

IT CREW

Kompendium outsourcingu IT

Zakres usług i korzyści dla firmy
Rachunek ekonomiczny i warunki współpracy

RAPORT BIZNESOWY

WYDANIE ROZSZERZONE



Materiał dla zarządu oraz osób odpowiedzialnych za IT, finanse i zakupy

Na podstawie publicznej oferty IT Crew i 26 źródeł. Ilustracja koncepcyjna nie przedstawia realizacji dostawcy.

Wnioski dla zarządu

IT Crew może przejąć bieżącą obsługę informatyczną firmy, utrzymanie infrastruktury i wybrane projekty rozwojowe. Model współpracy warto oprzeć na usługach potrzebnych do działania biznesu, z jednoznacznym zakresem, odpowiedzialnością i miernikami jakości. [S01, S02]

Rekomendacja dla zarządu

W pierwszej kolejności należy uporządkować zakres odpowiedzialności za użytkowników, systemy i dane. Następnie porównać całkowity koszt własnego zespołu, modelu mieszanego i outsourcingu. Decyzję o przekazaniu obsługi warto poprzedzić inwentaryzacją oraz ustaleniem warunków przejęcia i późniejszego zakończenia współpracy.

Warunki uzyskania oszczędności

Oszczędność powstaje wtedy, gdy koszt usługi i wydatków pozostających w firmie jest niższy od rzeczywiście możliwych do uniknięcia kosztów dotychczasowego modelu. Odzyskany czas pracowników należy wykazać oddzielnie. W scenariuszu 50 stanowisk różnica w pierwszym roku wynosi 96 000 zł, przy założeniach opisanych w części finansowej.

Uzasadnienie biznesowe

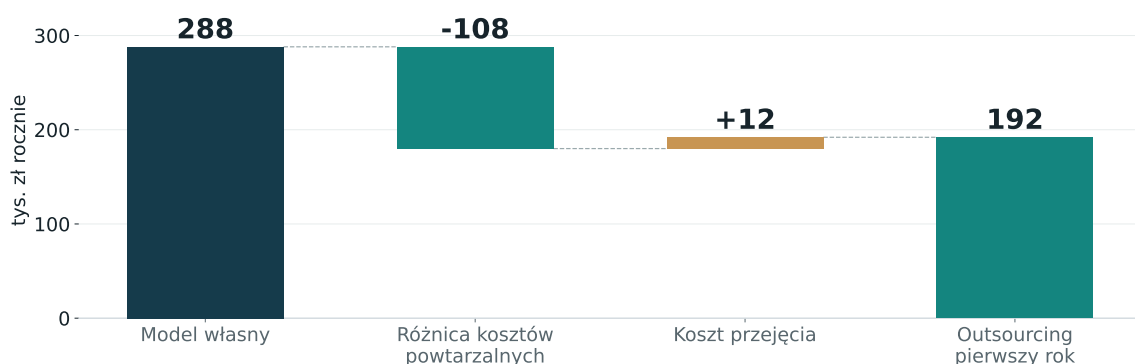
Zewnętrzny zespół zapewnia dostęp do różnych specjalizacji i zastępstw bez budowania wszystkich kompetencji wewnątrz firmy. Standaryzacja stanowisk, dokumentacja oraz regularne przeglądy ograniczają zależność od wiedzy pojedynczych osób. Stały raport pozwala rozliczać jakość obsługi na podstawie danych.

Kontrola pozostaje w organizacji

Firma zachowuje decyzje o budżecie, priorytetach, uprawnieniach i akceptowanym ryzyku. Warunkiem skutecznego outsourcingu jest wyznaczenie właściciela usługi po stronie klienta oraz zapewnienie dostępu do dokumentacji, kont i danych. Dostawca odpowiada za uzgodnione działania operacyjne.

Rekomendacja analityczna. Wyliczenia są scenariuszem ilustracyjnym, a nie ofertą IT Crew ani gwarancją oszczędności. Stan informacji 24 października 2026 r.

Skąd wynika różnica 96 tys. zł w pierwszym roku



MODEL ILUSTRACYJNY • Równoważny zakres obsługi • 50 stanowisk • Kwoty nie są ofertą IT Crew.

Przewodnik po kompendium

Raport prowadzi od zakresu usług przez uzasadnienie ekonomiczne do zasad wyboru i rozliczania dostawcy. Można czytać go w całości albo przejść bezpośrednio do części odpowiadającej aktualnej decyzji.

01	Strategia i profile potrzeb	4-5
02	Zakres usług i rezultaty operacyjne	6-19
03	Korzyści i rachunek ekonomiczny	20-27
04	Dane i ocena IT Crew	28-29
05	Umowa i zarządzanie współpracą	30-41
06	Źródła i metodologia	42-44

Dla zarządu i finansów

Decyzja o modelu IT, warianty obsługi, koszt 36 miesięcy i sposób potwierdzania korzyści. Przykładowe kwoty należy zastąpić własnymi kosztami i ofertą dostawcy.

Dla IT i zakupów

Katalog rezultatów usług, procedury, ryzyka, warunki umowy i kryteria oceny ofert. Nowy skoroszyt zawiera osiem arkuszy do analizy oraz zarządzania współpracą.

Źródła S opisują ofertę IT Crew; źródła R zawierają dane i wytyczne zewnętrzne. Propozycje procedur, modeli i mierników są opracowaniem analitycznym. PDF ma klikalny spis części.

Decyzja biznesowa o modelu IT

Outsourcing warto oceniać przez zdolność firmy do utrzymania sprzedaży, obsługi klientów i pracy zespołu. Zakup samej liczby godzin administracji nie rozstrzyga, czy kluczowy proces będzie dostępny w wymaganym czasie.

Kiedy rozpocząć analizę

Sygnałem jest rosnąca liczba zgłoszeń, brak zastępstwa dla administratora, nieudane odtworzenie danych lub rozproszone odpowiedzialności między dostawcami. Drugą grupą przesłanek są rozwój firmy, nowe lokalizacje, migracja systemów i potrzeba specjalistycznych kompetencji. Dla każdej przesłanki należy opisać skutek biznesowy oraz ustalić punkt odniesienia.

Jak zdefiniować sukces

Przed wdrożeniem należy zapisać obecny koszt obsługi, liczbę powtarzających się problemów, zaległości oraz rzeczywiste czasy przywrócenia najważniejszych usług. Po 90 dniach można ocenić jakość przejęcia, a po pełnym kwartale stabilnej pracy porównać wyniki. Cele powinny mieć właściciele i wiarygodne źródła danych.

Co powinien zatwierdzić zarząd

Decyzja powinna obejmować docelowy zakres usługi, limit kosztów przejęcia, budżet utrzymania, właściciela współpracy i warunki akceptacji ryzyka. Zarząd określa również, które kompetencje i decyzje mają pozostać w organizacji. Dostawca może przygotować rekomendacje, lecz nie zastępuje właścicieli procesów w ustalaniu priorytetów.

Kiedy rozszerzać zakres etapami

Jeżeli dokumentacja jest niepełna, systemy są silnie powiązane z procesami firmy albo brakuje właścicieli danych, rozsądny pierwszy etap obejmuje audyt i uporządkowanie środowiska. Przejęcie kolejnych usług następuje po spełnieniu kryteriów gotowości. Etapowanie ogranicza koszt błędnej wyceny i ryzyko przerwania pracy.

Rezultat decyzji: zatwierdzony zakres, budżet, podział odpowiedzialności i mierniki sukcesu. Szerszy zakres należy wyceniać ponownie, zamiast zakładać jego automatyczne włączenie do opłaty.

Trzy profile potrzeb firmy

Poniższe profile są scenariuszami projektowymi, a nie opisem klientów ani wdrożeń IT Crew. Liczba pracowników jest jedynie punktem wyjścia; o złożoności decydują również systemy, lokalizacje, godziny pracy i wymagania ciągłości.

Profil ilustracyjny	Zakres do rozważenia	Warunek powodzenia
20 osób / jedno biuro	Helpdesk, stanowiska, konta Microsoft 365, podstawowa sieć, kopie danych i ewidencja sprzętu.	Wyznaczony opiekun po stronie firmy; uporządkowane konta i licencje.
60 osób / kilka działów	Stałe wsparcie, serwery i aplikacje, zarządzanie zmianami, testy odtworzenia, raporty oraz koordynacja dostawców.	Lista usług krytycznych, okna serwisowe i właściciele procesów.
150 osób / wiele lokalizacji	Model mieszany: wewnętrzny właściciel IT i architektury; zewnętrzna obsługa operacyjna oraz wybrane specjalizacje.	Jeden system zgłoszeń, jasne eskalacje i uzgodniona odpowiedzialność między zespołami.

Firma bez własnego działu IT

W pełnym outsourcingu ważne są zastępstwa, dostęp do dokumentacji oraz prosty sposób zgłaszania problemów. Zakres powinien obejmować również obsługę zmian kadrowych i utrzymanie ewidencji. Sama pomoc przy awarii pozostawia część codziennych obowiązków bez właściciela.

Firma z wewnętrznym zespołem

W modelu mieszanym własny zespół może zachować wiedzę o procesach i rozwój aplikacji. IT Crew może uzupełniać uzgodnione kompetencje lub przejąć operacje. Należy wykluczyć dublowanie pracy i uwzględnić w rachunku pełny koszt pozostającego personelu.

Godziny wsparcia, obecność na miejscu i gotowość poza standardowymi godzinami wymagają osobnego potwierdzenia. Nie wynikają automatycznie z wielkości firmy.

Co IT Crew może przejąć w firmie

Przedmiotem outsourcingu może być cały uzgodniony proces obsługi albo pojedynczy obszar. Poniższa mapa porządkuje katalog usług IT Crew. Dostępność usługi w ofercie nie oznacza, że jest ona automatycznie częścią każdego abonamentu. [S01-S13]

01

Pracownicy

Helpdesk i serwis
Microsoft 365

02

Infrastruktura

Serwery i wirtualizacja
Sieci i serwerownie

03

Dane i ochrona

Backup i odtwarzanie
Cyberbezpieczeństwo

04

Aplikacje i chmura

Systemy biznesowe
DevOps oraz AI

05

Biuro i obiekt

CCTV i kontrola dostępu
Telefonia i sprzęt

06

Doradztwo

Planowanie rozwoju IT
NIS2 i projekty

Mapa usług na podstawie publicznego katalogu IT Crew. Opracowanie własne.

Stała obsługa i projekty

Helpdesk, administracja, aktualizacje, monitoring i zarządzanie kopiami zapasowymi nadają się do stałej obsługi. Migracje, budowa sieci, wdrożenia systemów, testy bezpieczeństwa oraz przeniesienie biura wymagają odrębnego planu, kryteriów odbioru i budżetu.

Najpierw katalog usług

Dla każdego obszaru należy ustalić listę objętych urządzeń i aplikacji, właściciela biznesowego, godziny wsparcia, granice odpowiedzialności oraz sposób naliczania prac dodatkowych. Tak zdefiniowany zakres umożliwia porównywanie ofert i ogranicza spory o to, co obejmuje miesięczna opłata.

Punkt wyjścia

Lista usług i zasobów objętych umową jest podstawą wyceny, odbioru oraz późniejszego rozliczania jakości.

Pracownicy i cyfrowe miejsce pracy

IT Crew oferuje helpdesk z pomocą zdalną, telefoniczną i na miejscu, diagnostykę oraz serwis komputerów i urządzeń peryferyjnych. Katalog obejmuje także wsparcie w zakupach, obsługę napraw producenta i sprzęt zastępczy. Warunki jego dostępności wymagają ustalenia. [S02]

Codzienna pomoc użytkownikom

Do rekomendowanego zakresu należą przyjmowanie i klasyfikacja zgłoszeń, naprawa problemów z systemem, pocztą, aplikacjami i drukowaniem, eskalacja trudniejszych przypadków oraz potwierdzenie rozwiązania z użytkownikiem. Rejestr zgłoszeń powinien pokazywać powtarzające się usterki, aby usuwać ich przyczyny.

Microsoft 365

IT Crew deklaruje wdrażanie środowiska Microsoft 365, szkolenia i bieżące wsparcie; na stronie głównej wskazuje także migrację poczty i plików oraz Teams i SharePoint. [S09, S01] W umowie warto rozdzielić administrację kontami, ochronę tożsamości, porządkowanie uprawnień, backup danych oraz projekty migracyjne. Zakres funkcji zależy od posiadanych licencji.

Przyjęcie i odejście pracownika

Warto objąć usługą przygotowanie komputera, konfigurację kont i aplikacji oraz przydzielenie zatwierdzonych uprawnień. Przy odejściu pracownika proces powinien uwzględniać blokadę dostępu, rozliczenie sprzętu, zabezpieczenie danych służbowych i aktualizację licencji. HR lub przełożony uruchamia procedurę i wskazuje datę oraz zakres zmian.

Efekt biznesowy i pomiar

Oczekiwanym rezultatem jest sprawne rozpoczęcie pracy i mniejsza liczba powracających problemów. Mierzyć należy czas przygotowania stanowiska, odsetek zgłoszeń rozwiązanych w uzgodnionym terminie, czas faktycznego przywrócenia pracy i satysfakcję użytkowników. Sama liczba zamkniętych zgłoszeń nie opisuje jakości obsługi.

Rezultat do rozliczenia

Pracownik otrzymuje gotowe stanowisko i dostęp, a zgłoszenie kończy się potwierdzeniem przywrócenia pracy.

Cykl życia pracownika i stanowiska

Usługę wsparcia użytkowników warto opisać jako powtarzalny proces od przyjęcia pracownika do odebrania dostępów. Publiczna oferta IT Crew obejmuje obsługę informatyczną oraz Microsoft 365; poniższe rezultaty należy wpisać do uzgodnionego katalogu. [S02, S09]

Zdarzenie	Rezultat dostawcy	Decyzja i dowód po stronie firmy
Zatrudnienie	Skonfigurowane urządzenie, konto, uzgodnione aplikacje i instrukcja rozpoczęcia pracy.	Przełożony zatwierdza rolę; protokół przekazania potwierdza gotowość.
Zmiana roli	Zmiana grup i uprawnień; usunięcie dostępów niepotrzebnych w nowej roli.	Właściciele systemów zatwierdzają zakres; historia zmiany pozostaje w zgłoszeniu.
Utrata urządzenia	Blokada dostępu i uzgodnione działania na urządzeniu; ocena ekspozycji danych.	Użytkownik zgłasza zdarzenie; osoba odpowiedzialna za dane ocenia dalsze obowiązki.
Odejście	Wyłączenie dostępów w ustalonym momencie, przejęcie danych służbowych, odbiór sprzętu.	HR i przełożony podają termin; firma akceptuje retencję i przekazanie danych.

Miernik, który ma znaczenie

Mierzyć należy udział stanowisk gotowych na uzgodniony termin oraz terminowość odebrania dostępów. Termin rozpoczyna się po otrzymaniu kompletnego, zatwierdzonego zamówienia.

Zmiany pilne powinny mieć osobną ścieżkę i osobę uprawnioną do ich zlecenia.

Standard stanowiska

Wzorzec obejmuje listę aplikacji, szyfrowanie, aktualizacje, ochronę urządzenia oraz sposób odzyskania danych. Należy określić, kto kupuje sprzęt, kto dysponuje zapasem i czy przygotowanie urządzenia mieści się w abonamencie. Uprawnienia administracyjne powinny wynikać z uzasadnionej potrzeby.

Proponowany model operacyjny do uzgodnienia z IT Crew. Nie stanowi deklaracji zawartości abonamentu.

Zarządzanie serwerami i siecią

Oferta obejmuje administrację środowiskami Windows i Linux, usługi domenowe i sieciowe, pocztę, wirtualizację oraz zasoby chmurowe. IT Crew wskazuje również Proxmox, migracje z VMware i Proxmox Backup Server. [S03, S01]

Administracja i utrzymanie

Rekomendowany zakres obejmuje kontrolę kondycji usług, aktualizacje, zarządzanie kontami administracyjnymi, pojemnością i wydajnością, odnowienia certyfikatów oraz dokumentowanie zmian. Dla systemów krytycznych warto ustalić okna serwisowe, procedurę cofnięcia aktualizacji i listę zależności między aplikacjami.

Dostęp zdalny i wiele lokalizacji

Warto zaprojektować oddzielny dostęp dla pracowników, gości, urządzeń infrastruktury i dostawców. Łącza zapasowe, segmentacja oraz bezpieczny dostęp zdalny powinny wynikać z krytyczności procesów. Firma zachowuje kontrolę nad kontami operatorów, domenami i usługami chmurowymi.

Budowa i modernizacja sieci

IT Crew projektuje i uruchamia sieci oraz serwerownie, dobiera sprzęt, wykonuje okablowanie i konfigurację. Może również przejąć bieżące zarządzanie siecią i monitoring. [S06-S08] Zakres projektu powinien obejmować pomiary i testy odbiorowe, dokumentację portów i połączeń oraz uzgodnione parametry zasięgu Wi-Fi.

Co odebrać od wykonawcy

Dokumentacja powinna zawierać spis zasobów, schemat sieci, kopie konfiguracji, zasady dostępu, terminy gwarancji i wsparcia producentów oraz instrukcję podstawowych działań awaryjnych. Lista aktywnych alarmów powinna wskazywać właściciela i sposób eskalacji; samo gromadzenie alertów nie zapewnia reakcji.

Zakres elektryki, chłodzenia, zabezpieczeń przeciwpożarowych i prac budowlanych trzeba potwierdzić odrębnie. Utrzymanie IT nie oznacza automatycznej obsługi automatyki przemysłowej OT.

Rezultat do rozliczenia

Aktualna inwentaryzacja, schemat sieci, kopie konfiguracji i uzgodnione procedury zmian.

Katalog utrzymania infrastruktury

Utrzymanie serwerów i sieci powinno dawać sprawdzalne rezultaty. Zakres publicznej oferty IT Crew jest podstawą rozmowy; częstotliwości i dowody wykonania poniżej są propozycją organizacji usługi. [S01, S03, S06-S08]

Proces	Przykładowa częstotliwość	Dowód wykonania
Inwentaryzacja	Po zmianie; przegląd miesięczny	Lista urządzeń, systemów, właścicieli, wersji i dat wsparcia.
Aktualizacje	Uzgodnione okna; pilne ryzyka osobno	Lista zmian, wynik instalacji, test działania i wyjątki.
Monitoring	Zakres i godziny z umowy	Alert, przypisany opiekun, historia reakcji i eskalacji.
Konfiguracje	Po zatwierdzonej zmianie	Aktualny schemat, bezpieczna kopia konfiguracji, opis powrotu.
Pojemność i wydajność	Przegląd miesięczny	Trend wykorzystania, próg ostrzegawczy, rekomendacja i koszt.
Cykl życia sprzętu	Przegląd kwartalny	Plan wymian, ryzyka braku wsparcia, propozycja budżetu.

Zmiana z kontrolą skutków

Zgłoszenie zmiany określa cel, objęte zasoby, zależności, plan testu i warunek wycofania. Zmiany wpływające na proces biznesowy wymagają akceptacji jego właściciela. Dla działań awaryjnych należy zdefiniować tryb przyspieszony oraz obowiązek późniejszego udokumentowania.

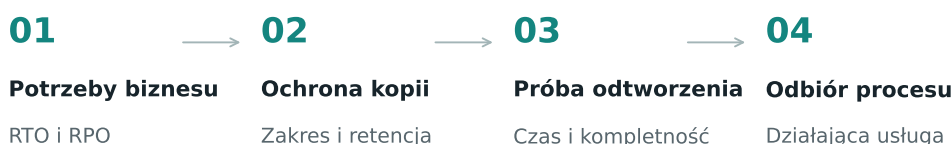
Alert to początek obsługi

Sam monitoring nie zapewnia przywrócenia usługi. Umowa powinna wskazywać, kto odbiera alert, w jakich godzinach, jak rozpoznaje jego znaczenie oraz kiedy eskaluje go do klienta lub producenta. Liczba alarmów nie jest samodzielnym miernikiem jakości.

Proponowany model operacyjny do uzgodnienia z IT Crew. Nie stanowi deklaracji zawartości abonamentu.

Backup i ciągłość działania

IT Crew oferuje kopie zapasowe lokalnie i w chmurze, archiwizację oraz wdrożenie systemu ochrony danych. Strona opisuje dobór danych krytycznych i testowanie odtworzenia. [S04] Dla firmy istotnym wynikiem jest możliwość uruchomienia procesu biznesowego po awarii.



Proponowany proces weryfikacji ciągłości działania. Parametry należy ustalić z właścicielem procesu.

Element	Co ustalić i dokumentować
Zakres	Serwery, komputery, poczta, chmura, konfiguracje i dane aplikacji
Odtwarzanie	RTO, RPO, kolejność usług i zależności
Testy	Częstotliwość, próbka, wynik, czas i działania naprawcze
Koszty	Pojemność, transfer, retencja, praca odtworzeniowa i licencje

Ustalenia poprzedzające wdrożenie

Właściciel procesu określa dopuszczalną przerwę w działaniu i akceptowaną utratę ostatnich zmian. RTO oznacza docelowy czas przywrócenia usługi, a RPO maksymalny akceptowany okres utraty danych. Dla systemu sprzedaży parametry mogą być inne niż dla archiwum dokumentów. Wartości muszą wynikać z analizy potrzeb i testów technicznych.

Rekomendowany standard

Plan powinien określać systemy i dane objęte kopiami, harmonogram, retencję, szyfrowanie, lokalizację, uprawnienia oraz ochronę kopii przed modyfikacją. Warto stosować kopię odłączoną lub odpowiednio chronioną przed zmianą, odrębne uprawnienia administracyjne i regularne próby odtworzenia. CISA podkreśla znaczenie kopii offline i testów odzyskiwania. [R08]

Od kopii pliku do odtworzenia procesu

Test powinien sprawdzić nie tylko odczyt pliku, lecz także uruchomienie aplikacji, dostęp użytkowników, zgodność danych oraz czas odzyskania działania. Wynik należy udokumentować, a wykryte problemy przekazać do usunięcia. Warto osobno sprawdzać scenariusz utraty jednego urządzenia i niedostępności całej lokalizacji.

Synchronizacja plików, archiwizacja i backup pełnią różne funkcje. Ochrona kopii nie gwarantuje ciągłości, jeżeli nie można odtworzyć aplikacji, tożsamości lub infrastruktury.

Odtworzenie usługi w praktyce

Kopia zapasowa ma wartość operacyjną wtedy, gdy można przywrócić potrzebny proces. IT Crew opisuje usługi backupu, natomiast cele odtworzenia, odpowiedzialność i scenariusz testu muszą wynikać z potrzeb konkretnej firmy. [S04]

Karta usługi krytycznej

Dla każdej usługi należy zapisać właściciela biznesowego, zależności, lokalizację danych i kopii, konta potrzebne do odtworzenia oraz kontakty do dostawców. RTO określa uzgodniony cel czasu przywrócenia, a RPO dopuszczalny zakres utraty danych wyrażony w czasie. Parametry te nie są tożsame z czasem odpowiedzi helpdesku.

Kryteria pozytywnego odbioru

Dowód powinien zawierać czas rozpoczęcia i zakończenia, użyty punkt kopii, kompletność danych oraz wynik testu biznesowego. Właściciel procesu potwierdza, że można wykonać kluczową czynność, na przykład odczytać dokument i zapisać transakcję. Braki trafiają do planu naprawczego z terminem ponownej próby.

Scenariusz i warunki próby

Próby należy przeprowadzić dla uzgodnionego zdarzenia: utraty pliku, awarii serwera lub niedostępności środowiska. Przed startem określa się, czy test jest izolowany, kto zatwierdza jego termin i jak chronione są dane użyte w próbie. Przywrócenie samej maszyny nie kończy testu aplikacji.

Utrzymywanie gotowości

Po istotnej zmianie architektury należy ocenić aktualność procedury. Częstotliwość testów wynika z krytyczności usługi i zmian w środowisku. Plan powinien uwzględniać także niedostępność zwykłego administratora oraz możliwość bezpiecznego skorzystania z kont awaryjnych.

CISA zaleca ochronę kopii i sprawdzanie możliwości ich odtworzenia. Powyższa karta i kryteria są autorską propozycją organizacji testu. [R08]

Cyberbezpieczeństwo jako stały proces

Oferta IT Crew obejmuje ochronę stacji i danych, audyty oraz testy penetracyjne. Dostawca opisuje także ocenę bezpieczeństwa warstwy radiowej i systemów RFID/NFC. [S02, S01] Takie prace powinny mieć pisemnie uzgodniony zakres, upoważnienie i sposób bezpiecznej realizacji.

Podstawy operacyjne

Rekomendowany program zaczyna się od inwentaryzacji, identyfikacji usług wystawionych do internetu i uporządkowania uprawnień. Następnie obejmuje aktualizacje, ochronę urządzeń, uwierzytelnianie wieloskładnikowe (MFA), kopie zapasowe, rejestrowanie zdarzeń i szkolenia. Szczególnie istotny jest dostęp administratorów oraz narzędzia zdalnej obsługi wykorzystywane przez dostawcę. [R08]

Pentest i usuwanie podatności

Warto wymagać raportu z oceną znaczenia wykrytych problemów dla biznesu, planem naprawczym i ponowną weryfikacją po wdrożeniu zmian. Test jest oceną określonego zakresu w danym czasie. Nie zastępuje stałej administracji, przeglądów uprawnień ani zarządzania zmianą.

Wykrywanie i reagowanie

Należy uzgodnić, kto analizuje alerty, w jakich godzinach, kiedy uruchamia eskalację oraz jakie działania może podjąć bez dodatkowej zgody. Zwykły monitoring dostępności serwera nie jest równoważny całodobowej analizie zdarzeń bezpieczeństwa. Centrum monitorowania bezpieczeństwa (SOC), zarządzane wykrywanie i reagowanie (MDR), dyżury i dochodzenie powłamaniowe wymagają osobnego potwierdzenia.

Porządek zarządczy

Przydatny model NIST CSF 2.0 obejmuje nadzór, identyfikację ryzyka, ochronę, wykrywanie, reagowanie i odtwarzanie. [R09] Pozwala sprawdzić, czy firma finansuje cały proces, czy tylko kupuje kolejne narzędzia. Każde istotne ryzyko powinno mieć właściciela, termin działania i decyzję o sposobie postępowania.

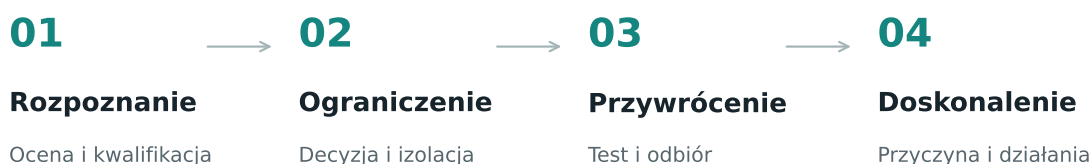
Dostawca powinien wykazać ochronę własnych kont i narzędzi administracyjnych. Powierzenie obsługi zewnętrznemu zespołowi tworzy dodatkową relację dostępu, którą również trzeba kontrolować.

Rezultat do rozliczenia

Rejestr istotnych ryzyk i podatności z właścicielem, terminem usunięcia oraz dowodem weryfikacji.

Reagowanie na incydent

NIST SP 800-61r3 łączy przygotowanie, reagowanie i odtwarzanie z zarządzaniem ryzykiem w organizacji. Poniższy przebieg przekłada tę zasadę na propozycję współpracy klienta z dostawcą IT. [R10]



Proponowany przebieg operacyjny • Przez cały proces: komunikacja, dokumentowanie decyzji i ochrona informacji.

Proponowany przebieg obsługi. Decyzje i kanały komunikacji należy uzgodnić przed incydem.

Pierwsze działania techniczne

Dostawca potwierdza zgłoszenie, kwalifikuje zdarzenie i zabezpiecza dostępne informacje. Izolacja urządzenia, blokada konta lub zatrzymanie usługi następują według uzgodnionych uprawnień. Celem jest ograniczenie skutków przy zachowaniu możliwości ustalenia przebiegu zdarzenia.

Decyzje po stronie organizacji

Właściciel procesu ocenia wpływ na działalność i zatwierdza działania przekraczające wcześniejsze upoważnienie. Osoby odpowiedzialne za prawo, dane i komunikację oceniają obowiązki powiadomień oraz treść komunikatów. Nie należy zakładać, że administrator samodzielnie przejmuje te obowiązki.

Przywrócenie i wnioski

Powrót do pracy obejmuje weryfikację przyczyny, bezpieczne odtworzenie oraz odbiór przez biznes. Raport opisuje oś czasu, wpływ, podjęte działania i plan ograniczenia powtórzeń. Każde działanie następnie otrzymuje właściciela oraz termin; wykonanie jest sprawdzane na przeglądzie usługi.

Wymagane ustalenia: kontakty awaryjne, alternatywny kanał komunikacji, granice upoważnień, zasady ochrony dowodów i sposób zatwierdzania wznowienia pracy. To propozycja, nie potwierdzenie usługi SOC ani wsparcia 24/7.

Kontrola dostępów dostawcy

Outsourcing wymaga dostępu do środowiska klienta, dlatego sposób nadawania i odbierania uprawnień jest częścią jakości usługi. Zalecenia CISA obejmują ograniczanie uprawnień, MFA i kontrolę dostępu zdalnego. [R08]

Kontrola	Warunek do uzgodnienia	Dowód dla klienta
Tożsamość	Indywidualne konta, identyfikowalny administrator, zakaz nieuzasadnionego współdzielenia kont.	Lista kont i przypisanych ról.
Zakres	Uprawnienia wynikające z zadania; osobne konto do administracji.	Zatwierdzone role i wyjątki.
Dostęp zdalny	Uzgodnione narzędzia, MFA i określone urządzenia dostępu.	Konfiguracja i rejestry połączeń.
Przegląd	Weryfikacja po zmianie personelu i w ustalonym cyklu.	Potwierdzenie przeglądu i usunięć.
Podwykonawcy	Ujawniony zakres dostępu i odpowiedzialność głównego dostawcy.	Lista podwykonawców i warunki.
Zakończenie	Usunięcie dostępów, zwrot danych, zmiana potrzebnych sekretów.	Protokół zakończenia dostępu.

Kontrola kont kluczowych

Domeny, dzierżawy chmurowe i główne konta powinny pozostawać pod kontrolą organizacji. Firma potrzebuje udokumentowanej ścieżki odzyskania dostępu także wtedy, gdy dostawca jest niedostępny. Dostęp awaryjny należy zabezpieczyć, ograniczyć i okresowo sprawdzić.

Bezpieczne przekazywanie sekretów

Hasła i klucze nie powinny trafiać do zwykłego formularza wyceny, raportu lub korespondencji. Należy uzgodnić narzędzie do bezpiecznego przekazania i przechowywania. Dokumentacja powinna wskazywać sposób dostępu, a nie rozpowszechniać sekrety w wielu plikach.

Proponowany model operacyjny do uzgodnienia z IT Crew. Nie stanowi deklaracji zawartości abonamentu.

Rozwój aplikacji i środowisk IT

IT Crew sprzedaje i wdraża oprogramowanie księgowe, kadrowo-płacowe, ochronne i Microsoft, także dla edukacji. W ofercie znajdują się CRM, a na stronie głównej również rozwój oprogramowania, DevOps i chmura. [S10, S03, S01]

Systemy biznesowe

Możliwy zakres projektu obejmuje analizę potrzeb, instalację, konfigurację, migrację danych, integracje, testy i szkolenia. Przed podpisaniem umowy trzeba rozdzielić administrację techniczną od wsparcia funkcjonalnego konkretnego programu. Odbiór powinien sprawdzać rzeczywiste scenariusze pracy działu sprzedaży, księgowości lub HR.

Kontrola kosztów chmury

Rekomendowane działania to przypisanie zasobów do właścicieli, budżety i alerty kosztowe, identyfikacja niewykorzystanych środowisk oraz przegląd rozmiaru zasobów. Redukcja wydatków musi uwzględniać dostępność, rezerwę mocy, koszty transferu i odtworzenia. Migracja do chmury sama w sobie nie przesądza o oszczędności.

DevOps i niezawodność aplikacji

Do uzgodnienia pozostają automatyzacja wdrożeń, przygotowanie środowisk, konfiguracja infrastruktury jako kodu, monitoring aplikacji oraz zasady cofania zmian. Firma powinna mieć własność lub uzgodnione prawa do kodu, repozytoriów i konfiguracji. Wymagania dotyczące dyżurów, awarii produkcyjnych i odpowiedzialności za kod trzeba ustalić osobno.

AI pod kontrolą organizacji

IT Crew przedstawia warianty AI w wybranym regionie chmurowym, lokalnych klastrach i na urządzeniach końcowych. [S01] Projekt warto poprzedzić oceną danych, uprawnień, jakości odpowiedzi i kosztu użycia. Deklarację regionu należy sprawdzić w warunkach konkretnej usługi, także w odniesieniu do logów, wsparcia i podwykonawców. Lokalny model również wymaga kontroli dostępu i utrzymania.

Rezultat do rozliczenia

Działający scenariusz biznesowy, dokumentacja wdrożenia i jasno określone prawa do efektów prac.

Microsoft 365 i chmura: granice obsługi

Microsoft opisuje współdzielenie odpowiedzialności zależne od modelu usługi. Przeniesienie systemu do chmury nie usuwa odpowiedzialności klienta za dane, tożsamości i konfigurację. Zakres administracji IT Crew trzeba zatem opisać oddzielnie od usług producenta. [R11, S09, S01]

Obszar	Przykład zadania IT Crew	Decyzja lub zobowiązanie klienta
Tożsamości	Konfiguracja kont, grup i zatwierdzonych zasad dostępu.	Akceptacja ról, właściciele kont, proces kadrowy.
Poczta i współpraca	Administracja, migracja i wsparcie uzgodnionych narzędzi.	Zasady udostępniania oraz właściciele przestrzeni.
Dane i retencja	Wdrożenie uzgodnionych zasad i rozwiązania kopii.	Cele retencji, zakres ochrony i test odtworzenia.
Licencje	Ewidencja wykorzystania i rekomendacja wariantu.	Zatwierdzenie zakupów i zgodności uprawnień.
Koszty chmury	Raport wykorzystania, alarmy budżetowe i rekomendacje.	Limity kosztów oraz zgoda na zmianę zasobów.

Licencja a usługa administracyjna

Dostępność funkcji zabezpieczeń, retencji i zarządzania urządzeniami zależy od używanego planu oraz konfiguracji. Oferta powinna rozdzielać licencje, wdrożenie, bieżące utrzymanie i prace dodatkowe. Oszczędności z porządkowania licencji należy policzyć dopiero po sprawdzeniu faktycznego wykorzystania i warunków umów.

Odbiór migracji

Przed przeniesieniem danych należy ustalić zakres, test kompletności, wpływ na pracę, komunikację do użytkowników i procedurę powrotu. Protokół odbioru powinien potwierdzać dostęp użytkowników, poprawność danych i działanie uzgodnionych integracji.

Proponowany model operacyjny do uzgodnienia z IT Crew. Nie stanowi deklaracji zawartości abonamentu.

Łączność i infrastruktura obiektu

Katalog IT Crew obejmuje również rozwiązania wykraczające poza komputery i serwery. Mogą one tworzyć jeden projekt infrastruktury biura, magazynu albo nowej siedziby, z osobno określonym zakresem i odbiorem.

Monitoring wizyjny

Dostawca projektuje, montuje i konfiguruje CCTV oraz podgląd zdalny. [S11, S12] W specyfikacji należy określić obszary obserwacji, jakość obrazu, czas przechowywania, odporność na awarie, dostęp do nagrań i sposób ich eksportu. Testy powinny uwzględniać rzeczywiste warunki oświetlenia.

Telefonia i łącza

IT Crew oferuje wdrożenia VoIP, telewizji IP, dobór i uruchamianie łączy oraz radiolinii. [S03] Warto uzgodnić numerację, własność kont operatorskich, obsługę awarii, dostępność łącza zapasowego i jakość połączeń. Umowy z operatorami oraz opłaty za ruch mogą być odrębnymi pozycjami kosztowymi.

Kontrola dostępu i ewidencja czasu

Oferta wskazuje systemy alarmowe, rejestrację czasu pracy i zarządzanie dostępem do stref, a także oprogramowanie monitorujące pracę użytkowników. [S03] Przed wdrożeniem trzeba ustalić cel, zakres danych, uprawnienia i zasady retencji. Legalność oraz proporcjonalność monitoringu wymagają oceny właściwej dla konkretnego zastosowania.

Sprzęt i rozwiązania nietypowe

W ofercie znajdują się urządzenia nowe i poleasingowe oraz zakup lub dzierżawa sprzętu drukującego. [S03] IT Crew opisuje również kompaktowe środowiska serwerowe Datacenter in a box i akcesoria wykonywane w druku 3D FDM. [S01] Wybór wymaga oceny gwarancji, wydajności, trwałości, rozbudowy i dostępności części; miniaturyzacja nie zastępuje projektu ciągłości działania.

Obsługa kamer, alarmów lub RCP nie oznacza automatycznie świadczenia ochrony fizycznej, interwencji patrolowej ani administracji wszystkimi instalacjami budynku.

Rezultat do rozliczenia

Protokół odbioru obejmujący testy, dokumentację i dostęp do konfiguracji wdrożonych instalacji.

Doradztwo i zgodność organizacji

IT Crew oferuje doradztwo technologiczne, planowanie i wdrażanie rozwiązań oraz szkolenia. Na stronie NIS2 opisuje analizę luk, ocenę ryzyka, dokumentację, zabezpieczenia techniczne i wsparcie w obsłudze incydentów. [S05, S13]

Plan rozwoju IT

Rekomendowanym wynikiem doradztwa jest lista priorytetów powiązana z potrzebami firmy: ryzyka do ograniczenia, wymiana niewspieranego sprzętu, plan licencji, modernizacja sieci i projekty rozwojowe. Każda inicjatywa powinna mieć uzasadnienie, właściciela, koszt oraz kryterium odbioru.

NIS2 i krajowy system cyberbezpieczeństwa

Objęcie obowiązkami zależy od rzeczywistej działalności, wielkości podmiotu i szczególnych przesłanek ustawy. Sam kod PKD nie rozstrzyga kwalifikacji. [R06] Wsparcie IT może przygotować dowody techniczne i procedury, ale decyzje organizacyjne, zatwierdzenie ryzyka i nadzór pozostają po stronie firmy.

RODO i odpowiedzialność

Jeżeli dostawca przetwarza dane w imieniu firmy, relację należy uregulować odpowiednio do ról stron. UODO wskazuje na obowiązek starannej weryfikacji podmiotu przetwarzającego i prawo administratora do audytów. [R07] Umowa powinna obejmować poufność, podwykonawców, dostęp, lokalizację przetwarzania i zwrot lub usunięcie danych. Outsourcing nie przenosi całej odpowiedzialności administratora na wykonawcę.

Terminy wymagające uwagi

Według komunikatu Ministerstwa Cyfryzacji z 5 czerwca 2026 r. podmioty spełniające kryteria w dniu wejścia nowelizacji w życie miały dokonać wpisu do wykazu KSC do 3 października 2026 r. Termin wdrożenia obowiązków i podłączenia do S46 wskazano na 3 kwietnia 2027 r. [R05] Na dzień opracowania pierwszy z tych terminów już upłynął. Właściwe terminy i wyjątki należy ocenić dla konkretnego podmiotu.

Przygotowanie organizacji do wymagań nie jest równoznaczne z automatyczną certyfikacją ani zastępującą analizę prawną gwarancją zgodności. Status regulacyjny i zakres audytu wymagają indywidualnej weryfikacji.

Rezultat do rozliczenia

Plan działań z priorytetami i właścicielami, powiązany z procesami biznesowymi i obowiązkami organizacji.

Korzyści i modele współpracy

Outsourcing jest szczególnie użyteczny, gdy firma potrzebuje kilku kompetencji, lecz nie ma stałego obciążenia uzasadniającego osobny etat w każdej specjalizacji. Może również odciążyć wewnętrzny zespół od rutynowej obsługi, pozostawiając mu rozwój produktu i systemów biznesowych.

Model	Kiedy pasuje	Co ustalić
Stała obsługa	Codzienne utrzymanie i wsparcie	Zakres, godziny, SLA, opłaty dodatkowe
Projekt	Migracja lub konkretne wdrożenie	Rezultat, etapy, odbiór, prawa do efektów
DevOps i chmura	Utrzymanie środowisk aplikacyjnych	Podział odpowiedzialności i dyżury
Wzmocnienie zespołu	Brak określonej kompetencji lub mocy	Kierowanie pracą, dostępność, zastępstwa

Dostęp do kompetencji i ciągłość obsługi

Współpraca zespołowa może ograniczyć zależność od jednej osoby. Warunkiem są aktualna dokumentacja, zastępstwa i dostęp do specjalistów w uzgodnionym czasie. Sama nazwa usługi nie zapewnia ciągłości; trzeba sprawdzić organizację pracy i ścieżkę eskalacji.

Przewidywalność i kontrola

Abonament ułatwia planowanie wydatków, jeżeli wiadomo, co zawiera i kiedy cena się zmienia. Regularny raport pozwala ocenić obciążenie, przyczyny awarii, wykonanie przeglądów oraz projekty. Firma zyskuje podstawę do rozmowy o jakości, zamiast oceniać IT wyłącznie po pojedynczych interwencjach.

Więcej czasu na działalność firmy

Uporządkowana obsługa ogranicza angażowanie kierowników w naprawy, zakupy i koordynację wielu dostawców. Wewnętrzny właściciel IT nadal jest potrzebny do akceptowania priorytetów i kontroli budżetu. W dużej firmie model współzarządzany może dawać lepszy efekt niż pełne przekazanie wszystkich działań.

Modele współpracy wynikają z prezentacji IT Crew [S01]. Przypisanie modelu do sytuacji oraz warunki wyboru są rekomendacją analityczną.

Dobór modelu

Zakres outsourcingu można zwiększać etapami. Własny zespół może zachować rozwój i wiedzę biznesową.

Całkowity koszt obsługi IT

Porównanie powinno obejmować całkowity koszt zdefiniowanego zakresu w takim samym okresie. Należy uwzględnić wydatki pozostające w firmie także po rozpoczęciu outsourcingu. Najniższy abonament nie musi oznaczać najniższego kosztu obsługi.

Koszty modelu własnego

Do kosztu personelu należy dodać zastępstwa lub nadgodziny, zewnętrzne kompetencje specjalistyczne, narzędzia administracyjne, szkolenia i czas koordynacji. Wynagrodzenie brutto pracownika nie jest pełnym kosztem pracodawcy. Do obliczeń najlepiej przyjąć dane finansowo-kadrowe firmy, bez uproszczonego narzutu procentowego.

Koszty wspólne

Sprzęt, subskrypcje Microsoft 365, łącza i zasoby chmury często występują w obu modelach. Jeśli są identyczne, można wyłączyć je z porównania różnicowego, ale trzeba to jawnie wskazać. Procent oszczędności policzony od kosztów samej obsługi nie jest procentem oszczędności całego budżetu IT.

Koszty modelu zewnętrznego

Po stronie outsourcingu trzeba ująć abonament, prace poza limitem, projekty, wizyty, dyżury, odrębnie płatne narzędzia i licencje, koszt przejęcia środowiska oraz czas właściciela usługi po stronie klienta. Przy zmianie modelu mogą wystąpić koszty równoległej obsługi, migracji i zobowiązań wobec dotychczasowych dostawców.

Oszczędność wydatków a odzyskany czas

Spadek kosztów na fakturach lub uniknięcie konkretnego zatrudnienia może obniżyć wydatki. Odciążenie pracownika, który pozostaje zatrudniony, daje przede wszystkim dodatkową zdolność do pracy. Nie należy przedstawiać całej wartości jego czasu jako gotówki zaoszczędzonej przez firmę.

Oszczędność w okresie = koszt porównywalnego modelu własnego - koszt modelu zewnętrznego. Stopa oszczędności = oszczędność / koszt modelu własnego. W analizie wieloletniej należy uwzględnić także indeksację, zmiany skali i koszt zakończenia umowy.

Zasada porównania

Ten sam zakres usług, te same godziny wsparcia i ten sam okres kosztów po obu stronach rachunku.

Rachunek ekonomiczny dla 50 stanowisk

Scenariusz ilustracyjny: jedno biuro, 50 stanowisk, pięć maszyn wirtualnych i wsparcie w dni robocze przez osiem godzin dziennie. Kwoty są założeniami do modelu, nie badaniem płac, cennikiem rynkowym ani ofertą IT Crew. Porównanie dotyczy obsługi o równoważnym uzgodnionym zakresie.

96 tys. zł

Różnica kosztów w pierwszym roku

33,3%

Różnica względem modelu własnego

312 tys. zł

Różnica w 36 miesięcy

Pozycja kosztowa	Model własny	Outsourcing
Pełny koszt personelu IT	17 000 zł	-
Wsparcie specjalistyczne	2 000 zł	W abonamencie*
Zastępstwa i pokrycie nieobecności	1 500 zł	W abonamencie*
Abonament dostawcy	-	11 000 zł
Prace dodatkowe poza abonamentem	-	1 000 zł
Narzędzia obsługi i bezpieczeństwa	1 500 zł	1 500 zł
Szkolenia zespołu IT	1 000 zł	W abonamencie*
Koordinacja po stronie klienta	1 000 zł	1 500 zł
Razem miesięcznie	24 000 zł	15 000 zł
Jednorazowe przejęcie środowiska	-	12 000 zł
Razem w pierwszym roku	288 000 zł	192 000 zł

Wynik modelu

Różnica w pierwszym roku wynosi 96 000 zł, czyli 33,3% porównywanych kosztów. W kolejnym pełnym roku bez ponownego kosztu przejęcia wynosi 108 000 zł, czyli 37,5%. Przy stałych założeniach przez 36 miesięcy różnica wynosi 312 000 zł: 864 000 zł wobec 552 000 zł.

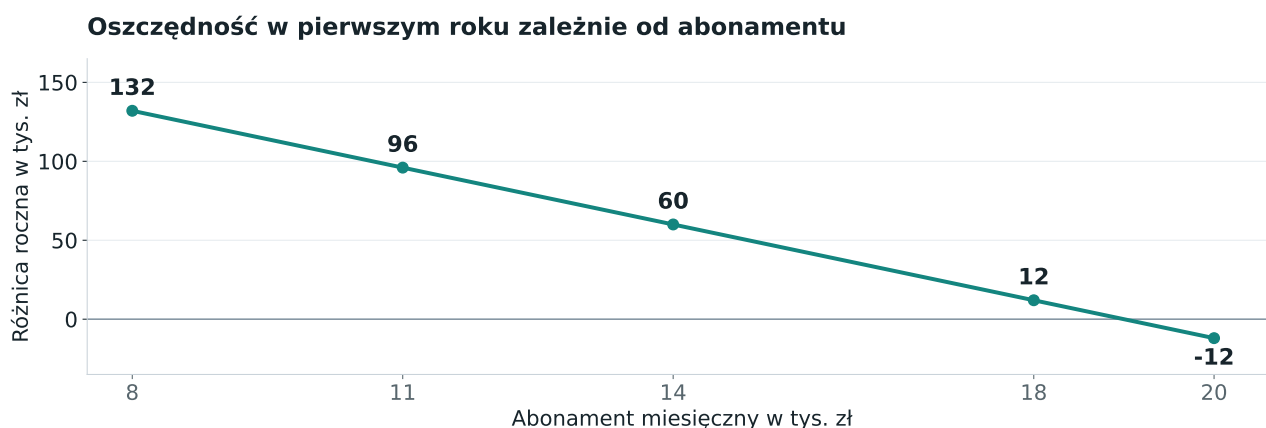
Warunki poprawnej interpretacji

Model zakłada rzeczywistą możliwość uniknięcia ujętych kosztów modelu własnego. Jeśli personel pozostaje i nadal generuje ten sam koszt, należy uwzględnić go po stronie outsourcingu. Koszty wspólnego sprzętu, Microsoft 365, chmury i łączą się wyłączone symetrycznie. Zakupy usług ujęto bez VAT; VAT niepodlegający odliczeniu należy doliczyć zgodnie z sytuacją firmy.

*Wyłącznie założenie porównania do potwierdzenia w ofercie. Pozostałe koszty jednorazowe przyjęto jako 0 zł. Kwoty można zmienić w dołączonym kalkulatorze Excel.

Kiedy outsourcing jest opłacalny

Przy niezmienionym zakresie kosztów modelu własnego wynik zależy przede wszystkim od abonamentu, dopłat i kosztu przejęcia. Poniższe warianty zmieniają tylko miesięczny abonament; pozostałe założenia pozostają takie jak na stronie poprzedniej.



Model ilustracyjny. Koszt modelu własnego 288 tys. zł rocznie; dodatki 4 tys. zł miesięcznie; przejęcie 12 tys. zł.

Abonament na miesiąc	Koszt pierwszego roku	Różnica na korzyść outsourcingu
8 000 zł	156 000 zł	132 000 zł
11 000 zł	192 000 zł	96 000 zł
14 000 zł	228 000 zł	60 000 zł
18 000 zł	276 000 zł	12 000 zł
20 000 zł	300 000 zł	-12 000 zł

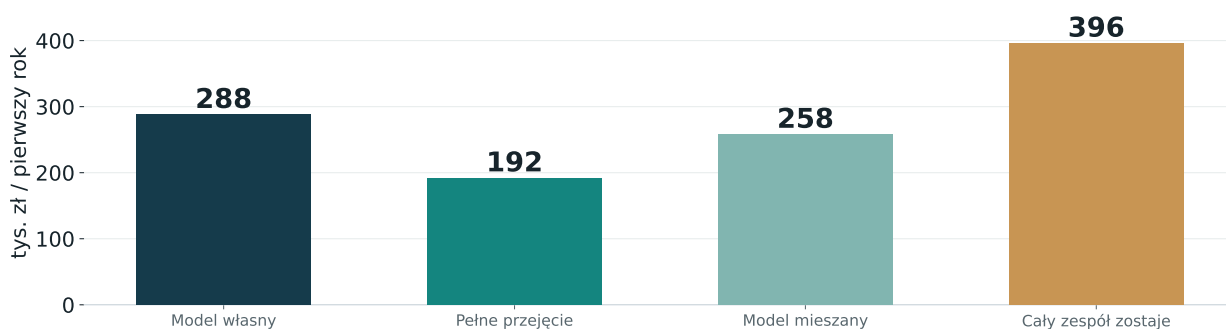
Próg opłacalności

W pierwszym roku koszty zrównują się przy abonamencie 19 000 zł miesięcznie. W kolejnych latach bez kosztu przejęcia próg wynosi 20 000 zł. W wariantcie bazowym jednorazowe 12 000 zł odpowiada około 1,3 miesiąca powtarzalnej różnicy kosztów po 9 000 zł. Model pomija czas narastania korzyści i zakłada pełny efekt od pierwszego miesiąca.

Koszty zależą od pozostającego zespołu

Wariant współpracy zmienia wynik finansowy. Jeżeli firma zachowuje dotychczasowy personel, jego koszt pozostaje w rachunku. Poniższe trzy scenariusze służą pokazaniu mechanizmu, przy tej samej bazie modelu własnego: 288 000 zł rocznie.

Koszt obsługi przy trzech wariantach współpracy



MODEL ILUSTRACYJNY • Ta sama baza kosztów własnych • Warianty wymagają potwierdzenia zakresu i wyceny.

Pierwszy rok; koszty przejścia 12 000 zł w każdym wariantcie. Kwoty ilustracyjne, bez indeksacji.

Pozycja porównania	Pełne przejęcie	Model mieszany	Cały zespół zostaje
Abonament / dodatki na miesiąc	11 000 / 4 000 zł	8 000 / 4 000 zł	11 000 / 4 000 zł
Personel na miesiąc	0 zł	8 500 zł	17 000 zł
Różnica w pierwszym roku	+96 000 zł	+30 000 zł	-108 000 zł
Udział kosztu modelu własnego	33,3% mniej	10,4% mniej	37,5% więcej

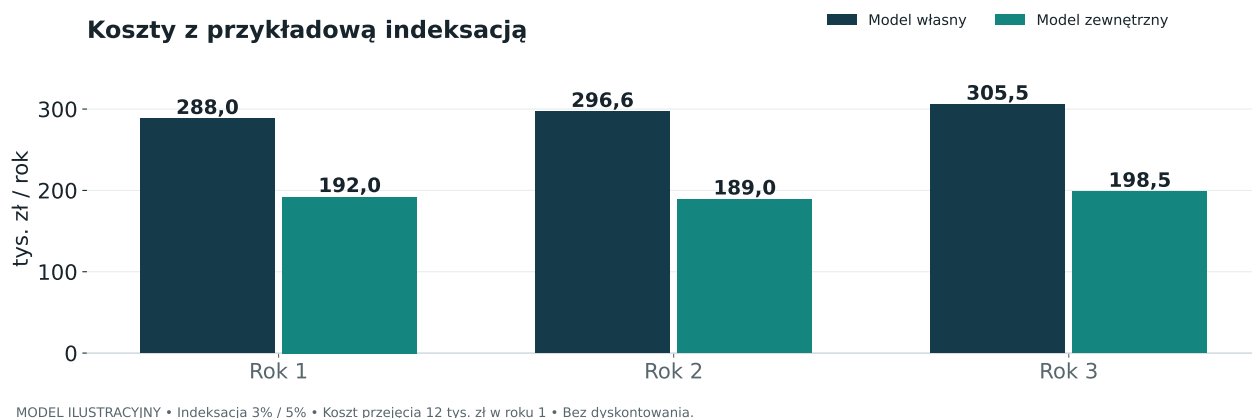
Interpretacja wyniku

Model mieszany może mieć uzasadnienie przez podział kompetencji, ciągłość pracy i rozwój systemów. Nie wymaga likwidacji całego zespołu. Każdy wariant musi jednak zapewniać równoważny wymagany zakres obsługi; niższy hipotetyczny abonament nie dowodzi, że dany zakres jest dostępny w tej cenie.

Pozostałe koszty 4 000 zł/mies. obejmują prace dodatkowe, narzędzia i koordynację. Koszty zmian zatrudnienia, okresów równoległych i wyjścia należy dopisać, jeśli występują. Dodatnia różnica oznacza niższy koszt zewnętrznego modelu.

Rachunek kosztów na 36 miesięcy

Perspektywa wieloletnia ujawnia wpływ indeksacji i kosztu przejęcia. Przykład zachowuje pełne przekazanie obsługi z wcześniejszego modelu: 24 000 zł miesięcznie wewnętrznie wobec 15 000 zł w modelu zewnętrznym oraz 12 000 zł jednorazowo.



Indeksacja modelowa: 3% rocznie dla kosztów własnych, 5% dla zewnętrznych; zmiana po 12 i 24 miesiącach.

Okres	Model własny	Model zewnętrzny	Różnica
Rok 1	288 000,00 zł	192 000,00 zł	96 000,00 zł
Rok 2	296 640,00 zł	189 000,00 zł	107 640,00 zł
Rok 3	305 539,20 zł	198 450,00 zł	107 089,20 zł
Razem	890 179,20 zł	579 450,00 zł	310 729,20 zł

Co zmienić przed podjęciem decyzji

Nowy skoroszyt pozwala wybrać wariant współpracy i zmienić koszty oraz indeksację. Wzrost kosztów jest nakładany na cały miesięczny koszyk po danej stronie porównania. Jeśli poszczególne umowy mają inne zasady, trzeba najpierw ustalić adekwatną stawkę zbiorczą lub rozbudować model.

Wartości nominalne; bez dyskontowania i założonego przychodu z odzyskanego czasu. Stawki indeksacji są ilustracyjne. Przy zerowej indeksacji różnica wynosi 312 000 zł w 36 miesięcy. Wspólne koszty sprzętu, licencji, łączu i chmury pominięto symetrycznie.

Jak udowodnić korzyści z outsourcingu

Profesjonalna ocena rozdziela redukcję wydatków, odzyskaną zdolność zespołu do pracy oraz poprawę kontroli ryzyka. Połączenie tych kategorii w jedną deklarację oszczędności może zawyżyć efekt biznesowy.

Kategoria	Co mierzyć	Dowód i zasada rozliczenia
Wydatki	Koszt tej samej usługi przed zmianą i po zmianie.	Faktury, koszty pracodawcy i budżet; odjąć nowe opłaty i przejęcie.
Czas pracy	Godziny utracone na zgłoszenia, awarie i czynności ręczne.	Rejestry czasu, zgłoszenia i powtarzalny pomiar; wykazać osobno od gotówki.
Ciągłość	Czas zakłócenia procesu i skuteczność prób odtworzenia.	Protokół zdarzenia i test biznesowy; nie zakładać automatycznej redukcji przychodu.
Jakość zarządzania	Aktualność ewidencji, terminowość przeglądów i zamknięcie zaleceń.	Dokumenty oraz potwierdzone działania; nie wyceniać bez uzasadnionej metody.

Wspólny punkt odniesienia

Okres bazowy powinien być reprezentatywny i mieć porównywalną liczbę użytkowników, godzin pracy i systemów. Sezonowy wzrost liczby zgłoszeń nie oznacza automatycznie spadku jakości. Zmiany zakresu i skali należy opisać obok wyniku, a w razie potrzeby użyć miary na użytkownika lub usługę.

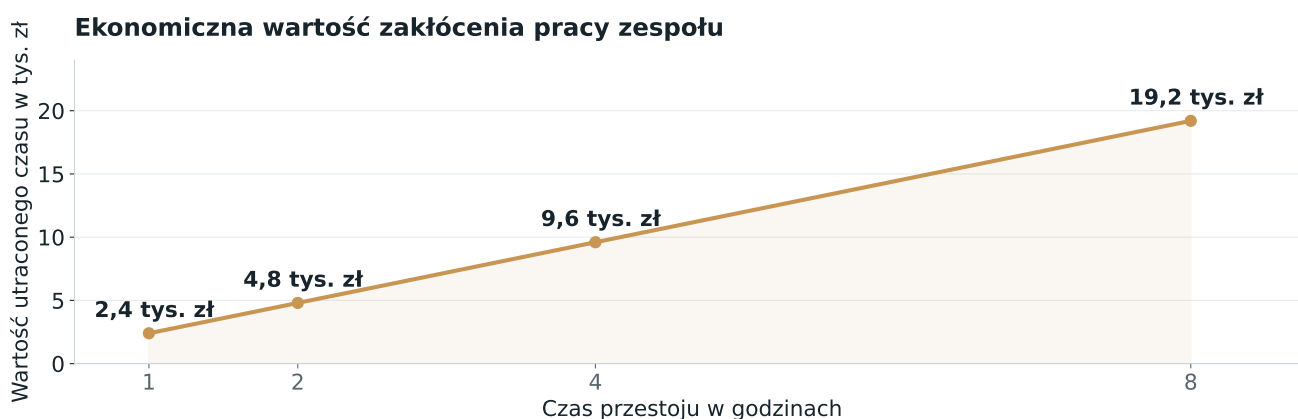
Właściciel i termin oceny

Każda korzyść wymaga osoby odpowiedzialnej, źródła danych i terminu weryfikacji. Finanse potwierdzają redukcję wydatków, a właściciel procesu potwierdza efekt operacyjny. Rejestr w skrószycie oddziela tabelę kwot od tabeli godzin, aby nie sumować nieporównywalnych wartości.

Odzyskany czas jest potencjałem wykorzystania zasobów. Staje się efektem pieniężnym dopiero po wykazaniu konkretnej zmiany wydatków lub innego mierzalnego rezultatu biznesowego.

Koszt przestoju i odzyskany czas

Oszczędności wynikające z jakości obsługi należy mierzyć oddzielnie od ceny umowy. Krótsza awaria może zwrócić pracownikom czas, lecz nie oznacza automatycznej redukcji listy płac ani wzrostu przychodu.



Przykład: 40 osób × 80 zł kosztu godziny × czas przestoju × 75% utraty produktywności. Założenia własne.

Koszt zakłócenia pracy

Przy tych założeniach czterogodzinna awaria odpowiada 9 600 zł utraconej zdolności do pracy. Osobno można uwzględnić rzeczywisty koszt odtwarzania, nadgodzin, opóźnień i utraconej marży. Nie należy sumować wynagrodzeń i utraconego zysku bez sprawdzenia, czy opisują różne skutki ekonomiczne.

Drobne usprawnienia w skali roku

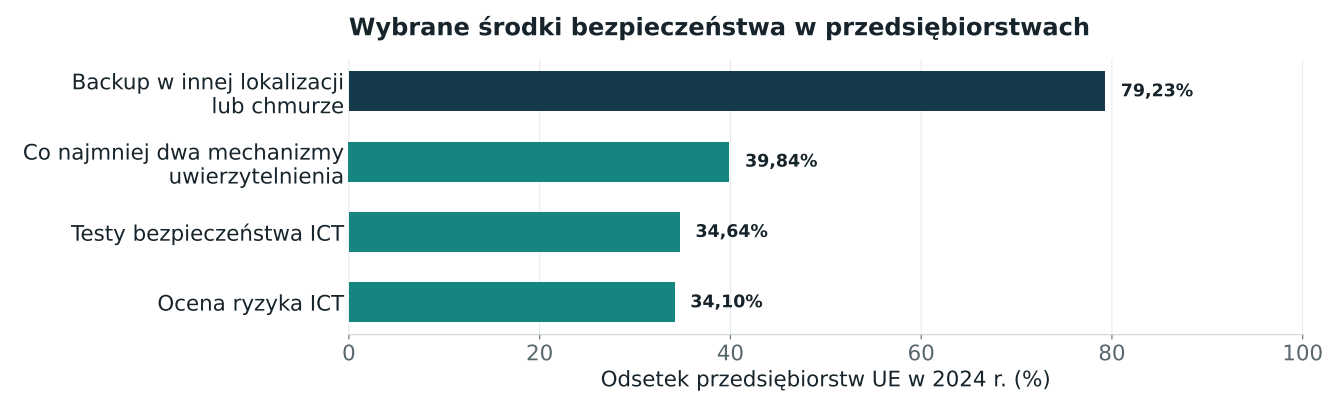
Odzyskanie średnio 15 minut miesięcznie dla każdego z 50 pracowników przy koszcie 80 zł za godzinę odpowiada 12 000 zł wartości czasu rocznie. To potencjał produktywności. Do korzyści finansowej można zaliczyć tylko część, którą firma potrafi przełożyć na dodatkową pracę, uniknięte nadgodziny lub inne mierzalne efekty.

Dodatkowe źródła poprawy

Przegląd nieużywanych kont i licencji, standaryzacja urządzeń, planowanie wymiany sprzętu i kontrola chmury mogą ograniczyć zbędne wydatki. Każdą zmianę warto porównać z okresem bazowym. Tych samych godzin ani tej samej zlikwidowanej licencji nie można liczyć jednocześnie w kilku kategoriach korzyści.

Dane wspierające decyzje o IT

Dane pokazują potrzebę systematycznego utrzymania i ochrony środowiska. Nie dowodzą, że outsourcing samodzielnie usuwa ryzyko, ani nie wyznaczają gwarantowanej stopy oszczędności.



Eurostat [R02], środki stosowane w 2024 r.; przedsiębiorstwa UE z co najmniej 10 pracującymi, sektory objęte badaniem. Kategorie mogą się nakładać.

Wskaźnik	Zakres i interpretacja
260 783 incydenty	CERT Polska, 2025 r.; wzrost rejestracji o 152% r/r. Dane dotyczą obsługiwanych incydentów, nie liczby zaatakowanych firm. [R01]
21,54% przedsiębiorstw	Firmy UE zgłaszające skutki incydentów ICT w 2023 r. Obejmuje również awarie i niezamierzone błędy, nie tylko ataki. [R02]
48% naruszeń	Udział ransomware w naruszeniach w zbiorze Verizon DBIR 2026. To odsetek naruszeń, nie odsetek firm. [R03]
31% naruszeń	Naruszenia rozpoczynające się od wykorzystania podatności według Verizon DBIR 2026. [R03]
4,99 mln USD	Średni globalny koszt naruszenia w badaniu IBM 2026. Nie jest prognozą szkody polskiej małej firmy. [R04]

Wzrost liczby incydentów rejestrowanych przez CERT zależy także od zgłaszania i wykrywania. Populacje i okresy badań są różne, dlatego wskaźników nie należy sumować ani porównywać jak jednej próby.

Argumenty za wyborem IT Crew

Publiczna oferta wskazuje możliwość połączenia obsługi bieżącej, infrastruktury, bezpieczeństwa i projektów technologicznych. Dla klienta oznacza to potencjał ograniczenia liczby punktów kontaktu i ułatwienia koordynacji. Wartość trzeba potwierdzić dopasowaniem zespołu i umowy do konkretnej organizacji.

Informacja publikowana przez IT Crew	Znaczenie dla oceny dostawcy
13 lat doświadczenia	Deklarowany staż działalności usługowej
Ponad 150 obsługiwanych firm	Deklarowana skala doświadczeń z klientami
Ponad 300 monitorowanych serwerów	Deklarowana skala utrzymania infrastruktury
Ponad 3 500 wspieranych stacji	Deklarowana skala wsparcia stanowisk

Dane o skali

Powyższe wielkości pochodzą ze strony „O nas” i są deklaracjami dostawcy, bez niezależnej weryfikacji w tym opracowaniu. [S14] W rozmowie zakupowej warto poprosić o przykłady środowisk podobnych rozmiarem, technologią i wymaganiami do własnego.

Warunki współpracy podawane na stronie

IT Crew informuje o typowej reakcji zdalnej w pięć minut i przyjeździe technika zazwyczaj w godzinę, o OC do 1 mln zł oraz pozostawieniu klientowi dostępów i dokumentacji. [S01] Casy opisowe wymagają zamiany na mierzalne warunki SLA z godzinami, obszarem dojazdu i priorytetami. Polisę należy sprawdzić pod kątem zakresu, wyłączeń i limitów.

Przejrzysta wycena

Na stronie wskazano wycenę abonamentu po inwentaryzacji. Dla modelu projektowego podano 500 zł netto za godzinę, minimum pięć godzin, albo wycenę ryczałtową. [S01] Nie jest to publiczna cena pełnej obsługi miesięcznej. Oferta dla konkretnej firmy powinna rozdzielać utrzymanie, projekty, licencje i koszty jednorazowe.

Praktyczny sposób weryfikacji

Dobrym początkiem jest ograniczony audyt lub projekt z jasnym odbiorem. Umożliwia sprawdzenie jakości dokumentacji, sposobu komunikacji, realności harmonogramu i trafności rekomendacji przed rozszerzeniem współpracy.

Podział odpowiedzialności

Skuteczny outsourcing wymaga właściciela usługi po stronie firmy. Dostawca realizuje ustalone zadania operacyjne, a organizacja zatwierdza priorytety, budżet oraz decyzje dotyczące danych i ryzyka. Poniższy podział jest propozycją do uzgodnienia.

Obszar	IT Crew po uzgodnieniu	Firma
Zgłoszenia i awarie	Diagnoza, naprawa, eskalacja, raport	Wpływ biznesowy i dostępność użytkowników
Konta i uprawnienia	Techniczna realizacja, ewidencja zmian	Akceptacja dostępu przez właściciela
Backup	Konfiguracja, nadzór, testy, odtwarzanie	Krytyczność danych, RTO i RPO
Zmiany i aktualizacje	Plan, wykonanie, test, wycofanie	Okno biznesowe i akceptacja ryzyka
Zakupy i licencje	Rekomendacje i wdrożenie	Budżet i akceptacja zobowiązań
Incydent bezpieczeństwa	Analiza techniczna i ograniczanie skutków	Decyzje zarządcze i komunikacja formalna
Zgodność i audyty	Dowody techniczne, uzgodnione wsparcie	Ocena obowiązków, nadzór i doradcy
Odbiór projektu	Dokumentacja, testy i usunięcie usterek	Potwierdzenie spełnienia potrzeb

Własność i dostęp awaryjny

Konta główne, domeny, środowiska chmurowe i repozytoria powinny mieć jednoznacznie wskazanego właściciela. Warto zapewnić klientowi kontrolowany dostęp awaryjny oraz aktualną kopię dokumentacji. Osobiste konta administratorów i ewidencja działań ułatwiają rozliczalność.

Wyjście z umowy

Należy ustalić czas i format przekazania dokumentacji, danych, konfiguracji i haseł, pomoc następcy, eksport zgłoszeń oraz odbiór i usunięcie kopii u wykonawcy. Własność informacji nie zastępuje praktycznej zdolności do jej przejęcia. Plan zakończenia współpracy warto przygotować już przy uruchomieniu usługi.

Warunek kontroli

Dostęp do kont, danych i dokumentacji trzeba zabezpieczyć operacyjnie już na początku współpracy.

Rejestr ryzyk współpracy

Ryzyko należy przypisać właścicielowi i działaniu, które można sprawdzić. Poniższa lista jest punktem startowym do warsztatu, bez arbitralnego przypisywania prawdopodobieństwa lub kwoty straty.

Ryzyko	Kontrola lub działanie	Właściciel decyzji
Niepełny zakres	Katalog usług, lista zasobów i wyłączeń; kontrola zmian.	Właściciel IT
Nieprzewidziane opłaty	Cennik dodatkowy, limity i akceptacja przed pracą.	Finanse / zakupy
Zależność od dostawcy	Aktualna dokumentacja, własność kont i plan wyjścia.	Właściciel IT
Przerwa przy przejęciu	Kryteria gotowości, próba, plan powrotu.	Właściciel procesu
Brak odtwarzania	Próba odtworzenia i usunięcie wykrytych braków.	Właściciel danych
Nadmierny dostęp	Role, MFA, rejestry oraz przeglądy uprawnień.	Bezpieczeństwo
Niejasne eskalacje	Kontakty, priorytety, upoważnienia i ćwiczenie.	Właściciel usługi
Brak zastępstw	Opis obsady, zastępstwa i przejęcie wiedzy.	Opiekun dostawcy
Rozbieżne metryki	Definicje, zegary SLA i dostęp do danych źródłowych.	Właściciel usługi
Nieaktualny budżet	Przegląd indeksacji, licencji i planu wymian.	Finanse / IT

Praca z rejestrem

Po warsztacie należy dodać osobę odpowiedzialną, termin, status i dowód wykonania działania. Ryzyko, którego nie usunięto, wymaga jawnej decyzji osoby uprawnionej do jego akceptacji. Rejestr należy przeglądać po incydencie, istotnej zmianie zakresu i okresowo podczas spotkania usługowego.

Proponowany model operacyjny do uzgodnienia z IT Crew. Nie stanowi deklaracji zawartości abonamentu.

Jak rozliczać jakość obsługi

Umowa powinna rozróżniać przyjęcie zgłoszenia, rozpoczęcie pracy, zastosowanie obejścia, przywrócenie działania i ostateczne usunięcie przyczyny. Krótki czas reakcji nie oznacza krótkiego czasu przestoju.

Priorytet	Przykładowy wpływ	Co ustalić w SLA
P1 krytyczny	Niedostępny proces krytyczny lub aktywny poważny incydent	Kanał alarmowy, reakcja, eskalacja, aktualizacje statusu
P2 wysoki	Istotne ograniczenie pracy działu	Czas podjęcia i cel przywrócenia lub obejścia
P3 standardowy	Problem pojedynczego użytkownika z obejściem	Czas obsługi w godzinach wsparcia
P4 planowany	Nowe konto, instalacja, konsultacja	Termin realizacji uzgodniony z zamawiającym

Zasady liczenia czasu

SLA musi wskazywać kalendarz i strefę czasową, moment rozpoczęcia pomiaru, kanał zgłoszenia, dopuszczalne wstrzymania i zależności od innych dostawców. Dla wizyt na miejscu potrzebny jest zasięg terytorialny. Dyżur poza godzinami pracy należy wycenić i opisać osobno.

Miesięczny raport

Warto śledzić zgodność z SLA według priorytetu, medianę i 90. percentyl czasu przywrócenia, liczbę ponownie otwartych zgłoszeń oraz ocenę użytkowników. Dla bezpieczeństwa istotne są otwarte podatności krytyczne i zaległe aktualizacje. Dla backupu liczy się nie tylko wykonanie zadania, ale również odsetek udanych testów odtworzenia.

Regularny przegląd usługi

Raz w miesiącu należy omówić największe zakłócenia, przyczyny powtarzających się problemów, przekroczenia kosztów i plan zmian. Raz na kwartał warto sprawdzić, czy zakres nadal odpowiada liczbie pracowników, systemów i lokalizacji. Cele mierników powinny wynikać z uzgodnionego poziomu obsługi, a nie z uniwersalnej tabeli.

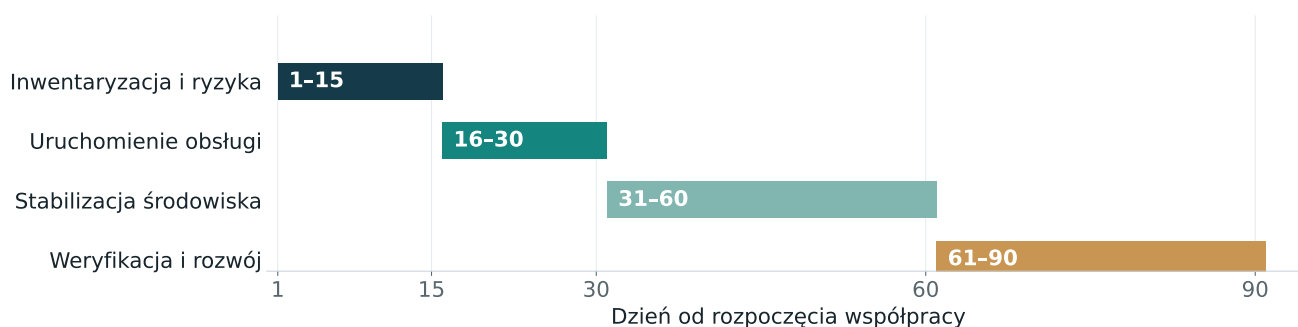
Przedstawione priorytety i mierniki są wzorem do negocjacji. Nie stanowią potwierdzonych parametrów usługi IT Crew ani zobowiązania do konkretnych czasów naprawy.

Miernik dla biznesu

Czas przywrócenia procesu jest dla firmy inną informacją niż czas pierwszej odpowiedzi na zgłoszenie.

Plan przejęcia obsługi w 90 dni

Poniższy harmonogram jest propozycją organizacyjną dla umiarkowanie złożonego środowiska. Terminy zależą od dostępu do dokumentacji, skali zaniedbań, liczby lokalizacji i dostępności osób decyzyjnych.



Rekomendowany plan. Etapy mogą częściowo przebiegać równolegle; krytyczne zabezpieczenia wymagają działania od początku.

Dni od 1 do 15

Inwentaryzacja zasobów i umów, poznanie procesów krytycznych, przegląd uprawnień i kopii zapasowych, uruchomienie kontaktów eskalacyjnych. Rezultatem powinny być lista usług, rejestr pilnych ryzyk i protokół przejęcia dostępu.

Dni od 16 do 30

Ustalenie katalogu zgłoszeń i priorytetów, wdrożenie uzgodnionego monitoringu oraz uporządkowanie kont administracyjnych. Warto wykonać pierwszą próbę odtworzenia systemu krytycznego i uzgodnić zasady aktualizacji oraz zmian.

Dni od 31 do 60

Usuwanie powtarzających się usterek, porządkowanie licencji, standaryzacja stanowisk i dokumentacji. Raport powinien pokazać początkowy poziom jakości i kosztów, który stanie się punktem odniesienia do kolejnych miesięcy.

Dni od 61 do 90

Przegląd SLA, ćwiczenie scenariusza awaryjnego, ocena wykonanych zmian oraz zatwierdzenie planu rozwoju. Odbiór etapu powinien potwierdzić działanie procesów i dostępność dokumentacji dla klienta, a nie wyłącznie instalację narzędzi.

Warunek odbioru

Przejęcie obsługi jest zakończone, gdy działają uzgodnione procesy i klient może przejąć dokumentację.

Przejęcie obsługi i odbiór

Sama data rozpoczęcia umowy nie dowodzi gotowości operacyjnej. Zmianę dostawcy lub przekazanie obsługi należy zakończyć formalnym odbiorem opartym na sprawdzonych dostępach, procedurach i testach.

Etap	Warunek przejścia dalej	Weryfikacja
Gotowość	Zasoby i właściciele zidentyfikowani; dostępy sprawdzone; lista braków uzgodniona.	Protokół inwentaryzacji.
Próba	Działa zgłoszenie, eskalacja i uzgodniony test odtworzenia.	Wyniki prób i potwierdzenia.
Uruchomienie	Wyznaczone okno zmiany, komunikacja i osoba podejmująca decyzję o powrocie.	Zatwierdzony plan przełączenia.
Stabilizacja	Otwarte problemy mają właścicieli i terminy; klient otrzymuje raport.	Rejestr problemów i pierwszy przegląd.
Odbiór	Spełnione kryteria krytyczne; odstępstwa zaakceptowane; dokumentacja przekazana.	Podpisany protokół odbioru.

Warunki zatrzymania zmiany

Przykładowymi przesłankami są brak dostępu awaryjnego, nieweryfikowalna kopia systemu krytycznego, brak osoby decyzyjnej lub nieudany test procesu. Plan powinien wskazywać ostatni moment bezpiecznego powrotu oraz sposób przywrócenia poprzedniej obsługi. Kryteria ustala się przed rozpoczęciem prac.

Dwa momenty rozliczenia

Warto oddzielić potwierdzenie gotowości od końcowego odbioru po stabilizacji. Drobne braki mogą zostać objęte terminowym planem naprawczym, jeśli nie naruszają kryteriów krytycznych. Początek naliczania opłat i SLA powinien wynikać z umowy, a nie z domyślnej interpretacji stron.

Proponowany model operacyjny do uzgodnienia z IT Crew. Nie stanowi deklaracji zawartości abonamentu.

Roczny cykl zarządzania usługą

Po zakończeniu wdrożenia usługa wymaga stałego rytmu przeglądów. Poniższy kalendarz pokazuje propozycję organizacji nadzoru; częstotliwość testów oraz zakres prac należy dopasować do ryzyka i zapisać w umowie.

Miesiąc	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Raport i działania	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ryzyka i priorytety	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Plan i budżet	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

PROPONOWANY CYKL • Testy odtworzenia, aktualizacje i przeglądy dostępu według krytyczności oraz umowy.

Proponowany rytm współpracy po stabilizacji. Zmiany i incydenty mogą wymagać dodatkowego przeglądu.

Przegląd miesięczny

Opiekun klienta i dostawcy oceniają zgłoszenia, zaległości, odstępstwa od SLA, stan kopii oraz prace dodatkowe. Spotkanie kończy się krótką listą decyzji, właścicieli i terminów. Warto porównać koszt wykonania usługi z zatwierdzonym zakresem i wyjaśnić powtarzające się przyczyny problemów.

Przegląd kwartalny

Właściciel IT analizuje ryzyka, uprawnienia, zmiany środowiska i realizację zaleceń. Właściciele usług krytycznych potwierdzają aktualność wymagań ciągłości. Celem jest zatwierdzenie priorytetów kolejnego kwartału, a nie samo odczytanie statystyk zgłoszeń.

Plan roczny

Przed przygotowaniem budżetu należy odświeżyć plan wymian sprzętu, licencji, projektów i rozwoju kompetencji. Przegląd umowy obejmuje indeksację, wyłączenia i możliwość zakończenia współpracy. Zmiana skali firmy może uzasadniać inny model obsługi lub zakres specjalizacji.

Proponowany model operacyjny do uzgodnienia z IT Crew. Nie stanowi deklaracji zawartości abonamentu.

Warunki dobrej umowy outsourcingowej

Dobra oferta umożliwia sprawdzenie zakresu, ceny i odpowiedzialności przed rozpoczęciem obsługi. Poniższe pytania można wykorzystać w rozmowie z IT Crew i przy porównywaniu dostawców.

Zakres i dostępność

Czy lista objętych użytkowników, lokalizacji, urządzeń i aplikacji jest kompletna? Jakiego rodzaju godzinę obejmuje abonament? Czy przewidziano obecność na miejscu, zastępstwa i pomoc po godzinach? Kto rozwiązuje problemy aplikacji branżowych i kto kontaktuje się z ich producentem?

Bezpieczeństwo i dane

Jak chronione są konta administratorów i narzędzia dostawcy? Kto jest podwykonawcą i gdzie trafiają dane? Jakie są zasady powiadamiania o incydencie? Czy klient ma możliwość audytu? Jak działają kopie zapasowe i kiedy ostatnio sprawdzono ich odtworzenie?

Przejęcie i zakończenie

Co trzeba przygotować przed startem? Ile kosztuje przejęcie i okres równoległej pracy? Do kogo należą konta, licencje, dane i kod? W jakim terminie dostawca odda dokumentację i wesprze następcę? Jak potwierdzi usunięcie danych po zakończeniu umowy?

Do wyceny warto przygotować: liczbę stanowisk i lokalizacji, listę serwerów i aplikacji, posiadane licencje, godziny pracy, opis procesów krytycznych, ostatnie awarie oraz obecne koszty. Hasła i dane wrażliwe należy przekazywać dopiero uzgodnionym bezpiecznym kanałem.

Cena i rozliczenie

Co dokładnie obejmuje stała opłata? Jak wycenia się projekty, dojazdy, dyżury i przekroczenia limitów? Czy licencje i narzędzia są w cenie? Jak zmienia się koszt wraz z liczbą stanowisk? Kiedy następuje indeksacja i kto zatwierdza prace dodatkowe?

Odpowiedzialność i jakość

Jak definiowane są priorytety, czasy reakcji i przywrócenia? Jak rozstrzygane są spory o SLA? Jakie obowiązują limity odpowiedzialności i zakres OC? Czy można otrzymać przykładowy raport, dokumentację zanonimizowanego projektu i referencję z podobnego środowiska?

Ocena i porównanie ofert

Najpierw należy sprawdzić warunki obowiązkowe, następnie porównać jakość oraz pełny koszt. Poniższe wagi są propozycją do dostosowania przed otrzymaniem ofert. Nie są oceną IT Crew ani innych dostawców.

Kryterium	Waga	Przykładowy dowód
Zakres i dopasowanie	20%	Katalog usług, wyłączenia, pokrycie zasobów i godzin pracy.
Bezpieczeństwo i ciągłość	25%	Zasady dostępu, test odtworzenia, plan obsługi incydentu.
Organizacja obsługi	20%	Obsada, zastępstwa, eskalacja, definicje SLA i raport.
Koszt porównywalnego zakresu	20%	Abonament, przejęcie, dodatki, indeksacja oraz koszt wyjścia.
Przejrzystość i wyjście	15%	Dostęp do dokumentacji, własność kont, zasady przekazania.

Warunki obowiązkowe

Przed punktacją należy ustalić minimalne warunki: kontrolę klienta nad kontami i danymi, akceptowalne warunki ochrony danych oraz wykonalny sposób zapewnienia ciągłości. Niespełnienie wymogu wymaga rozstrzygnięcia; wysoka punktacja ceny nie powinna automatycznie kompensować braku warunku krytycznego.

Spójna skala oceny

Skala 0-5 powinna mieć wspólne znaczenie: 0 oznacza niespełnienie kryterium, 3 spełnienie wymaganego poziomu, a 5 istotne i udokumentowane przewyższenie wymagań. Oceny 1, 2 i 4 opisują poziomy pośrednie. Brak danych pozostaje pusty do wyjaśnienia. Wynik to suma ważona ocen podzielonych przez 5.

Skoroszyt zawiera miejsca na trzy oferty, warunki obowiązkowe i ocenę ważoną. Nie wskazuje zwycięzcy przy niekompletnych danych lub nieprawidłowej sumie wag.

Pytania przed podjęciem decyzji

Czy outsourcing zawsze jest tańszy

Nie. Przy dużym stałym obciążeniu, specjalistycznych systemach lub rozbudowanych dyżurach zespół własny albo model mieszany może być lepszy. Oszczędność wymaga porównania równoważnego zakresu i rzeczywiście możliwych do uniknięcia kosztów.

Czy usługa obejmuje wszystko przez całą dobę

Zakres i dostępność wynikają z umowy. Monitoring całodobowy nie przesądza o całodobowej pracy inżyniera ani o gwarantowanym czasie przyjazdu. Należy osobno uzgodnić dyżur, eskalację i koszty interwencji.

Czy można zacząć od małego zakresu

Taką możliwość wskazuje strona IT Crew. [S01] Praktyczny start to audyt, uporządkowanie backupu albo ograniczony projekt infrastruktury. Efekty powinny mieć konkretne kryteria odbioru, zanim współpraca zostanie rozszerzona.

Czy trzeba zlikwidować własny dział IT

Nie. Firma może pozostawić architekturę, rozwój i wiedzę biznesową wewnątrz, a zlecić helpdesk, wybraną administrację lub okresowe projekty. IT Crew opisuje zarówno pełną obsługę, jak i wsparcie istniejącego zespołu. [S02]

Czy dane muszą trafić do chmury

Nie. Architekturę można oprzeć na zasobach lokalnych, chmurze albo połączeniu obu modeli. Wybór powinien wynikać z wymagań aplikacji, danych, dostępności i kosztów. Trzeba uwzględnić ochronę kopii oraz możliwość odzyskania danych i konfiguracji.

Jaki powinien być kolejny krok

Należy ustalić priorytety firmy, przekazać podstawową charakterystykę środowiska i poprosić o zakres z wyceną oraz parametrami obsługi. Decyzję warto oprzeć na całkowitym koszcie, jakości procesu, bezpieczeństwie i możliwości sprawnego zakończenia współpracy.

Kontakt publikowany przez IT Crew: <https://it-crew.eu/> • kontakt@it-crew.eu • +48 507 693 751. [S15]

Wzór miesięcznego raportu jakości

Raport powinien prowadzić do decyzji i działań. Każdy miernik potrzebuje definicji, okresu, źródła i komentarza do istotnej zmiany. Wzór nie zawiera fikcyjnych wyników klienta.

Część raportu	Zawartość	Decyzja lub reakcja
Stan usług	Istotne zakłócenia, czas trwania, wpływ i przywrócenie.	Działania po zdarzeniach.
Zgłoszenia i SLA	Wpływ, zamknięcia, zaległości oraz zgodność z określonym celem.	Zmiana priorytetów lub obsady.
Kopie i odtworzenia	Wykonane kopie i wynik faktycznych prób odtworzenia osobno.	Usunięcie błędów i powtórzenie prób.
Bezpieczeństwo	Istotne podatności, incydenty, wyjątki i działania.	Akceptacja ryzyka lub naprawa.
Zmiany i koszty	Wdrożone zmiany, dodatkowe prace, budżet i prognoza.	Zgoda na zakres i wydatki.
Plan działań	Zadanie, osoba odpowiedzialna, termin, status i dowód.	Zamknięcie lub eskalacja zaległości.

Zgodność z SLA

Wskaźnik to liczba zdarzeń spełniających dany cel podzielona przez liczbę zdarzeń kwalifikujących się do oceny tego celu. Należy uzgodnić godziny, pauzy, wyłączenia i sposób traktowania zgłoszeń otwartych. Dla braku zdarzeń wynik pozostaje nieoceniony; nie jest automatycznie równy 100%.

Spójność danych

Liczba zgłoszeń zamkniętych w miesiącu może obejmować zgłoszenia z wcześniejszych okresów, więc nie musi być mniejsza od nowych zgłoszeń. Dla SLA trzeba używać tej samej populacji w liczniku i mianowniku. Powtórne otwarcia warto analizować oddzielnie od liczby zakończeń.

Proponowany model operacyjny do uzgodnienia z IT Crew. Nie stanowi deklaracji zawartości abonamentu.

Brief do wyceny i następny krok

Rzetelna oferta zaczyna się od danych o środowisku oraz priorytetach firmy. Formularz w skróście pomaga przygotować materiał do rozmowy z IT Crew i uzyskać zakres możliwy do porównania z innymi modelami obsługi.

Grupa danych	Co przygotować
Organizacja	Liczba użytkowników i lokalizacji, godziny pracy, tryb zdalny, języki wsparcia.
Środowisko	Urządzenia, serwery, systemy, chmura, sieci, licencje i główni dostawcy.
Krytyczność	Procesy krytyczne, właściciele, tolerancja przerwy i utraty danych.
Obecna obsługa	Własny personel, umowy, zgłoszenia, awarie, dokumentacja i koszty.
Zmiana	Docelowy zakres, planowane projekty, termin, ograniczenia i budżet.
Wymagania	Ochrona danych, uprawnienia, raportowanie, dowody testów i sposób wyjścia.

Oczekiwany rezultat rozmowy

Oferta powinna zawierać zakres i wyłączenia, założenia ilościowe, godziny pracy, SLA, zasady eskalacji, cenę utrzymania i przejęcia oraz stawki prac dodatkowych. Warto uzyskać także projekt harmonogramu, listę obowiązków klienta i warunki zakończenia współpracy.

Kontakt z IT Crew

Strona wskazuje adres kontakt@it-crew.eu oraz numer +48 507 693 751. Warto rozpocząć od przekazania zarysu potrzeb i uzgodnienia bezpiecznego sposobu dalszej wymiany informacji. Formularz nie powinien zawierać haseł, kluczy, pełnych danych osobowych ani innych sekretów. [S15]

Do rozmowy przygotuj brief, matrycę zakresu, własne koszty i listę pytań. Po otrzymaniu oferty uzupełnij ocenę, przelicz model finansowy i uzgodnij kryteria odbioru.

Matryca zakresu i odbioru usług

Poniższa matryca przekłada katalog usług na przedmiot rozmowy handlowej. Rezultaty są propozycją do uzgodnienia. Nie stanowią potwierdzonej zawartości abonamentu IT Crew.

Obszar	Przykładowy rezultat do odbioru	Podstawa oferty
Helpdesk i stanowiska	Rejestr zgłoszeń, standard stanowiska, proces przyjęcia i odejścia pracownika	S02
Microsoft 365	Uzgodniona konfiguracja kont, poczty i współpracy oraz dokumentacja migracji	S09, S01
Serwery i wirtualizacja	Inwentaryzacja, aktualizacje, monitoring i dokumentacja konfiguracji	S03, S01
Sieci i serwerownie	Schemat sieci, konfiguracje, pomiary oraz protokół testów odbiorowych	S06-S08
Backup	Harmonogram kopii, retencja i protokół próby odtworzenia	S04
Bezpieczeństwo	Wynik audytu lub testu, lista podatności i plan działań naprawczych	S02, S01
Aplikacje biznesowe	Uruchomiony proces, migracja danych i szkolenie użytkowników	S10, S03
DevOps i chmura	Uzgodniony proces wdrożeń, monitoring i kontrola kosztów środowiska	S01
CCTV i kontrola dostępu	Dokumentacja instalacji, testy i uzgodnione uprawnienia administratorów	S11, S12, S03
Telefonia i sprzęt	Działające usługi, dokumentacja konfiguracji i ewidencja urządzeń	S03
Doradztwo i NIS2	Analiza luk, plan działań oraz uzgodnione dowody techniczne	S05, S13
AI i projekty specjalne	Zakres pilotażu, miary jakości, prawa do danych i kryteria odbioru	S01

Jak wykorzystać matrycę

Dla każdego wiersza należy wskazać objęte zasoby, właściciela po stronie firmy, godziny obsługi, cenę oraz sposób potwierdzenia wykonania. Działania projektowe powinny mieć harmonogram i osobne kryteria odbioru. Pozwala to zestawiać oferty o rzeczywiście porównywalnym zakresie.

Źródła S01-S13 opisują obszary oferty. Konkretnie rezultaty, odpowiedzialność i sposób rozliczenia wymagają zapisania w umowie.

Źródła oferty IT Crew

Identyfikatory w tekście prowadzą do źródeł poniżej. Adresy zweryfikowano 24 października 2026 r. Opisy oferty pozostają deklaracjami dostawcy; wiążące warunki wymagają uzgodnienia.

S01 IT Crew - strona główna

Modele współpracy, DevOps, Proxmox, Sovereign AI, SIGINT, druk 3D, opublikowane zasady wyceny. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/>

S02 IT Crew - outsourcing IT

Helpdesk, serwis, ochrona danych i częściowy lub pełny outsourcing. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/outsourcing-it/>

S03 IT Crew - oferta

Serwery, telefonia, alarmy, RCP, CRM, sprzęt i licencje. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/oferta/>

S04 IT Crew - backup danych

Kopie lokalne, chmura, archiwizacja i odtwarzanie. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/backup-danych-warszawa/>

S05 IT Crew - consulting i doradztwo IT

Planowanie technologii, wdrożenia, dobór rozwiązań i szkolenia. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/consulting-i-doradztwo-it/>

S06 IT Crew - instalacja i montaż serwerowni

Projekt, szafy RACK, serwery, przełączniki i uruchomienie. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/instalacja-i-montaz-serwerowni-warszawa/>

S07 IT Crew - sieć komputerowa dla firm

Projektowanie, budowa, konfiguracja i testowanie sieci. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/siec-komputerowa-dla-firm-warszawa/>

S08 IT Crew - zarządzanie sieciami IT

Monitoring, utrzymanie i działania naprawcze. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/zarzadzanie-sieciami-it-warszawa/>

S09 IT Crew - Office 365 dla firm

Wdrożenie środowiska pracy, szkolenia i wsparcie. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/office-365-dla-firm/>

Źródła oferty i danych

S10 IT Crew - oprogramowanie

Programy kadrowe, księgowe, ochronne, Microsoft i licencje edukacyjne. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/oprogramowanie/>

S11 IT Crew - montaż monitoringu w firmie

Instalacja i konfiguracja kamer oraz zdalnego podglądu. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/montaz-monitoringu-w-firmie-warszawa/>

S12 IT Crew - telewizja przemysłowa

Projektowanie i montaż CCTV. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/telewizja-przemyslowa-warszawa/>

S13 IT Crew - NIS2

Audyt, analiza ryzyka, dokumentacja, zabezpieczenia, szkolenia. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/nis2/>

S14 IT Crew - o nas

Dane o doświadczeniu i skali działalności. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/o-nas/>

S15 IT Crew - kontakt

Adres strony, numer telefonu i adres e-mail. Deklaracje dostawcy.

<https://it-crew.eu/kontakt/>

R01 NASK - Raport CERT Polska za 2025 rok

260 783 unikalne incydenty, wzrost o 152% r/r; publikacja 8 kwietnia 2026. Źródło pierwotne.

<https://www.nask.pl/aktualnosci/prawie-2-tys-zgloszen-kazdego-dnia-raport-cert-polska-za-2025-rok>

R02 Eurostat - ICT security in enterprises

Badanie 2024: zabezpieczenia w 2024 i skutki incydentów w 2023; firmy UE z co najmniej 10 pracującymi, sektory objęte badaniem. Statystyka publiczna.

https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=ICT_security_in_enterprises

R03 Verizon - 2026 Data Breach Investigations Report

48% naruszeń z ransomware; 31% naruszeń rozpoczynających się od wykorzystania podatności; zbiór DBIR 2026. Badanie branżowe.

<https://www.verizon.com/business/resources/reports/dbir/>

Źródła branżowe i metodologia

R04 IBM - Cost of a Data Breach Report 2026

4,99 mln USD średniego globalnego kosztu naruszenia w badaniu. Badanie branżowe.

<https://www.ibm.com/reports/data-breach>

R05 Ministerstwo Cyfryzacji - obowiązki podmiotów kluczowych i ważnych

Komunikat 5 czerwca 2026; terminy i zakres obowiązków KSC. Informacja urzędowa.

<https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/nowelizacja-ustawy-o-krajowym-systemie-cyberbezpieczenstwa-ksc---obowiazki-podmiotow-kluczowych-i-waznych>

R06 Ministerstwo Cyfryzacji - samoidentyfikacja pod KSC

Komunikat 27 kwietnia 2026; kwalifikacja zależna od działalności, wielkości i przesłanek ustawy. Informacja urzędowa.

<https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/nowelizacja-ustawy-o-krajowym-systemie-cyberbezpieczenstwa-ksc---jak-dokonac-samoidentyfikacji>

R07 UODO - Czy administrator musi kontrolować podmiot przetwarzający

Weryfikacja dostawcy i prawo audytu w związku z art. 28 RODO. Informacja urzędowa.

<https://uodo.gov.pl/pl/676/4258>

R08 CISA - StopRansomware Guide

MFA, kopie odłączone, testy odtworzenia, aktualizacje i kontrola dostępu dostawców. Wytyczne techniczne.

<https://www.cisa.gov/stopransomware/ransomware-guide>

R09 NIST - The Cybersecurity Framework 2.0

Nadzór, identyfikacja, ochrona, wykrywanie, reagowanie i odtwarzanie. Ramy zarządzania ryzykiem.

<https://nvlpubs.nist.gov/nistpubs/CSWP/NIST.CSWP.29.pdf>

R10 NIST SP 800-61r3: Incident Response Recommendations

Publikacja z 3.04.2025; reagowanie na incydenty jako część zarządzania ryzykiem według CSF 2.0. Oficjalne wytyczne NIST.

<https://csrc.nist.gov/pubs/sp/800/61/r3/final>

R11 Microsoft: Shared responsibility in the cloud

Podział odpowiedzialności w chmurze; aktualizacja 24.08.2026; dane, tożsamości i konfiguracja klienta. Oficjalna dokumentacja Microsoft.

<https://learn.microsoft.com/en-us/azure/security/fundamentals/shared-responsibility>

Zasady interpretacji

Dane dostawcy są jego deklaracjami. Statystyki zewnętrzne zachowują własne populacje i okresy. Kalkulacje, propozycje zakresu, mierniki i harmonogram są opracowaniem analitycznym. Model nie obejmuje hipotetycznych kar ani premii za ryzyko. Nie przeliczano USD na PLN. Założenia kosztowe należy zastąpić danymi konkretnej firmy.