

Wybór firmy IT – checklista

Poniżej znajdziesz 38 pytań, które warto zadać przed podpisaniem umowy z firmą IT.

Możesz wykorzystać tę listę podczas rozmów z potencjalnym dostawcą usług.

1. Pierwsze spotkanie i diagnoza potrzeb

- Czy firma poświęciła czas na poznanie mojej organizacji przed przygotowaniem oferty?
- Czy rozumiem, jaki dokładnie zakres usług obejmuje współpraca?
- Czy wiem, które obszary IT pozostają po mojej stronie, a które przejmuje dostawca?
- Czy wiem, co konkretnie zyskam dzięki każdej rekomendowanej usłudze?
- Czy rozumiem, z czego wynika zaproponowana cena i co dokładnie jest w niej zawarte?

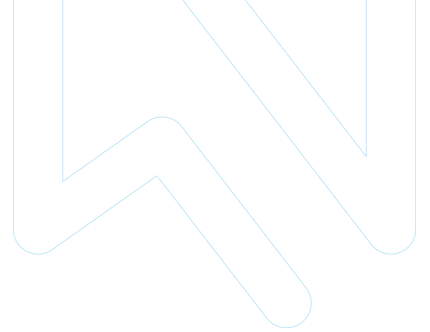
2. Doświadczenie i referencje

- Czy firma ma doświadczenie w obsłudze organizacji podobnych do mojej pod względem wielkości lub branży?
- Czy mam dostęp do opinii, referencji lub przykładów współpracy z innymi klientami?
- Czy wiem, jakie kwalifikacje, certyfikaty i doświadczenie mają osoby, które będą obsługiwać moją firmę?

3. Umowa, SLA i zasady współpracy

- Czy umowa określa zasady i warunki współpracy, w tym zakres odpowiedzialności i w – zależności od pakietu usług – deklarowane czasy reakcji dla różnych kategorii zgłoszeń (awaria krytyczna, istotna, drobny problem)?
- Czy wiem, jak będę zgłaszać problemy i awarie?
- Czy wiem, w jakich godzinach dostępne jest wsparcie?
- Czy dostępne jest wsparcie poza standardowymi godzinami pracy?
- Czy firma posiada aktualne ubezpieczenie OC obejmujące błędy w świadczeniu usług IT?
- Czy podpisywana jest umowa o zachowaniu poufności (NDA)?
- Czy wiem, w jaki sposób realizowane będzie wsparcie (zdalnie, telefonicznie, na miejscu)?





4. Monitoring i działania proaktywne

- Czy firma oferuje monitoring środowiska IT?
- Czy firma oferuje proaktywne wykrywanie problemów, zanim doprowadzą do awarii?

5. Bezpieczeństwo danych i kopie zapasowe

- Czy wiem, jak wykonywane są kopie zapasowe?
- Czy wiem, gdzie przechowywane są backupy?
- Czy znam okres przechowywania kopii zapasowych (retencję)?
- Czy proces odtwarzania danych jest regularnie testowany?
- Czy wiem, kto odpowiada za poprawność wykonywania backupów?
- Czy firma stosuje rozwiązania chroniące przed ransomware i innymi cyberzagrożeniami?

6. Zgodność z przepisami i regulacjami

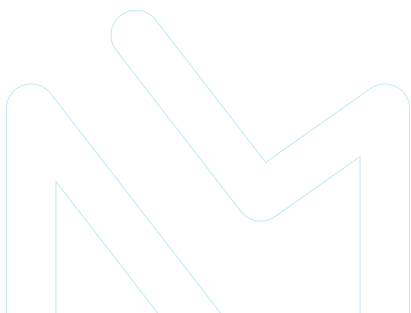
- Czy firma zna wymagania związane z RODO i ochroną danych osobowych?
- Czy firma ma świadomość obowiązków wynikających z dyrektywy NIS2 i wymogów cyberbezpieczeństwa?

7. Zespół i ciągłość opieki

- Czy wiem, kto będzie moim głównym opiekunem?
- Czy wiem, kto przejmuje obowiązki podczas nieobecności opiekuna?
- Czy moje środowisko IT będzie znana więcej niż jedna osoba?

8. Transparentność i raportowanie

- Czy będę otrzymywać raporty z wykonanych prac?
- Czy będę mieć dostęp do historii zgłoszeń i wykonanych działań?
- Czy wiem, jak rozliczane są dodatkowe prace wykraczające poza umowę?
- Czy firma będzie prowadzić dokumentację mojego środowiska IT i czy będę mieć do niej dostęp?
- Czy będę mieć dostęp do wszystkich kluczowych kont, systemów i usług wykorzystywanych przez moją firmę?
- Czy będę mieć możliwość sprawnego otrzymania pełnej dokumentacji i poświadczeń w przypadku zakończenia współpracy?



9. Elastyczność i warunki umowy

- Czy oferta umożliwia łatwe zwiększanie lub zmniejszanie zakresu usług?
- Czy znam warunki rozwiązania umowy?

10. Podejście biznesowe

- Czy potrafię własnymi słowami wyjaśnić, za co będę płacić i jakie korzyści otrzymam?
- Czy po spotkaniach mam poczucie, że firma rozumie indywidualne potrzeby mojego biznesu, nie tylko technologii?

Ważne uwagi

Nie wszystkie pytania z tej checklisty będą miały zastosowanie w każdej organizacji. Zakres usług IT powinien być dopasowany do specyfiki firmy, jej wielkości, wykorzystywanych systemów oraz planów rozwoju. Jeśli dany obszar (np. backup danych czy monitoring sieci) nie dotyczy Twojej działalności lub nie planujesz korzystać z określonej usługi, możesz pominąć związane z nim pytania.

Traktuj tę checklistę jako narzędzie do oceny kompetencji, doświadczenia i sposobu działania potencjalnego dostawcy IT. Jej celem jest pomóc Ci świadomie porównać oferty oraz sprawdzić, czy wybrany partner rzeczywiście odpowiada potrzebom Twojej firmy.

