor også en gentænkning af den samlede it-plattform, it-arkitektur, den samlede driftsopgave og den relaterede support samt en vurdering af de eksisterende it-leverandører.

Den strategiske udfordring

Den organisatoriske beslutning om at etablere et koncernfællesskab gav anledning til at se på en ny model. FAC er skabt for at skabe effektivisering og god service. Da driftskontrakten på den daværende it-plattform stod over for en genforhandling, havde HK og Implement kun otte måneder til at nytænke it-plattformen, sende platformen og driften i udbud og vælge den kommende driftsleverandør og samarbejdspartner for den nye it-infrastruktur.

HK havde outsourcet store dele af sin it-drift (og -udvikling) til eksterne leverandører. Aftalerne på området skulle helt naturligt fornyes periodisk. I den forbindelse var det relevant at genoverveje HKs sourcingstrategi og overveje, om området skulle udsættes for fornyet konkurrence blandt de potentielle leverandører.

HKs driftsaftaler på desktopområdet, servicedeskområdet samt for visse

collaboration tools udløb ligeledes og skulle derfor også genforhandles eller i udbud. HK valgte i samspil med Implement at lægge alle disse områder i et samlet udbud med fokus på ni delområder.

Processen

Implement tilrettelagde en samlet proces med HK som følger:

- Fase 1: Strategiske rammer og forberedelse
- Fase 2: Behovsopgørelse og teknologivurdering
- Fase 3: Udbudsmateriale og udbudsrunder
- Fase 4: Kontraktindgåelse og valg af leverandør

I første fase blev de overordnede rammer for opgaven fastlagt, herunder den it-strategiske målsætning, definition af aktuelle udbudsområder, identifikation af strategisk teknologiske krav, og potentielle leverandører kunne på denne baggrund udpeges.

I fase to afdækkede Implement og HK behov: Der identificeredes krav til leverandører, servicekatalog, serviceniveauer (SLA'er) blev fastlagt, formelle tilbudsforhold og tilbuds-skabeloner blev udarbejdet, krav til samarbejdsprocesser blev opstillet osv. Desuden blev de eksisterende teknologier/applikationer vurderet.

I tredje fase blev udbudsmaterialet udarbejdet. Materialet blev udarbejdet

med udgangspunkt i behov og ikke i konkrete krav til teknologivalgene. Hertil havde Implement og HK valgt at give tilbudsgiverne medindflydelse på valg af den optimale teknologi- og service-sammensætning.

Udbuddet blev gennemført som en traditionel udbudsrunder inden for de fastlagte rammer, hvor udbudsrunder gennemføres, tilbud evalueres og endelig leverandør blev indstillet til kontraktforhandling.

I fjerde fase blev der gennemført kontraktforhandlinger, kontrakten blev indgået, og ikke mindst blev der udarbejdet en kommenteret og aktivitetsopdelt transitionsplan.

Resultatet

HK har med gennemførelsen af dette driftsudbud opnået en fuld outsourcing af it-drift og -service, gennemført en samlet platformsudskiftning samt opnået aftale om en udskiftning af samtlige pc'er. Alt dette med en meget stor besparelse til følge set i forhold til baselinen for de første fire år. En del af aftalen gør desuden, at udvalgte kernekompetente HK it-medarbejdere flytter til den nye driftsleverandør.

At HK valgte at lave en behovsspecifikation frem for en traditionel teknisk kravspecifikation gjorde, at forløbet kunne gennemføres på færre måneder og med et større besparelspotentiale, da leverandørerne kunne specificere den for HK og for leverandøren mest omkostningsoptimale løsning.

Yderligere information

Kontakt Allan Christensen (Director)
+45 2338 0039, ahc@implement.dk