

Styringsmekanismer til brug for Contract Management, der bør indarbejdes i alle IT-kontrakter

Operationel ændringshåndtering.

Kontrakten skal beskrive, hvordan ændringer aftales, hvem der skal beskrive hvad, hvordan ændringer prissættes, og hvilke timepriser der anvendes.

Rapportering på relevante parametre.

Parametre skal være relevante i forhold til de aftalte Service-Level Agreements (SLA) – navnlig SLA'er, der har betydning for forretningen, for eksempel når det gælder opetid og responstider.

Granulering af de ydelser, I køber.

Det er vigtigt for styringen, at man ikke accepterer black box ydelser. I skal til hver en tid kunne se præcis, hvilke ydelser I betaler for. For driftsydelsen bør man for eksempel kunne se en nedbrydning af serverydelsen i typer af servere, støjelse, SLA'er og særlige vilkår.

Kontrakten skal klart angive, hvordan kontraktrapportering og fakturering skal hænge sammen. Fakturaens indhold skal, ligesom kontrakten, være granuleret og helt gennemsigtig i forhold til, hvad man betaler for.

Forpligtigelser til at være proaktiv.

Sørg for, at det er beskrevet i detaljer i kontrakten, hvad det betyder i praksis, og hvilken form for rapportering, der skal følges op med. Alt efter hvilken ydelse I køber, kan det betyde mange ting, men det er centralt, at forpligtelsen til at være proaktiv bliver et styringsværktøj og ikke en hensigtserklæring med begrænset værdi.

Tidsplan og leveringsbeskrivelser.

Kontrakten skal have klare og utvetydige angivelser af, hvornår de enkelte ydelser skal være leveret samt af, hvordan betalinger og leverancer følges ad.

Entydige metoder til opgørelse af bodsforpligtelser.

Det skal være enkelt, og beregningsbestemmelserne skal være beskrevet.

Prisregulering, herunder benchmarking, skal beskrives.

En grundig beskrivelse af mekanismer for både prisregulering og behovsregulering. Hvad sker der, hvis virksomheden har behov for at skrue op for kapaciteten midtvejs i kontrakten, og hvordan prissættes det eksempelvis i et marked, hvor enhedspriserne falder over tid?

Misligholdelsesbeskrivelser.

Kontrakten skal beskrive, hvad der betragtes som misligholdelse, og ikke mindst hvad der betragtes som væsentlig misligholdelse af kontrakten. Sidstnævnte dækker, hvad leverandøren kan gøre, der er alvorligt nok til, at I kan komme ud af kontrakten.

I beskrivelsen og indarbejdelsen af kontraktstyringsmekanismerne skal medtages ikke bare kundens rettigheder, men også pligter. Det kan eksempelvis omhandle:

- Tid og ressourcer; hvornår I som kunde skal stille med interne ressourcer.
- Hvornår, i eksempelvis hardwarescenarier, I skal være klar til at modtage varer/give leverandøren adgang til datacenteret mv.
- At I forpligter jer til eksempelvis kun at bestille ændringer eller nye services via en leverandørportal.
- At I som kunde skal godkende driftsprøven inden for en given tidsramme, hvis den ikke skal betragtes som automatisk godkendt.

I samarbejde med Quarterly Analytics - all rights reserved