

Коммерческое предложение

по проведению целевого аудита в области информационных технологий

Содержание:

1 Введение	1
2 Цель аудита	1
3 Содержание аудита.....	1
3.1 Анализ эффективности использования ресурсов ИТ	2
3.2 Анализ затрат на поддержку критичных бизнес-систем (не более трех)	2
3.3 Аудит жизненного цикла разработки ПО	2
3.4 Выборочный анализ группы процессов сервис-деска.....	3
3.5 Выборочный аудит процесса управления контрактами	3
3.6 Задачи, не входящие в рамки данного целевого аудита.....	3
4 Длительность аудита	4
5 Затраты ресурсов на проведение целевого ИТ аудита.....	4

Введение

В результате финансово-экономического кризиса 2008-2009гг. большинство предприятий оперирующих в Украине остро ощутили необходимость оптимизации ИТ процессов и сокращения расходов на поддержку ИТ систем для удержания текущей рыночной позиции и обеспечения дальнейшего роста.

Торговая сеть "XXX" не является исключением. Перед топ-менеджментом "XXX" была поставлена задача оптимизировать расходы на информационные технологии.

Цель аудита

Компания YYY предлагает провести целевой аудит ИТ подразделения "XXX" направленный в первую очередь на оптимизацию расходов и улучшение качества работы подразделения ИТ.

Содержание аудита

В рамках подготовки к целевому аудиту, была проведена беседа с руководителями структурных подразделений ИТ. Следующие направления были определены как *наиболее перспективные с точки зрения оптимизации расходов и повышения эффективности и качества.*

Анализ эффективности использования ресурсов ИТ

По предварительной оценке, количество сотрудников подразделения ИТ центрального офиса торговой сети "XXX" превышает 80 человек (более точная цифра будет получена во время проведения целевого аудита). Данные сотрудники сосредоточены в департаменте информационных технологий и департаменте информационных систем управления.

В процессе вводной беседы с руководителями ИТ подразделений, было озвучено, что:

- (a) ряд сотрудников ИТ выполняет задачи не свойственные ИТ, такие задачи, которые скорее свойственны операционному, коммерческому и прочим департаментам.
- (b) работу ряда подразделений внутри департамента ИТ можно сделать более сбалансированной и эффективной путём передачи функций в данные вертикали
- (c) ряд сотрудников ИТ недогружены, ряд сотрудников перегружены

Предлагается провести выборочный опрос и ограниченный мониторинг затрат рабочего времени сотрудников ИТ с целью:

- определить задачи, не свойственные ИТ
- предложить методику по выведению данных задач из сферы ответственности ИТ
- определить нагрузку на подразделения ИТ, отдельных сотрудников ИТ
- предложить рекомендации по балансировке нагрузки

Выполнение перечисленных работ позволит:

- (a) сократить количество сотрудников ИТ ЦО торговой сети "XXX", а **в случае передачи задач в другие подразделения, - сократить фонд заработной платы**
- (b) рекомендовать шаги, направленные на оптимизацию работы подразделения ИТ торговой сети "XXX"

Анализ затрат на поддержку критичных бизнес-систем (не более трех)

В рамках предварительной беседы с руководителями структурных подразделений ИТ торговой сети "XXX" были названы критичные бизнес-системы, затраты на поддержку которых следовало бы сократить.

Предлагаемый анализ направлен на оценку качества и эффективности мониторинга производственных систем ИТ, обработки инцидентов и программных контролей.

На основании проведенного анализа будут предложены меры по повышению качества обслуживания выбранных ИТ систем и **меры по сокращению затрат на их поддержку.**

Аудит жизненного цикла разработки ПО

По предварительной оценке руководителей структурных подразделений ИТ, сквозной цикл обработки заявок бизнес и функциональных подразделений отсутствует. Процесс разработки разрознен и сегментирован. Мы предлагаем проанализировать процесс разработки ПО с целью выявления угроз обеспечению качества окончательного продукта. В результате выполнения данного этапа аудита Заказчику будут представлены:

- описание рисков и предложений по их минимизации в существующей модели жизненного цикла разработки и внедрения ПО, который включает в себя управление требованиями заказчика, проектирование, разработку, тестирование и управление конфигурациями ПО
- **отчет о выявленных потерях ресурсов при реализации жизненного цикла разработки ПО и предложения по их**

минимизации

- практические рекомендации по внедрению модели жизненного цикла разработки и внедрения ПО, отвечающей требованиям бизнеса и соответствующей лучшим мировым стандартам

Выборочный анализ группы процессов сервис-деска

Выборочный анализ будет включать в себя качественную и количественную оценку внедренных у Заказчика процессов, а именно:

- управления инцидентами
- управления проблемами
- управления конфигурациями
- управления изменениями

По результатам предлагаемого анализа будут предложены **практические рекомендации по улучшению качества указанных процессов.**

Выборочный аудит процесса управления контрактами

Управление контрактами и SLA является одной из ключевых составляющих в обеспечении непрерывности бизнеса.

В рамках целевого аудита будет проанализировано управление контрактами на поддержку:

- (a) SAP
ERP
BW
HR

- (b) каналов передачи данных

Результатом выполнения данного этапа аудита являются:

- отчет об анализе договоров с внешними поставщиками услуг на предмет **обеспечения непрерывности бизнеса при оптимизации расходов**
- рекомендации по внесению изменений в договора

Задачи, не входящие в рамки данного целевого аудита

Следующие задачи **не входят в рамки целевого аудита** и могут быть выполнены в виде отдельных работ после завершения данного целевого аудита:

- *построение стратегического плана развития ИТ в соответствие с бизнес-целями Заказчика*
- *анализ работы региональных ИТ подразделений*
- *управление рисками в сфере ИТ*
- *анализ и модернизация архитектуры ИТ*

- *планирование нагрузки и управление аппаратными и программными ресурсами*
- *анализ планируемых и выполняемых проектов*
- *методология управления проектами и развитие методологии проектного менеджмента*
- *реструктуризация подразделений ИТ*

Длительность аудита

Длительность целевого аудита ИТ определена Заказчиком и составляет 6 недель (ориентировочно, xx декабря 2009г. - xx января 2010г.)

Затраты ресурсов на проведение целевого ИТ аудита

Трудозатраты на проведение целевого ИТ аудита со стороны компании YYY:

1 бизнес-аналитик
занятость: 34 дня - 100%

1 аналитик бизнес-процессов
занятость: 26 дней - 75%

1 системный аналитик
занятость: 17 дней - 50%

1 экаунт-менеджер
занятость: 9 дней - 25%