

Särtryck ur **ComputerSweden** 91/2005
Publikation utgiven av IDG världens största utgivare av datarelaterad fackpress.
www.idg.se Beställ din tidning på 08-453 60 60

”Lättare andra gången”

Dagens Nyheter byter outsourcingleverantör. Den här gången har tidningsjätten tidigt gjort klart vilka kontaktytor den ska ha gentemot leverantören och hur tilläggsbeställningar ska hanteras.

Den 13 september förra året kraschar lagringsnätverket hos Teknik i Media, ett it-driftföretag som serverar bland andra Dagens Nyheter's redaktion och tidningens webbplats dn.se.

Strax före jul skriver Dagens Nyheter kontrakt med en ny leverantör av drifttjänster. In kommer Qbranch med lagringsutrustning från IBM, ut åker Teknik i Media som omedelbart tvingades säga upp 14 personer.

Sambandet mellan de två händelserna kan verka glasklart, men fullt så enkelt är det inte enligt Dagens Nyheter's it-chef Daniel Lindén.

– De flesta tror ju att det var så det gick till, att vi fick problem med lagringsnätverket och kastade ut vår gamla leverantör, men det stämmer inte. Kontraktet med Teknik i Media var på väg att löpa ut och vi hade redan en upphandlingsprocess igång när kraschen kom, säger han.

– Men det är klart att teknikproblemen inte direkt stärkte Teknik i Medias läge.

Gemensam erfarenhet

Teknik i Media och Dagens Nyheter har en gemensam historia sedan åtskilliga år tillbaka. Så gemensamt att Dagens Nyheter faktiskt ägde 50 procent av bolaget när det 2000 fick ett kontrakt på att ta hand om it-driften i fyra år. Steg för steg har DN:s ägande minskat och idag finns det inga sådana band mellan företagen, men de har fortfarande affärer ihop. Teknik i Media sköter ett upplage- och prenumerationssystem som körs gemensamt för Bonniertidningarna Dagens Nyheter och Sydsvenska Dagbladet.

Dagens Nyheter anlätade en upphandlingskonsult från IT-Ledarna för att gå igenom de fyra anbud som valdes ut. Konsulten var också med och skötte förhandlingarna.

– Leverantörerna är proffs, de sitter i upphandlingsdiskussioner hela tiden medan vi som köpare kanske gör det vart fjärde år. Därför kände vi att vi behövde stärka vår egen kompetens, säger Daniel Lindén.

Utmaning att byta leverantör

Driftuppdraget gick till Qbranch, ett Stockholmsföretag som kombinerar konsulttjänster med it-drift, och därmed stod DN inför den stora praktiska utmaningen att byta leverantör. Ett hundratal servrar skulle flyttas till en ny datahall, nya rutiner införas och – med tanke på höstens haveri – data flyttas till ett nytt lagringsnätverk.

Övertagandet drevs som ett eget projekt

”Leverantörerna är proffs, de sitter i upphandlingsdiskussioner hela tiden medan vi som köpare kanske gör det vart fjärde år. Därför kände vi att vi behövde stärka vår egen kompetens.”

under några vintermånader. Det var klart den 1 maj och Stephan Andersson, vd för Qbranch 365/24 som är driftbolaget i koncernen, får det nästan att låta som ett rutinuppdrag.

– Flytta servrar är det normala för oss, det gör vi säkert i 80 procent av fallen när vi har skrivit ett nytt kontrakt. Oftast har kunden

stora hårdvaruinvesteringar som han inte vill släppa. IDN-fallet fick vi flytta i flera omgångar men vi höll tidplanen och det blev ett lyckat projekt, säger han.

Inte heller DN:s Daniel Lindén upplevde flytten som något större problem. DN.se låg visserligen nere två nätter mellan 02.00 och 06.00 men det var helt enligt planen.

– Leverantörerna har en mall för hur sådant här ska skötas, så det är den lätta delen av övertagandet. Det svåra är att säkra överföringen av kunskap till den nye leverantören.

Det handlar inte bara om att leverantören ska lära sig ett antal nya system och program, det är också en särskild kultur som ska överföras eftersom alla arbetsplatser har sina egenheter. På en dagstidning är till exempel stressen som störst sent på kvällen, när dagens alla artiklar ska läggas ihop och bli till färdiga tidningssidor. Tryckpressarna väntar och en minuts stillestånd då ställer till mycket större problem för organisationen än vad ett tiominutersstopp på förmiddagen gör.

Det här måste outsourcing-leverantören känna till och anpassa sin verksamhet efter, och det kräver rejäla utbildningsinsatser.

– Personal från Qbranch har varit här och följt nattproduktionen för att lära sig hur vi arbetar. Tanken är att vi ska köra sådana introduktioner med jämna mellanrum, säger Daniel Lindén.

Stöd från Teknik i Media

Daniel Lindén är mycket nöjd med hur Teknik i Media hanterade den tappade affären. Folk därifrån har i stor utsträckning ställt upp med information och även låtit sig intervjuas av Qbranch, och det har underlättat övergången.

DN valde en leverantör till både webb och tidning

Dagens Nyheter's upphandling av redaktionella IT-system omfattade fyra områden: serverdrift, applikationsdrift, användarsupport och på platsen-service av användarnas datorer. Allt som allt rör det sig om 750 arbetsplatser och 130 servrar som ska ha support dygnet runt.

Upphandlingen var delad så att DN kunde ha valt olika leverantörer för tidningsproduktionen och för webbplatsen dn.se, men Qbranch fick kontrakt på hela driften.

DN betalar en summa per arbetsplats och månad för användarnas datorer. Driften av servrar debiteras per server men där kommer även tillgängligheten in – lägre tillgänglighet ger DN rabatt på priset.

DN IT i siffror

- 135 servrar (15 Unix, 50 Linux, 65 Windows)
- 750 arbetsplatser, PC med Windows
- Cirka 10 terabyte data

en

Men det är så man måste göra om man vill bli betraktad som seriös outsourcingleverantör, konstaterar Qbranchs Stephan Andersson.

– Nästa gång kanske vi tappar en affär och då får vi ställa upp. Att agera på något annat sätt vore oprofessionellt.

Av den personal hos Teknik i Media som arbetade med Dagens Nyheter har ett fåtal sökt och fått nya jobb hos Qbranch.

En av de stora svårigheterna med att lägga ut it-drift på entreprenad är att definiera vad det egentligen är man lägger ut. I idealfallet är gränssnittet mellan kund och leverantör tydligt och båda parter är överens om vad som är deras respektive ansvar, men i praktiken kan det ofta se helt annorlunda ut. I praktiken är det vanligt med informella kontaktvägar och odokumenterade rutiner. Situationen kan bli extra komplicerad när kund och leverantör, som i fallet med DN och Teknik i Media, mer eller mindre är samma företag.

Resultatet blir att det uppstår missnöje därför att man har olika uppfattning om vilka tjänster avtalet omfattar och hur långt leverantörens ansvar sträcker sig. Och som kund måste man inse att det inte alltid är enbart le-

verantörens fel.

– Första gången vi lade ut driften visste vi inte riktigt vad som krävdes av oss som beställare. Därför har det varit lättare andra gången, vi har kunnat arbeta igenom viktiga frågor som vilka kontaktytor vi ska ha gentemot Qbranch och hur tilläggsbeställningar utöver avtalet ska hanteras, säger Daniel Lindén.

– Ett vanligt misstag är att man som kund behåller för lite egen beställarkompetens.

Utökade kunskaper

Dagens Nyheter's it-organisation består numera av Daniel Lindén och ”ungefär fem personer” – det är inte alla som arbetar heltid med it. Dessutom har man en beställningsansvarig per huvudavdelning som har kontakt med Qbranch. Som en sideeffekt av upphandlingen har man också fått bättre kunskaper om den egna it-miljön, berättar Daniel Lindén, i och med att allt skulle gås igenom och dokumenteras.

Avtalet med Qbranch innebär att Dagens Nyheter sänker sina it-driftkostnader. Hur mycket som sparas vill inte Daniel Lindén gå in på, men han poängterar att det inte bara beror på bytet av leverantör utan också på att DN passar på att standardisera sin IT-miljö.

Macintosh-datorerna på redaktionen är på väg ut, de ersätts för de flesta med pc, och dessutom rensar DN i floran av egenutvecklade system.

– Vi har haft många speciallösningar här som bara använts av DN. När vi nu standardiserar får vi färre system i huset och färre leverantörer och det betyder i sin tur att vi kan spara pengar, säger Daniel Lindén.

Dygnet runt

Support dygnet runt är en självklarhet för Dagens Nyheter. Även om tidningsproduktionen står stilla under de tidiga morgontimmarna är dn.se ständigt igång. Dagtid har Qbranch personal hos Dagens Nyheter, kvällar och helger får redaktionen ringa till den centrala supportorganisationen.

– Vi loggar alla ärenden och går igenom statistiken tillsammans med DN så att vi gemensamt kan se vilka rutiner och system som behöver förbättras, säger Stephan Andersson från Qbranch.

Avtalet mellan Qbranch och DN är skrivet på tre år, längre avtalsperiod än så ville inte DN ha och med en kortare period hade Qbranch knappt hunnit komma igång innan det skulle vara dags för en ny upphandling.

Lennart Pettersson
cs@idg.se