Examensarbete

HÖGSKOLAN I SKÖVDE

OUTSOURCING
Uppmärksamma risker med outsourcing på småföretag

Examensarbete inom huvudområdet Nätverks & Systemadministration
Grundnivå nivå 15 Högskolepoäng
Vårtermin 2015

Alfred Ekroth

Handledare: Thomas Fischer
Examinator: Manfred Jeusfeld

Sammanfattning

IT-outsourcing blir bara mer vanligt och därmed blir det även mer nödvändigt att uppmärksamma de risker som kan uppstå i samband med outsourcing. Denna studie identifierar olika risker med IT-outsourcing och applicerar dessa i en kvalitativ undersökningsform för att ta reda på riskmedvetenheten hos småföretag i Göteborg. Studien har påvisat att det inte finns några genomträngande drag gällande om småföretag har bra eller dålig riskmedvetenhet. Det studien har påvisat är att det är väldigt blandat och att företagen i många fall är väldigt spridda kring vetskap av de olika riskerna som behandlas i denna studie. Denna studie bidrar även med en lista med punkter som är viktiga att tänka på vid IT-outsourcing och denna lista baseras på vad som framträdde som bristande hos vissa företag vid deras riskmedvetenhet.

Nyckelord: Outsourcing, småföretag, risker, uppmärksammande.

Publik sammanfattning

Outsourcing är något som är väldigt vanligt inom dagens företagsverksamheter. Outsourcing är när ett företag överlämnar ansvaret av en arbetsuppgift till ett annat företag som har mer kunskap inom ämnet. Anledningen till att outsourcing sker är för att företagen som väljer att outsourca ska kunna fokusera på sina huvudsakliga arbetsuppgifter. IT-outsourcing som denna studie behandlar är outsourcing som företag gör med sin IT-miljö, detta allt från tjänster och program till olika typer av lagringsalternativ för lagring av data i bland annat informationsform. En risk är en händelse som värderas av den typ av inverkan den kan åstadkomma och konsekvenserna av detta. Denna studie värderar de risker som kan finnas med IT-outsourcing och hur dessa kan påverka företag som väljer att outsourca sin IT-miljö.

Studies huvudsakliga syfte har varit att ta reda på hur riskmedvetenheten ser ut på småföretag gällande deras IT-outsourcing. Detta utifrån intervjuer som behandlar de risker som under denna studie definierats som relevanta risker när ett företag outsourcar sin IT-miljö. De svar som sedan erhållits från dessa intervjuer analyserades för att kunna jämföra mellan företagen som intervjuades kring hur riskmedvetenheten såg ut. Resultatet indikerade en stor spridning inom riskmedvetenhet men att indikationer kring omedvetenhet gällande SLA-avtal framträdde samt bra medvetenhet från småföretagen gällande kompetensrisker. Utöver detta kan det inte utifrån det denna studie göras några slutsatser kring om småföretag har bra eller dålig riskmedvetenhet utan bara tendenser kring de spridningar som finns i svaren och den stora blandningen i svar från de olika småföretagen.

Utifrån analyserna som utförts i denna studie har en lista skapats som har syftet att bidra som hjälpmedel för småföretag, både de som deltagit i studien och andra företag. Denna lista innehåller punkter med saker som är bra att tänka på för att undvika riskmoment vid outsourcing av sin IT-miljö.

Innehållsförteckning

1 Introduktion 1
2 Bakgrund 2
2.1 Outsourcing 2
2.2 Fördelar, nackdelar och risker 2
2.2.1 Fördelar 3
2.2.2 Nackdelar 3
2.3 Säkerhetsrisker 5
2.4 Service-Level Agreement 6
2.5 Personuppgiftslagen 6
2.6 Relevanta outsourcingtjänster 6
2.6.1 Outsourcingtjänster för småföretag 7
2.6.2 Outsourcingtjänster för stora företag 8
3 Problemformulering 10
3.1 Frågeställning 10
3.2 Motivering 10
3.3 Steg för utförande 11
3.4 Avgränsningar 12
4 Metod 13
4.1 Övergripande strategi 13
4.2 Kvalitativ undersökning 13
4.3 Intervjuteknik 14
4.4 Urval av företag 15
5 Frågekonstruktion 16
5.1.1 Metod för utformning av frågor 16
5.1.2 Första företaget 17
5.1.3 Validitet & Tillförlitlighet 17
5.1.4 Etik 18
5.2 Studie 18
6 Förberedelser 19
6.1 Frågor och motivationer 19
6.1.1 Inledande frågor 19
6.1.2 Inriktande frågor 20
6.1.3 Sammanfattande frågor 22
7 Genomförande 23

7.1 Genomförande av intervjuer 23
8 Analys av resultat 24
8.1 Intervju med företaget A 24
8.2 Analys av företag A 24
8.3 Analys av företag B 26
8.4 Analys av företag C 28
8.5 Analys av företag D 29
8.6 Analys av företag E 30
8.7 Analys av företag F 32
9 Jämförelser 34
9.1 Jämförelser mellan riskmedvetenhet 34
9.2 Jämförelse med relaterat arbete 35
10 Summering 37
11 Diskussion 39
11.1 Bidrag 40
11.2 Framtida arbete 41
12 Referenser 42

Appendix A - Rekryterings e-mail
Appendix B - Intervju med företag A
Appendix C - Intervju med företag B
Appendix D - Intervju med företag C
Appendix E - Intervju med företag D
Appendix F - Intervju med företag E
Appendix G - Intervju med företag F

1 Introduktion

Outsourcing av IT-infrastruktur blir allt vanligare. Många företag ser en möjlighet i denna expansion av outsourcing som ett substitut mot att ha en egen IT-infrastruktur in-house. Många av dessa tillfällen är relaterade till småföretag då kostnaderna för att outsourca sin IT-infrastruktur är mer ekonomiskt än att sköta det själva. När ett företag väljer att outsourca så genomgår de en process för att kunna välja vilken typ av outsourcingföretag som passar deras företag bäst. Denna process kan innehålla risker och därför kommer denna studie ingå i en undersökning på småföretag kring de risker som finns med outsourcing och hur välmedvetna företag är kring dessa risker.

Det har gjorts en tidigare undersökning där inriktningar gjordes på stora företag och i detta fall outsourcing till andra länder. Det som kommer vara unikt med denna studie är att den kommer inrikta sig på småföretaget där en stor del av IT-infrastrukturen är outsourcad och där det är vitalt att komponenterna i outsourcingprocessen och dess underhåll fungerar på ett strukturerat sätt.

Det finns flera typer av outsourcing och många tjänster som är tillgängliga för att agera som substitut för in-house IT-infrastruktur. Denna studie kommer inte att göra några avgränsningar kring vilka tjänster som hanteras utan kommer fokusera på riskaspekter som är relevanta vid outsourcing oberoende av tjänst. Det kommer först att utföras en intervju med företag A som kommer ligga till grund för intervjustrukturen för senare intervjuer. Utöver första företaget kommer andra representanter från andra småföretag intervjuas för att kunna jämföra riskmedvetenheten mellan dessa företag.

2 Bakgrund

Enligt Desai (2009) är outsourcing en väldigt expanderande trend inom IT. Det bidrar med en möjlighet för företag eller privatpersoner att lämna över ansvaret av funktioner eller tjänster till ett annat företag som har mer kunskap inom det relaterade ämnet. När det handlar om IT så blir det lätt väldigt komplext och mycket att hålla reda på för företag som vill påbörja ett samarbete med ett outsourcingföretag.

2.1 Outsourcing

Under alla år har ansvar överlämnats gällande uppgifter som de själva känner att de inte har tid att utföra eller som de inte har kunskapen för att utföra själva. Enligt Sparrow (2003) är det en helt naturlig process och händer inte bara inom IT. Outsourcing kan vara att betala någon för att bygga ditt hus för att du inte har tid eller expertis att göra detta själv. Det kan även precis som denna rapport kommer inrikta sig vara IT-relaterat och därmed vara en överlämning av IT-ansvar och IT-infrastruktur.

IT i dagsläget utvecklas enligt Sparrow (2003) i en extrem hastighet och det är svårt att följa med på allt som händer inom IT-världen. Av denna anledning vänder sig många mindre till medelstora företag till outsourcing. Det outsourcingföretag så som molntjänster eller andra typer av outsourcingtjänster bidrar med är expertis inom det utlovade ämnet och därmed även inför framtida utveckling av IT-världen.

När ett företag väljer att outsourca delar eller hela sin IT-miljö är det viktigt att kontrakten som skrivs med outsourcingföretaget är välanpassat för företagets IT-behov. Det är enligt Desai (2009) viktigt att detta kontrakt tas seriöst då det vid eventuella förändringar i företaget måste finnas rum för förändringar. Det är även viktigt för att företaget vid behov ska kunna byta leverantör av dessa tjänster och att det i samband med detta blir en enkel transaktion av företagets IT-behov. Anledningen till att detta är av stor vikt är för att företaget blir snabbt beroende av dessa IT-tjänster och användningen av dessa IT-tjänster blir ofta kritiskt för företaget, därför måste kontraktet ses över för företagets skull. Detta kallas även för *vendor lock-in* och innebär att kunden blir beroende av tjänsten och måste betala en substantiell summa pengar för att byta säljare som i detta fall är det företag som används för outsourcing.

2.2 Fördelar, nackdelar och risker

Som nämnt tidigare så utvecklas IT-världen i en rasande fart och med detta även kunskapskraven för att kunna sköta sin egen IT-infrastruktur. Det är väldigt många komponenter som måste finnas och väldigt mycket expertis och arbetsfördelning som måste synkroniseras för att få en välfungerande och säker IT-infrastruktur. Desai (2009) menar att detta är anledningen till att många företag och privatpersoner som saknar denna IT-expertis eller anser det vara en ekonomisk fördel väljer att outsourcar större delar av sin IT-infrastruktur. Detta kan vara allt från lagring av data till olika typer av tjänster som anses vara mer värda att köpa än att göra själva.

2.2.1 Fördelar

Ekonomin för ett företag är enligt Axelrod (2004) en väldigt viktig komponent och det ligger väldigt stort fokus på att förminska onödiga kostnader. Det är här outsourcing kommer in i bilden, då det har expanderat extremt mycket under de senaste åren och därmed anses som ett starkt alternativ till att köpa in nödvändigt material och tjänster för att skapa en egen IT-infrastruktur. Det blir även billigare för outsourcingföretaget att köpa in nödvändig IT-utrustning då de köper stora mängder och därmed får rabatt vilket även sänker priset för företaget att få utnyttja denna utrustning. Det är därför en fördel för företag att köpa in dessa tjänster. Det är många kostnader som sparas in vid outsourcing, bland annat personal, det är ofta inte bara lönen som är dyr för företaget utan även andra aspekter som försäkringar och dylikt.

Utöver ekonomiska synpunkter säger Axelrod (2004) att det finns synpunkten att företaget inte behöver ha någon egen IT-administration. Om till exempel ett företag av mindre storlek outsourcar större delen av sin IT-infrastruktur, då slipper de köpa in servrar, de klarar sig med minimal IT-utrustning för nätverksåtkomst samt den stora igen ekonomiska biten vilket är att företaget undviker kostnader gällande personal för underhåll av denna utrustning. Företagen kan då fokusera mer på deras primära arbetsuppgifter inom de fältet som de bedriver på företaget.

Det skapar även enligt Desai (2009) företaget möjligheten att betala för exakt de tjänster som de behöver. Det ger även möjligheten att anpassa sina IT-behov efter ekonomiska uppgångar och nergångar eller när det är mer eller mindre personal på företaget. Många företag som sköter sin IT-infrastruktur själva nöjer sig ofta med att det är ”bra nog” utan vetskapen om att outsourcing bidrar med just fördelen att företag får det de betalar för. Vilket är hög effektivitet och prestanda inom det företaget väljer att outsourca.

2.2.2 Nackdelar

Det finns enligt Desai (2009) många kostnadsaspekter som behövs vägas in vid val kring om outsourcing är det rätta valet för ditt företag. Exempel på sådana kostnadsaspekter är kontrakt, extra köp, dolda kostnader och om företaget innan valet att outsourca hade befintlig IT-personal med kontrakt så kommer även kostnader vid avbrytande av dessa kontrakt att tillkomma.

Det finns många aspekter att hantera vid outsourcing. När ett företag väljer att outsourca tjänster så händer det ofta att de inte är specifika med vad det är de vill ha från leverantören. Detta kan bidra med extra kostnader vid justering samt extra kostnader då de eventuellt får betala för mer än vad de behöver.

2.2.2.1 Dolda kostnader

Enligt Gonzalez, Gasco och Llopis (2010) är en stor nackdel som kan framkomma i samband med outsourcing dolda kostnader. I samband med att företaget inte är medvetna om dessa dolda kostnader som kan uppstå. Ett exempel på en sådan kostnad är nätverkstrafik, där kostnaden justeras efter hur mycket nätverkstrafik som används av företaget.

Outsourcingföretaget kan då ta mer betalt för förändringar som är kritiska för att IT-tjänster som blivit köpta ska fungera. En dold kostnad kan även vara vid sökandet och anställningen av ett outsourcingföretag då det tar tid för den anställda vars jobb är att hitta outsourcingföretaget samt den lön som detta innefattar. Utöver tid finns de dolda kostnaderna vid realisering av dessa IT-krav som företaget har, då företag kan sakna kunskap kring ämnet kan det ta lång tid att uppnå det transnationella mål som företaget vill få ut av sin outsourcing.

Andra dolda kostnader som är relevanta är kostnader som är relaterade till transaktionen efter outsourcing. Då det kan hända att ett företag vill byta outsourcingtjänst eller att kontraktet går ut så blir det kostnader relaterat till denna transaktion som inte alltid är helt klara i kontraktet.

2.2.2.2 Kompetens

När ett företag väljer att outsourca sin IT-infrastruktur så lägger de även över en del av sitt företag vilket kan resultera i att de förlorar mycket kompetens och kunskap inom IT-områden då de själva inte har någon IT avdelning och kan därför i många fall inte följa med i den snabbt utvecklande IT-världen. Leverantören är inte heller delaktig i företagets förluster eller vinster vilket gör att när kundens kostnader i form av IT-kostnader för outsourcing blir högre, på grund av bland annat dolda kostnader, så blir det en vinst för outsourcingleverantören men en förlust för kundföretaget.

När ett företag väljer att outsourca så träffar de en person där de diskuterar vilka kriterier de vill erhålla av företaget som erbjuder outsourcingtjänsterna. Via detta tillfälle möter de oftast en säljare som är en yttre person för outsourcingföretaget. Det är utifrån detta möte väldigt svårt för företaget att avgöra den ärliga kompetensen av outsourcingföretaget. Den kompetens som erbjuds från outsourcingföretag är en tjänst där de antingen ger möjligheten att lagra data eller skapa en tjänst som är gynnande för företaget. Företaget kan inte avgöra på förhand om denna tjänst som då ska bli skräddarsydd efter företaget kommer att gynna företaget då de inte vet vilket kompetens eller vilka ambitioner som är ärliga på outsourcingföretaget.

Därför är enligt Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) viktigt för företag att ta hänsyn till denna risk och ha med någon person på mötet som kan avgöra dess IT-kompetens eller att företaget gör en grundlig undersökning av företaget och kollar med andra företag som är kund till detta företag om det är ett anpassningsbart och välstrukturerat företaget. Detta är extra viktigt om det inte finns någon IT-expertis på företaget då de inte i alla fall är tillräckligt specifika i vad de vill att tjänsten ska utföra vilket kan resultera i en annorlunda utkomst än förväntat.

Utöver detta så skriver Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) att kunden inte har någon chans att evaluera de anställda på outsourcingföretaget. Anledningen till detta är att de inte har åtkomst till någon förutom kontaktpersonen som de skriver kontraktet med. De personer som oftast används för att rekrytera nya företag som kunder är oftast de mest kompetenta. Outsourcingföretagen tar inte heller hänsyn till kundens företagsstrategier när de formar en lösning för kunden utan utgår endast efter de instruktioner de fått från företaget. Detta kan leda till att lösningen inte alls blir synkroniserad med kundens företagsstrategi och därmed inte gynnar företaget i den utsträckning som var planerat.

2.2.2.3 Förlust av IT-kunskap

Vid outsourcing kan även IT-kunskapen enligt Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) av de anställda på företaget påverkas. Detta i den mån att de inte länge kan upprätthålla IT-kunskaper då de överlämnar IT-ansvaret till ett annat företag. Outsourcing används i syftet att förenkla för ett företag då de vill fokusera på sina huvudsakliga arbetsuppgifter och lägga mindre fokus på att upprätthålla IT-administration och IT-utrustning. Detta i sin tur bidrar även med att företaget i många fall kan hamna efter i sin kunskap kring IT-framgångar och ny teknologi som ofta kan vara relevant för ett företag. Det kan hända att outsourcingföretag inte anpassar de kriterier företaget frågat om med den nyaste teknologin om det inte specifikt görs ett avtal där denna information innefattas. Detta kan leda till att den tjänst outsourcingföretaget levererar till företaget inte är uppdaterat efter nyare teknologier.

2.3 Säkerhetsrisker

Det finns alltid säkerhetsrisker för ett företag när de väljer att outsourca sin IT-infrastruktur. När ett företag väljer att lämna över ansvaret för delar av deras IT-infrastruktur så väljer de även att lämna över säkerheten till detta företag.

Enligt Khalfan (2004) är kriterierna för evaluering av säkerhetsrisker följande:

Integritet: Samla in och behålla rätt information för att undvika farliga modifikationer.

Integritet enligt Khalfan (2004) innebär att data inte får altereras på något sätt utan rätt rättigheter för att undvika att information av misstag blir altererad eller raderad. I fall där information blir outsourcad så är det extra viktigt att företaget försäkrar sig om att informationen lagras på rätt sätt för att undvika att information blir av misstag ändras eller raderas. Det är ofta hög redundans i outsourcingmiljöer men det finns oftast inga garantier för den data som finns lagrad.

Tillgänglighet: Enligt Ren, Wang och Wang (2012) innebär tillgänglighet att tillgång till information ska finnas när och var det än önskas.

Det är viktigt att informationen som är lagrad ska vara åtkomlig när det önskas av företaget. När ett företag väljer att outsourca delar av sin IT-miljö är det viktigt att det som outsourcas kan vara tillgängligt. Då ett företag vill ha konstant åtkomst till den information som lagras så är det kritiskt att den outsourcade informationen som lagras på molnet är tillgänglig. En risk som kan uppstå med tillgänglighet är om en outsourcad tjänst är beroende av en bredbandsuppkoppling och därmed vid eventuellt avbrott inte blir tillgänglig.

Konfidenstialitet: Försäkra att åtkomst till information endast kan ske av de som är auktoriserade att få åtkomst.

I en outsourcad miljö, beskriver Ren, Wang och Wang (2012) att specifikt inriktat på lagring är det svårt att säkerställa att rätt personer kan få åtkomst till den data som är lagrad. Beroende på tjänst och lokalisering så finns det olika lagar som är applicerade för att skydda den lagrade data och kan därmed utge säkerhetshot. Det finns alltid en risk vid molnlagring där tjänster eller datacentren är lokaliserade utanför de lagar som är aktuella i företagets land

och blir därmed oberoende av de lagar som finns i Sverige. Därför är det viktigt att företag utifrån denna vetskap inte väljer att outsourca lagring av känslig information till utomstående företag där de inte har ett skrivet kontrakt på att lagringen sker under omständigheter där lagar skyddar mot hot mot konfidenstialiteten av företagets data.

När ett företag har sin IT-infrastruktur in-house så kan det enligt Khalfan (2004) vara viktigt att ha kontroll på dessa moment och att utifrån detta göra krisplaner för att urskilja eventuella säkerhetsrisker. När det kommer till outsourcing så blir det inte lika enkelt då företaget lämnar över ansvaret för säkerheten till outsourcingföretaget och tappar därför kontroll av denna typ av säkerhet.

2.4 Service-Level Agreement

Service-level agreement är ett avtal mellan kunden och säljaren som bidrar med grundliga regler för tekniska begränsningar och kompensationer när det som är underskrivet på inte uppfylls. När ett företag väljer att outsourca är det viktigt att de skriver ett sådant kontrakt för att kunna säkerställa en rimlig kompensationssumma vid eventuella funktionshinder. Det är även viktigt för utan detta avtal så lämnas allt åt slumpen, då det inte finns något skriftligt avtal på vem som är ansvarig när någonting händer. Detta gäller både vid ”down time” av funktioner och när funktioner inte fungerar av andra anledningar och om data försvinner.

Som Marcías, Guitart (2014) beskriver så ska det efter etablerat och lyckat avtal finnas en klarhet inom *Quality of service* och det finns många fall då molnleverantörer inte kan upprätthålla det som blir bestämt i avtalet. Leverantören ska då bli skyldiga att ge en kompensationssumma beroende på tiden som tjänsten är nere. Utifrån Marcías, Guitart (2014) beror kontraktsbrott ofta på att molntjänster tar emot kunder och dess tjänster innan de har tillräckligt med resurser för att hantera redundansen för alla dessa kunder och därmed kan fel uppstå som inte kan hanteras under bestämd tid.

2.5 Personuppgiftslagen

Enligt Datainspektionen (2015) bygger personuppgiftslagen på att skydda personuppgifter genom att hantera dessa på rätt sätt. När företag outsourcar gäller det att eventuella outsourcade personuppgifter hanteras på rätt sätt. Det gäller därför att företag vid hantering av personuppgifter tar hänsyn till de grundregler som personuppgiftslagen tar upp kring hantering av personuppgifter. Exempel på ett strukturerat sätt att lagra sina personuppgifter är att lagra de i en databas och ett ostrukturerat sätt att lagra personuppgifter är genom att lagra de på ställen som e-mail eller i dokumentfiler.

2.6 Relevanta outsourcingtjänster

Det finns flertal outsourcingtjänster relevanta för denna studie. I detta delkapitel kommer de outsourcingföretag och tjänster som är relevanta presenteras för att uppmärksamma vad syftet med dem är.

2.6.1 Outsourcingtjänster för småföretag

2.6.1.1 Fillagring

Enligt Green (2013) så innebär fillagringsoutsourcing att lagring kan utnyttjas för att lagra information och data via webbläsare och nerladdningsbart program. Syftet är att kunna lagra information på en extern site med redundans där det ska vara möjligt att med internetuppkoppling komma åt sina filer från vilken dator som helst. Fillagringsoutsourcing finns både för privatpersoner och företag och syftet med de båda är snarlika då syftet är att kunna lagra information. Exempel på en outsourcingtjänst som erbjuder fillagring är Dropbox (2015) som erbjuder lagringstjänster både för privatpersoner och företag.

2.6.1.2 Virtuell privatserver

VPS står för *virtual private server* är en serverbaserad molnarkitektur som bygger på en virtuell miljö. Syftet med tjänsten är att erbjuda en servermiljö för olika typer av funktioner och applikationer. Tjänsten är dynamisk och alternativen för hårdvara och funktioner kan uppgraderas och ändras. Virtuell privatserver används för att kunna med superuser rättigheter administrera och konfigurera systemet efter eget behov. Denna tjänst är billigare än att köpa hårdvaran själv och beroende på investering i denna tjänst kan prestanda adderas.

2.6.1.3 Innehållsunderhållningssystem

Enligt Christianson, Cochran (2009) står CMS för *content management system* och är mjukvara för att kunna administrera en egen hemsida utifrån hyrda webbservrar. CMS används för att det är ett framgångsrikt sätt att administrera och styla en hemsida med minimal teknisk kunskap. Syftet med CMS är att underlätta genom att undvika kodning då CMS är en applikation som ger ett centralt interface för administrering av en egen hemsida.

2.6.1.4 Mail

Outsourcing av mail är ett sätt att undvika att ha en in-house mailserver för att centralisera sitt mailuppsättning. Outsourcing av mail är i dagens läge väldigt vanligt, mailboxar så som G-mail och Outlook är exempel på tjänster som används och som räknas som outsourcing. Vid företagssyfte är det vanligt att Exchange eller annan mailserver väljs att köpas in av ett outsourcingföretag.

2.6.1.5 Kundrelationshanterare

Customer relationship manager är enligt Nykamp (2001) ett säljstödsystem som är mjukvarubaserat och hjälper företag att uppfölja interaktioner med kunder. Det är ett centraliserat system för att få en överblick över kunden och säljaren för att på ett enkelt sätt kunna anpassa sina produkter och tjänster. Denna lösning är till för att underlätta då det minskar kostnaderna för både kunderna och säljarna vilket även attraherar nya kunder.

2.6.1.6 IT-underhåll

IT-underhåll är enligt Hurley (2001) det underhåll som utöver tjänsterna som säljs kan erbjudas av ett outsourcingföretag för att underhålla den outsourcade tjänsten. Då syftet med IT-outsourcing är att företag ska kunna fokusera på sina huvudsakliga företagsinriktningar och överlämna ansvaret för IT-relaterade tjänster till outsourcingföretaget så är ofta IT-underhåll en del av avtalet för tjänsten. Detta kan vara underhåll av in-house utröstning men som sköts av en person som är outsourcad eller underhåll av andra typer av IT-outsourcing.

2.6.1.7 IT-helpdesk

Helpdesk är enligt Govindarajulu (2002) ett sätt för användare att få hjälp med problem gällande IT och där inkluderat IT-outsourcing. Detta kan vara allt från call centers till PC support center och syftar på att besvara frågor kring problem. Helpdesk är en mer relaterad tjänst vid inköp av outsourcingtjänster där outsourcingföretaget är större och inte har någon personligt IT-underhåll för in-house lösningar. Exempel där helpdesk används är Dropbox, där de inte kan komma till plats och hjälpa som vid IT-underhåll utan de får hjälpa sina kunder genom helpdesk och FAQ.

2.6.2 Outsourcingtjänster för stora företag

2.6.2.1 Outsourcing av företagsprocesser

Outsourcing av IT-företagsprocesser är enligt Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) en utvecklande trend bland större företag och innebär att ett företag skapar ett kontrakt med en tredje part som sköter antingen delar av deras företagsfunktioner eller sköter företagets supportbehov mot kunder, så som Tech support för kunderna.

2.6.2.2 Applikationsservice leverantör

En serviceleverantör av applikationer är enligt Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) företag som sköter mjukvaruapplikationer för ett företag utefter ett kontrakt bestämt mellan företagen. Anledningen till att denna typ av outsourcing blir inköpt är för att det eliminerar supportrelaterade problem, uppgraderingsproblem och fysisk teknik relaterad till detta för stora företag.

2.6.2.3 Webb och e-handel outsourcing

Outsourcing av webb och e-handel är enligt Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) outsourcingen av webbaserade tjänster till företag. Detta är oftast hemsidor med olika funktioner beroende på företagets arbetsinriktning. Ett exempel kan vara hemsida som säljer företagsprodukter men där företaget inte vill hosta hemsidan in-house och därför väljer att outsourca tjänsten

2.6.2.4 Global outsourcing

Global outsourcing innebär enligt Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) att företag outsourcar utveckling av mjukvara och administration till andra länder där lönekraven är lägre men som samtidigt har expertisen att utföra dessa uppgifter. Exempel på ett land som många storföretag outsourcar till är Indien och detta beroende på deras högt teknologiska kunskaper men låga lönekrav.

3 Problemformulering

3.1 Frågeställning

Frågeställningen kommer bli besvarad i två skeden då en inriktning först kommer göras på Företag A som är det första företaget för att sedan göra intervjuer med andra småföretag för att göra jämförelser gällande riskmedvetenhet vid outsourcing.

Frågeställningen denna studie kommer besvara är:

- Vad är första företagets uppfattning kring IT-outsourcing och dess risker och hur ser denna riskuppfattning ut i jämförelse med andra småföretag?

3.2 Motivering

Företag överlag tenderar att med dagens IT-utveckling outsourca mer och mer. Beroende på organisationens storlek så outsourcar de mer eller mindre delar av deras IT-infrastruktur. Med denna ökning inom outsourcing så ökar även de relaterade risker som tillkommer när ett företag väljer att outsourca en vital del av företaget.

Motiveringen till studien kom från artikeln Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) där en riskstudie gjordes gällande outsourcing på stora företag. Motivationen till studien kom därifrån att göra en liknande studie på småföretag. Sedan även utöver detta för att kunna göra jämförelser mellan denna studie och studien på stora företag för att kunna se relevansen och liknelserna mellan dessa studier och därmed avgöra om riskmedvetenheten är desamma på små företag som stora.

Syftet är att granska de risker nämnda i kapitel 2.2 till 2.5 för att utifrån dessa risker kunna evaluera företagets riskuppfattning och säkerhetsriskuppfattning vid hantering och överlåtandet vid outsourcing.

Denna studie är viktig för att identifiera riskmedvetenheten inom outsourcingrisker i en miljö där mycket av IT-infrastrukturen outsourcas för att skapa ett uppfattande kring småföretag och den kunskap de har inom detta ämne.

Motiveringen är ett uppmärksammande av säkerhetstänkande på småföretag gällande deras outsourcing. Det är enligt Ditmore (2012) viktigt för ett företag som väljer att outsourca ofta gör det av säkerhetsmässiga skäl såväl att det är ekonomiskt och enklare. Studien ska med detta även uppmärksamma vad företagen förlorar på att outsourca, det vill säga i kunskap, då de outsourcar mycket av sin IT och i vissa fall hela sin IT-infrastruktur. Studiens syfte är att utifrån detta kunna användas av företag vid övervägning av outsourcing och vilka risker som kan uppstå vid outsourcing av deras IT-miljö.

Det är även viktigt att personuppgifter hanteras på rätt sätt. Kring risker relaterade till outsourcing och beroende på vilka delar av IT-infrastrukturen som blir outsourcad så kan detta även påverka personuppgiftslagen. Det är viktigt att företag vet att det ligger i ansvaret

av den som anställer ett outsourcingföretag att även ansvara för personuppgifterna som överlämnas till outsourcingföretaget och att det är anställarens ansvar att detta sköts på rätt sätt. Denna studie kommer uppmärksamma denna risk och lyfta fram om företaget är bekanta med de risker som finns kring personuppgifter vid outsourcing och exempel för att undvika att personuppgifter läcks är enligt Datainspektionen (2015):

- Inte ha med personnummer som fält i databaser.
- Inte skriva ut namn utan byt mot liknelser.
- Skydda genom att inte peka mot en individ eller känsliga uppgifter.

Det är viktigt att aspekterna kring dessa risker behandlas på rätt sätt för att skydda personuppgifter både för kunder och personal på företag.

3.3 Steg för utförande

Följande steg för utförande kommer presenteras i tidsordning:

1. Att skapa intervjufrågor för att kunna få ut så bra och relevant information som möjligt. Detta genom att använda information kring ämnet och metod för att skapa så bra frågor som ger så givande svar som möjligt.

2. Utföra intervju med första företaget för att få en grund kring intervjustrukturen och om den är relevant för de resterande företagen.

3. Att göra sammanställningar och tolkningar av svaren från intervjun för att kunna jämföra dessa svar med andra företag och se vad som skiljer sig.

4. Att addera och anpassa frågorna för följdintervjuerna på andra småföretag.

5. Intervjua andra småföretag.

6. Sammanställa intervjusvaren och tolka svaren från dessa intervjuer för att jämföra mellan företagen.

7. Skapa en lista av relevanta saker att tänka på vid outsourcing utifrån intervjuerna.

8. Jämföra med annat arbete vilken relevans denna studie har i jämförelse med dessa arbeten.

9. Att göra sammanfattningar utifrån experimentet och bidragande faktorer samt förslag för framtida arbete.

De första sex stegen gällande intervjufrågor är de viktigaste, för om inte dessa steg sker på rätt sätt så kan inte ovanstående frågeställning besvaras. Steg sju är viktig för att länka tillbaka det resultat som tas fram från studien till företagen för att kunna hjälpa deras säkerhetsmedvetenhet.

3.4 Avgränsningar

De avgränsningar som kommer göras under denna studie är att studien kommer inriktas på endast småföretag. Småföretag i denna benämning är företag i samma storlek som det första företag som skall intervjuas, vilket är 10-40 personer anställda. Det kommer inte göras någon avgränsning kring vilka typer av outsourcingtjänster som behandlas då det kan begränsa målgruppen.

Under intervjuundersökningen med de andra företagen kommer det göras en inriktning på småföretag som är beroende av IT-funktionalitet och som inte explicit är IT-företag. Företagen som kommer användas i studien ska även vara erfarna av IT-outsourcing då IT-outsourcing ska vara en del av deras IT-infrastruktur.

I tidigare kapitel så refereras det till en studie Gonzalez, Gasco och Llopis (2005) som görs på stora företag gällande samma ämne, det vill säga outsourcingrisker på större företag. De jämförelser och metod som används kommer inte vara helt identiska men inspiration till avgränsningar är relevanta.

4 Metod

Vid val av metod är det viktigt att övergå och prioritera frågeställningarna och målen som beskrivits i tidigare kapitel 3. Det är enligt Berndtsson, Hansson, Olsson och Lundell (2008, s.54) viktigt att metoden påvisar lösningar för alla mål och delmål som skapats för studien för att därmed kunna bidra med bästa resultat.

4.1 Övergripande strategi

Strategin som kommer användas för att besvara frågeställningarna är intervjuer. Inriktningen kommer vara mot småföretag där mycket av IT-infrastrukturen är outsourcad. Målet är att genom en intervju kunna identifiera företagens riskmedvetenhet gällande outsourcing och att med detta även uppmärksamma för företagen kring brister inom deras riskmedvetenhet. För att få så värdefull data som möjligt valdes intervju för att detta bidrar med möjligheter för öppna svar i kombination med egna tankar och värderingar inom ämnet.

Valet av kvalitativ metod med intervjuer var inte prioriterat i början utan planen var att utföra en intervju med originella företaget för att sedan göra enkät för andra småföretag för jämförelser. Värderingarna för metoden förändrades utifrån metodbaserade källor och därför valdes intervju för att det stärker studiens slutresultat och därmed värdet av studien.

Alternativet av kvantitativ studie med hjälp av enkäter uteslöts efter reflektion för att det ansågs för tidskonsumerande då det kräver väldigt många företag för att få validitet till slutresultatet. Utöver detta ansågs det inte som den bästa metoden för att besvara frågeställningen för denna studie då frågeställningen är fokuserad på uppmärksammande och då är enligt Häger (2007) en kvalitativ metod att föredra. Med den tidsbegränsning som fanns för studien så ansågs en kvalitativ studie vara det rätta valet då mindre företag behövs för att skapa en validerad studie. Även då en intervjubaserad studie bidrar med mer öppna och därmed personliga svar utifrån personal som är erfarna vid användningen av outsourcade tjänster. Intervju med öppna svarsmöjligheter kommer att användas för att besvara frågeställningen som finns att se i kapitel 3.1.

En utförlig och grundlig undersökning kring metoduppbyggnad och frågekonstruktion är relevant för att få det bästa resultatet från dessa intervjuer. Det är viktigt att inte rikta frågorna för att få ut förväntade svar utan att bege möjlighet för öppna och personliga svar. Detta är viktigt för att kunna göra de slutgiltiga jämförelserna.

4.2 Kvalitativ undersökning

En kvalitativ undersökning används för att undersöka något och att genom detta bidra med någon typ av uppmärksammande eller att skapa en förståelse inom ett område. En kvalitativ studie inriktar sig på en mindre kvantitet av försökspersoner eller önskvärt mål vid utförande av experimentet. Användning av en kvalitativ undersökning prioriteras i fall där ett mindre antal kan ge mer information och konkret fakta än en stor mängd med folk. Anledningen till

detta är att öppenheten och specifikationen i undersökningen blir mer inriktad och kan därför bidra med mer detaljerade svar.

Anledningen enligt Berndtsson, Hansson, Olsson och Lundell (2008, s.13) till kvalitativ undersökning kan användas och anledningen till att det används för denna studie är för att det är relevant att få så specifika svar som möjligt. Det ökar även den procentuella chansen för deltagande och därmed minskar chansen att antalet deltagare inte uppfylls. Det är med en kvalitativ undersökning lättare att göra jämförelser då en kvalitativ undersökning är att föredra när en undersökning kring vetskap mellan teknologi och människor behandlas.

4.3 Intervjuteknik

Den intervjuteknik som kommer användas i denna studie är semistrukturerad. Som (Häger, 2007) beskriver är det för att det ska vara en grund av frågor som intervjun utgår ifrån. Den kommer dock vara öppen för spontana svar och följdfrågor. Det är viktigt vid konstruktion av intervjun och vid utförandet av intervjun att vara öppen både med frågorna och med svaren.

Intervjuerna kommer ske med en person från respektive företag, där den med mest IT-kunskap på företaget kommer att intervjuas för att få så mycket nytta av informationen som möjligt. Som skrivet i (Berndtsson, Hansson, Olsson, Lundell, 2008, s.61) är det även viktigt att intervjun sker på en plats där den som blir intervjuad känner sig bekväm och att ingen stress påverkar svaren och dess utförlighet.

Ett vanligt sätt att planera intervjuer är följande enligt Häger (2007, s.85):

1. Det är viktigt att utifrån en bra grund bygga upp intervjun med en början, en mitt och ett slut.

2. Efter detta gå in på ett djupare plan och fokusera på problematiseringen. Det är här det är viktigt att ta reda på det du vill veta mer om i din studie och att utföra det strukturerat för att få med dina ämnesinriktningar.

3. Avrunda intervjun genom att sammanfatta det som intervjun har handlat om.

Ovanstående struktur kommer användas för att både skapa intervjufrågor och även för att utföra intervjufrågorna. Det kommer vara en struktur med inledande frågor, inriktade frågor och summerande frågor.

Det gäller enligt Häger (2007, s.86-88) att börja intervjun och presentera ett ämne som är gemensamt för att göra den intervjuade bekväm i situationen. Utifrån detta förtroende så vill du fortsätta och fördjupa dig inom ett bekant ämne för att sedan utifrån dessa svar ställa följdfrågor som går ännu mer in på djupet. Det är viktigt att be om förklaringar kring bevaringarna på frågorna för att slippa göra mycket antaganden och få grund för argument. Avrunda sedan intervjun genom att lägga över slutsatsen på den som blir intervjuad genom att ställa en fråga som ”*Vad drar ni för slutsatser av detta?”*.

4.4 Urval av företag

För urval av företag så ska sökandet begränsas till småföretag med 10-40 anställda. Dessa företag ska vara företag som är etablerade i Göteborg och ska inte vara IT-företag. Anledningen till att inte företag med IT-inriktning kommer användas i studien är för att de inte skulle ligga till grund för vetskap kring risker med outsourcing då de med stor sannolikhet skulle vara medvetna kring riskerna samt att chansen skulle vara stor att företaget inte outsourcar sin IT-infrastruktur. Anledningen till Göteborg väljs som företagens etablerade ort är för att alla företag ska komma från samma ort och att Göteborg i detta fall har ett stort utbud med småföretag.

För att rekrytera företag till intervjuerna kommer ett e-mail skickas ut som finns tillgänglig i appendix A. Detta mail har syftet att informera kring intervjuns syfte och vad som kommer återkopplas till företaget. Anledningen till att detta mail skickas ut i förtid är för att informera och för att ge företagen en chans att förbereda sig och för att de inte ska känna sig hotade i en situation där frågor ställs som de inte förberedda om.

5 Frågekonstruktion

I Häger (2007, s.56) definieras det att vid frågekonstruktion kan valet vara att basera sina frågor på ja och nej svar. Detta är vad man kallar slutna frågor och tenderar att avgränsa svarens vikt. Stängda svar ger upphov till svar utan någon grund för argument och därmed bidrar det även till svårigheter att notera följdfrågor. Vid användning av stängda svar ger man upphov till den man intervjuar att svara kort på en fråga och sedan kan denna person lätt ta över intervjun genom att börja prata om något som inte är relevant för studien och som inte tillför något till undersökningen.

Därför kommer denna studie inrikta sig på öppna frågor för att undvika frågor där svaren endast blir ja och nej. Enligt Häger (2007, s.57) är det viktigt för att få en argumenterade och bra grund för analys av intervjuerna. Många av svaren baserade på ja och nej svar bidrar med mycket antaganden i analysfasen. En bra grundregel att utgå från när frågeställningar görs när de ska vara öppna är att de ska börja med *”Vad, hur, varför”* och vid specifik inriktning även *”Vem, när, var”*.

Det är viktigt att undvika frågor som är ledande och bidrar med det svar du eftersträvar. Det som eftersträvas i en intervju är öppenhet med unika svar som ger grund för argument. Därför är det enligt Häger (2007, s.60) viktigt att ställa bra följdfrågor och alltid ha i åtanke frågeställningar som, *”Hur menar du då?”* och *”Vad tycker du om det?”*. Därför är det viktigt att konstant ha i åtanke vad för information det är du vill få ut med din fråga. Du vill få ett personligt svar men samtidigt ska det inte vara riktat på så vis att frågan är ledande.

5.1.1 Metod för utformning av frågor

För utformning av frågor kommer en kombination att göras genom att strukturera frågorna utifrån kriterier för intervjufrågor definierade i boken Häger (2007) med risker kring outsourcing som definierats i tidigare litteraturstudie kring risker som är relaterade till outsourcing. Syftet är att utifrån detta kunna skapa frågor med grund för motivation kring riskmedvetande och riskacceptans.

En av källorna som kommer användas för att ta ut risker kring outsourcing är Gonzalez, Gasco och Llopis (2010). Då detta är en relaterad studie, som använder sig av en annorlunda metod men har identifierade risker som är relevanta för frågeställningarna för denna studie.

Även andra relevanta källor framtagna i bakgrundinformationen för denna studie kommer att användas för utformningen av relevanta frågor i kombination med struktureringskriterierna från Häger (2007). Kombinationen av dessa riskkällor och struktureringskälla kommer bidra till intervjufrågor för denna studie.

5.1.2 Första företaget

Det första företaget som även är företag A blev intervjuat först. Intervjufrågorna som användes under denna intervju var i en experimentell fas. Experimentell fas i detta fall innebär att frågorna som användes för intervjuerna testades på företag A för att se om de var tillräckligt utförliga. Utifrån det resultat som intervjun gav så gjordes inga ändringar i frågorna till de övriga företagen. Då de svar som erhölls under intervjun gav den information som planerades av intervjun och därmed var tillräcklig för studiens syfte och för syftet av frågeställningen.

5.1.3 Validitet & Tillförlitlighet

Det är viktigt enligt Wohlin et al (2012, s.101) att utformningen av ett experiment ligger till grund för nytta. När ett resultat framtas genom ett experiment så måste resultatet redan i metodfasen kunna ge någon garanti på att det kommer att gynna det företaget som blir undersökt. Validitet syftar på att kunna skapa ett resultat som både gynnar det intervjuade företaget men som även samtidigt ska kunna gynna företag i allmänhet. Studien ska kunna bidra med ett specifikt resultat för företaget A vilket även denna studie kommer att inrikta sig på med ett resultat inriktat för att kunna presenteras tillbaka till alla företaget som deltagit i studien. Resultatet ska även kunna generaliseras för att lättare kunna presenteras mot övriga som läser denna studie.

Enligt Wohlin et al (2012, s.68-69) finns det definitioner för validitet och i denna studie kommer följande validitetskriterier att följas genom genomförande och resultat:

Konstruktiv validitet: Att reflektera kring att resultatet utifrån de kriterier, mål och frågeställningar som fastställts för studien kommer att bidra med det som studien avsåg att bidra till. Det är därför viktigt att de intervjuade företagen är informerad kring studiens syfte för att utifrån detta kunna basera sina svar. Risken som finns med konstruktiv validitet är att den intervjuade och den som intervjuar inte är på samma nivå kring studiens syfte och därmed kan svaren sakna validitet.

Detta i relatering till Häger (2007, s.177) att när en intervju utförs är det viktigt att berätta för den intervjuade vad intervjun är till för. Det är även viktigt att det framträder vilken typ av roll den intervjuade har i intervjun. Då den intervjuade ska veta av vilken betydelse representanten har eller i vilken sits den intervjuade sitter i när denna intervju sedan blir publicerad.

Extern validitet: Att utifrån resultatet från en kvalitativ strategi kunna göra en analytisk generalisering som sedan kan jämföras med andra externa studier som är relevanta i valideringssyfte. Det är viktigt att det finns en koppling mellan studien och andra studier av relevans för att kunna validera studien mot externa parter.

Tillförlitlighet: Handlar om att det ska vara klart vilka tillvägagångssätt som används i studien. Detta är viktigt för att vid eventuellt framtida arbete som baseras på studien, ska det inte finnas några oklarheter kring hur studien har utförts. Risk mot tillförlitlighet är att studien inte påvisar tillvägagångssätt och att framtida studier inte kan använda sig av metoden för studien och därmed för annorlunda resultat på grund av det.

Ovannämnda aspekter är viktiga att eftersträva genom hela studien. Om dessa aspekter följs genom hela studien så kommer det att öka chanserna för en valid studie som även utifrån detta kommer kunna bidra med viktig och ny information. Sätt enligt Wohlin et al (2012, s.69) att uppnå detta är genom att använda sig av källor relaterade till studerade ämnet för att kunna stärka argument och validitet kring både de frågor som används för intervjuandet och kring de analyser som sedan görs baserat på dessa intervjuer.

5.1.4 Etik

Etik är en viktig aspekt vid utförandet av en intervju. Häger, 2007 (s.214-215) beskriver att eftersom det är en öppen form av kommunikation är det även viktigt att visa empati. Som intervjuare är det viktigt att inte blanda in sina egna känslor i en intervju för att inte påverka svar genom personliga känslor.

Det är enligt (Häger, 2007, s.179) viktigt att ta hänsyn till den intervjuade och anpassa intervjun efter respondentens vana. Det kan anses aggressivt av en oerfaren med vissa typer av följdfrågor beroende på ämne som presenteras. Det gäller därför att vid intervju basera sin betoning och sin aggressivitet utifrån de uppfattningar man får kring erfarenhet. Utöver detta är det viktigt att inte förfalska en intervju och att endast använda den information som utges under intervjun.

Utifrån intervjusvaren är det även viktigt att sedan respektera de svar som har utgetts under intervjun. Det gäller här att inte vinkla frågorna utan att som tidigare diskuterat använda sig av öppna frågor för att få svar där följdfrågor kan ställas och därmed undvika moment där för mycket antagen görs utifrån svaren.

5.2 Studie

Studien kommer att utgå från frågeställningarna som beskrivs under kapitel 4.1. Utifrån dessa frågeställningar kommer metoden som definierats ovan att utföras. Metoden som kommer användas har valts för att det är ett bra sätt att som definierat ovan få öppna svar kring frågor gällande företagens outsourcingvanor gällande risker. Det ger möjlighet för den intervjuade att ge svaren mer utförligt än i en enkätundersökning där endast ja och nej frågor hanteras.

Intervjustrukturen som används för studien kommer att baseras på frågor som strukturerade efter boken Häger (2007) samt beroende på fråga relaterad till bakgrundsinformation och stödjande fakta för frågeställningarna. För att utföra intervjun kommer det medföras inspelningsutrustning som kommer användas för att spela in intervjuerna.

6 Förberedelser

Detta kapitel kommer att gå igenom de förberedelser som gjorts för intervjuerna. Det kommer först gå igenom de frågor som kommer ställas under intervjuerna med motivationer till varför just dessa frågor har valts att användas till denna studie. Det kommer även beskriva hur intervjuerna är planerade att genomföras för att klargöra vilka steg intervjun kommer innehålla.

6.1 Frågor och motivationer

Följande delkapitel kommer att genomgå den intervju som kommer att ställas till det företagen i denna studie. Frågor baseras på boken Häger (2007) med en inriktning på bokens definitioner av bra frågeställningar. Utöver detta kommer frågorna baseras på både tidigare litteraturstudie samt ny fakta för att basera frågorna på aktuell fakta för denna studie. Intervjun har som syfte att ha inledande frågor, inriktade frågor, där frågorna inriktar sig för att besvara studiens frågeställningar och sist sammanfattande frågor för att avsluta intervjun med sammanfattande frågor. Detta både för att kunna reflektera tillbaka svar samt att få en röd tråd genom intervjun. De inledande frågorna är utifrån metod för inledande frågor som definieras i Häger (2007) för att kunna få en grund i intervjun. De inriktade frågorna kommer sedan baseras på källor med både liknande studier och riskkällor kring ämnet.

6.1.1 Inledande frågor

De inledande frågorna är de frågor som kommer öppna intervjun. Syftet med inledande frågor är enligt (Häger, 2007, 85) att skapa en grund som sedan resten av intervjun kan bygga vidare på. Anledningen till att detta är så viktigt i just denna studie är för att denna grund även påvisar vilken kunskapsnivå den intervjuade har. Utifrån detta kommer de inledande frågorna få mer validitet då grunden som skapas för de inledande frågorna blir en kunskapsgrund för de inriktade frågorna som har syftet att besvara frågeställningarna.

1. **Beskriv er nuvarande IT-miljö.**

Denna fråga är en bra inledande fråga för att uppfatta IT-nivån på den intervjuade. Det är även för att kunna uppfatta kring tekniska begrepp och om följande frågor kommer att bli förstådda eller om de under intervjuns gång kommer att behöva formuleras om för att den intervjuade ska kunna förstå frågornas betydelse. Det är viktigt för att det krävs en viss IT-kunskap för att kunna besvara kommande frågor och därmed även för att förstå riskerna med outsourcing.

2. **Vad outsourcar ert företag?**

Denna fråga är viktigt som en uppföljande fråga till föregående fråga. Då IT-miljö kan bli misstagen för den IT-miljö som finns på företaget och därmed kan svar gällande outsourcingen företaget gör uteslutas vilket är något som vill undvikas.

3. **Outsourcing är en benämnd term och i detta fall kommer IT-outsourcing behandlas, hur skulle du beskriva IT-outsourcing?**

Denna fråga används för att utöka intervjun med en öppen fråga inriktat för att bevisa den intervjuades kunskap inom ämnet som denna studie behandlar. Detta kommer hjälpa då beroende på den övergripande kunskapen kring outsourcing så får svaren större betydelse och validitet.

4. **Hur viktigt skulle du säga att det är att IT-outsourcingen som ni använder fungerar korrekt?**

Denna fråga är viktig för att kunna uppskatta hur viktigt outsourcingen är för företaget och med detta ge perspektiv till deras riskåtgärd vid IT-outsourcing. Frågan påvisar utöver IT-kunskapen på den intervjuade även hur kritisk IT-outsourcing är för detta företag vilket kommer hjälpa vid senare analyser kring varför riskmedvetenheten på företagen är som den är. Eftersom denna fråga är relativt stängd är det viktigt att fråga gällande om de faktiskt når målen för korrekt outsourcing.

5. **Nämn den du anser vara största fördelen och nackdelen du anser med att outsourca.**

Denna fråga ställs för att övergripande ta reda på hur välbekant den intervjuade är med fördelar och nackdelar med outsourcing. Utifrån denna fråga får studien mer grund för kunskapsnivån som finns hos en intervjuade.

6. **Vad skulle du säga är den största risken med att outsourca?**

Detta är en uppföljande fråga till tidigare frågeställning kring för och nackdelar för om det eventuellt är så att den intervjuade inte definierar nackdelar och risker på samma sätt som denna studie så kommer denna fråga klargöra att frågan gäller risker och därmed utge annorlunda svar.

6.1.2 Inriktande frågor

De inriktande frågorna kommer att fokusera på att besvara frågeställningen som beskrivs i kapitel 4.1. Där frågorna kommer gå in på ett djupare plan och med detta ha syftet att ta reda på företagets riskmedvetenhet kring IT-outsourcing.

7. **Hur skulle du beskriva kompetensaspekten som kan vara en risk inom outsourcing?**

Denna fråga baseras på riskkriteriet som beskrivs i bakgrundkapitel 2.2.2.2. En risk som kan uppkomma vid outsourcing kan vara kompetensaspekten och det är viktigt att ta reda på hur

uppmärksammande och välbekant den intervjuade är med denna term. Det är även viktigt att ta reda på hur väl den intervjuade är medveten kring denna risk för senare analys kring detta. Frågan är öppen för att undvika att det blir en attack mot den intervjuade, istället blir det en mer beskrivande intervju där den intervjuade får chans att beskriva och utifrån detta kan vetskapen avgöras.

8. **Vad vet du om dolda kostnader som kan uppkomma vid outsourcing och hur skulle du beskriva det?**

Denna fråga baseras på riskkriteriet som beskrivs i kapitel 2.2.2.1 där dolda kostnader behandlas. Detta är för att se hur medveten den intervjuade är kring de risker som finns med dolda kostnader. Även här är frågan öppen för att ta reda på information gällande riskmedvetenheten kring detta ämne på ett diplomatiskt sätt.

9. **Vilka säkerhetsrisker skulle du säga det finns med IT-outsourcing?**

Denna fråga återkopplar till kapitel 2.3 där säkerhetsrisker behandlas för att se vilka säkerhetsrisker de anser finns med outsourcing. Frågan skapar en vetskap kring vilka säkerhetsrisker företaget anser finns med outsourcing vilket även gynnar denna studie för jämförelser och för att se hur olika svaren är mellan företagen kring vilka säkerhetsrisker de tror eller vet finns med IT-outsourcing.

10. **Vad vet du om personuppgiftlagen och hur hanterar ni personuppgifter?**

Det är det viktigt att personuppgifter blir skyddade på rätt sätt som beskrivs i kapitel 2.5. Därför bidrar denna fråga med en ingående syn på företagets syn på personuppgifter och personuppgiftslagen. Utöver detta så bidrar denna fråga med ett uppmärksammande kring företagets hantering av personuppgifter och om de outsourcar detta. Om de outsourcar sina personuppgifter så är det ett riskmoment.

11. **Hur garderar ni er för en risksituation som kan påverka era arbetsprocesser, till exempel att outsourcingtjänst ni har kraschar?**

Denna fråga är en uppbyggande fråga för att ta reda på om de har något avtalsskydd gällande situationer där någonting skulle krascha. Detta i relation till kapitel 2.4 där SLA-avtal beskrivs och vikten av att ha ett bra avtal med outsourcingföretagen för att reducera riskmoment. Den är även en uppbyggande fråga för nästkommande fråga som är mer inriktad på SLA-avtal.

12. **Har ni ett SLA-avtal med outsourcingföretaget/företagen och hur ser det ut i så fall?**

Som beskrivit i kapitel 2.4 är det viktigt att företag som väljer att outsourca använder sig av ett SLA-avtal och att det upprätthålls. Det är viktigt att företaget har någon försäkring om att tjänsterna ska fungera och att det betalas en riklig kompensationssumma om detta inte är

fallet. Denna fråga är viktiga för att få ut information kring deras riskmedvetande kring deras avtal med outsourcingföretaget och därmed deras säkerhetstänkande.

6.1.3 Sammanfattande frågor

De sammanfattande frågorna har som syfte att avsluta intervjun genom att ställa frågor som sluter upp det som behandlats tidigare i intervjun. De kommer även att få in de sista tankarna företaget har kring IT-outsourcing.

13. Om du skulle gå tillbaka tio år skulle ni göra på samma sätt gällande outsourcing eller helt annorlunda?

Denna fråga är viktig för att uppmärksamma om företaget i ett tidigare skede då deras IT-infrastruktur inte var outsourcad hade velat göra om det på något annat sätt. Syftet är att ta reda på om företaget anser att deras nuvarande IT-outsourcing hade kunnat optimeras med hjälp av en annorlunda plan och annorlunda kontraktavtal.

14. Skulle du rekommendera liknande sätt att outsourca till andra småföretag?

Även denna fråga ställs för att ta reda på om företaget är nöjda med den IT-outsourcing de har idag. Är de nöjda med sin IT-outsourcing kommer de rekommendera det till andra småföretag. Denna fråga är viktig för att utöver de aspekter kring uppmärksammande bidrar frågan även med ett slut till intervjun genom att fråga en lätt fråga som avslutar intervjun.

7 Genomförande

7.1 Genomförande av intervjuer

Som tidigare fastställt i metodkapitlet så har intervjuerna gjorts för att evaluera och uppmärksamma riskmedvetenhet på småföretag gällande IT-outsourcing. Intervjuerna har en struktur som baseras på inledande frågor där frågorna som ställs är övergripande för att ge en grund för vilken kunskap de som blir intervjuade har kring IT-outsourcing. Frågorna var under den inledande fasen till för att testa kunskapen hos den intervjuade för att kunna evaluera och analysera bättre mot de inriktade frågorna i det senare skedet av intervjun där mycket av analysen baseras på kunskapen hos den intervjuade.

Intervjun gick sedan över i ett inriktat skede. Där fokuseringen på frågorna låg på att besvara frågeställningen *" Vad är första företagets uppfattning kring IT-outsourcing och dess risker"* och intervjuerna hade en fokusering på att ta reda på företagens riskuppfattning för att sedan kunna göra jämförelser. Frågorna hade en mer specifik grund och syftade till att evaluera kring vilka risker företagen var medvetna om och vilka de var mindre uppmärksammande kring. Eftersom öppna frågor ställdes så kan det vara svårt för den intervjuade att gissa sig till ett "rätt" svar och därmed att bidra med information som på ett bra sätt kunde utvärderas kring företagens riskmedvetenhet.

Efter det inledande skedet gick intervjun över i ett summerande stadie. Där hela intervjun som gjordes summerades i frågor gällande deras åsikt kring deras outsourcing. Detta både för att den intervjuade skulle få ett begrepp av vad intervjun har handlat om. Utöver detta summerande moment så repeterades även svaren tillbaka till den intervjuade under hela intervjun. Syftet var att skapa ett extra valideringsmoment där den intervjuade fick chansen att ändra sitt svar vid missnöje vilket ger en högre grad av säkerhet vid senare analys av svaren.

Fokuseringen låg först på det första företaget. Anledningen till detta var för att första företaget använder som ett experiment för att testa frågorna för intervjuerna. Intervjun var av samma struktur för både det första företaget och de andra småföretag som intervjuades efter. Detta för att kunna göra jämförelserna utifrån en gemensam grund.

Intervjuerna skedde på deras arbetsplats. Anledningen till detta var för att den intervjuade skulle känna sig komfortabel i situationen och därmed kunna svara mer öppet på frågorna. Det är viktigt som nämnt i tidigare metodkapitel att den intervjuade känner sig säker under intervjun och därmed kan bidra med svar som gynnar denna studie.

För att på ett bra sätt få med allting som sägs under intervjuerna så spelades allting in. Anledningen är för att under en intervju är det viktigt att den som intervjuar inte blir upptagen med att skriva ner de svar som anges under intervjun utan kan fokusera på att ställa frågorna i rätt ordning och med relevanta följdfrågor. Det är även en faktisk grund för att kunna sedan analysera de exakta svaren istället för det som under intervjun hann bli nerskrivet på papper. Intervjun blev sedan efter utförande att översättas till ett transskript utifrån det inspelade materialet för att utifrån detta kunna analyseras i nästkommande delar av studien.

8 Analys av resultat

En analys kommer först utföras av första företagets intervju för att jämföra mot de kriterier som uppmärksammats i bakgrundkapitel 2. Detta delkapitel kommer inrikta sig för att besvara första delen av frågeställningen *"Vad är första företagets uppfattning kring IT-outsourcing och dess risker"* för att sedan kunna göra jämförelser med hur andra företags riskuppfattning ser ut. Medvetenhetstabellerna som kommer presenteras under detta kapitel kategoriserades utifrån bakgrundkapitel 2 och skapades utifrån jämförelser mellan bakgrundkapitlet och de svar som angivits av representanterna i intervjuerna. Då det definieras i bakgrundkapitlet vad riskerna som behandlas innebär så kan det göras en kategorisering utifrån de svar som angivits och om svaren hamnar inom en kategori för inte medveten, medveten eller väl medveten. Där inte medveten antyder att de inte visste vad risken innebar, medveten innebar att de hade övergripande kunskaper kring risken och väl medveten att de var väl insatta kring risken.

8.1 Intervju med företaget A

En intervju utfördes med företag A som är inriktat inom logistik. Företag A består av 10 anställda och intervjun utfördes en fredag i enskilt rum. Företaget är även etablerat i Göteborg. Företaget har även definierats under studiens gång som första företaget. Första företaget blev intervjuat först för att kunna göra en analys kring deras svar på intervjufrågorna som beskrivs i kapitel 6.

Anledningen till att det första företaget blev intervjuat först är för att den analys som görs av data från denna intervju ska sedan ligga som grund för övriga analyser efter intervjuerna som görs efter. Frågorna som ställs under denna intervju kommer även att vara i experimentsyfte för att strukturera övriga intervjuer.

Intervjun började med introduktioner och sedan förflyttade vi oss till ett enskilt rum. De inledande frågorna ställdes först för att skapa en uppfattning kring företagets IT-kunskaper och outsourcingkunskaper. Efter det övergick intervjun till den inledande fasen där frågor gällande risker som beskrivs i bakgrundkapitlet 2 för att få svar kring hur välmedveten den intervjuade var kring dessa risker.

Sist gick intervjun över till de sammanfattande frågorna. Där sammanfattande frågor ställdes kring vad den intervjuade tycker efter det som diskuterats i intervjun om deras egen lösning och om de skulle rekommendera denna lösning för andra företag. Under hela intervjuns gång ställdes även följdfrågor beroende på svar och för att klargöra eventuella oklarheter med svaren eller för att förtydliga dem. Hela intervjun varade i 50 minuter och finns att hitta i Appendix B.

8.2 Analys av företag A

Företagets representant påvisade övergripande IT-kunskaper och den intervjuade var väl inlärd kring de olika tillämpningarna som företaget nuvarande använder i sin IT-miljö.

Företaget beskrev att deras nuvarande IT-miljö består av en in-house server som är en Windows 2008 server som agerar som filserver. Denna server agerar även som domänkontrollant och används för utdelning av licenser till autocad.

Företaget hade outsourcat sin mail, sin kunddatabas, fildelning, webbserver och tre olika VPS tjänster. Alla dessa tjänster är lokaliserade på olika outsourcingföretag vilket kan vara både en sårbarhet och en fördel. En nackdel vid separering kan vara att företaget förlorar kontrollen på sina tillgångar med tanke på att det är flera servrar distribuerade över flera företag. Det kan även vara en fördel att separera sina resurser för att undvika single-point of failure.

Fördelen med separering av resurser är precis som den intervjuade nämnde att det hjälper att skapa redundans om ett av outsourcingföretagen går i konkurs. Företaget slipper då förlora alla sina företagstjänster som är outsourcade. Företaget verkade ha bra uppfattning kring vilka risker som kan uppstå vid outsourcing av denna skala. Dock så väljer företaget att ta denna risk för att de anser att den inte är stor nog för att utesluta outsourcing och lägga IT-infrastruktur in-house.

Utifrån vad som svarades i de inledande frågorna av intervjun så verkar företaget ha en övergripande syn på vad IT-outsourcing är. De är även välinsatta inom vad tjänsterna som outsourcing erbjuder och även innebörden av de olika typerna av serverar som outsourcingföretagen använder. Detta påvisar att företaget inte gjort hastiga beslut i sin outsourcing utan har övervägt olika alternativ för att skapa en så bekväm outsourcingmiljö som möjligt. Företaget gjorde även en utförlig bakgrundskoll innan de valde att företag att outsourca till för att då kunna avgöra hur kompetensen är på företaget vilket är ett viktigt riskuppmärksammande vid sina val av outsourcingföretag.

När det kommer till de inriktade frågorna så har företaget en övergripande insikt kring de olika riskaspekter som finns vid IT-outsourcing. När det kommer till kompetensaspekten som är en viktig del vid riskuppfattning så tog de i förväg reda på andra företags åsikt kring outsourcingföretaget. De tog även reda på vad outsourcingföretagen utlovar i sin SLA för att det ska vara så skräddarsytt mot deras organisation som möjligt. I många fall så tänker företaget inte på riskerna och anser att värderingen vid ett beslut ligger i om outsourcingföretaget kan leverera mer än riskerna och motiverar detta med att de alltid finns en risk i att outsourca men att det ändå är en mindre risk än att ha en icke-redundant lösning in-house. Utifrån vad som är kriterier och vad som behövs värderas vid outsourcing så är företaget ändå inom zonen för ett riskmedvetande, specifikt inom kompetenspunkten då de gör bakgrundskollar på företagen och det är i många fall det enda som kan göras vid outsourcing.

Vad det gäller riskaspekten kring dolda kostnader så var företaget ännu i stadiet att de inte upplevt riskmomentet av dolda kostnader och hade därför enligt representanten inget i sitt SLA-avtal som kräver betalning vid förseningar av utlovad tjänsteleverans. Detta kan vara en risk eftersom att om inget avtal kring detta finns så ligger det ingen press på outsourcingföretaget och utöver rykte så har de då inga obligationer att upprätthålla överenskommen tid för leverans av reparation eller tjänst.

När det kommer till riskmedvetenhet kring säkerhetsrisker så var representanten medveten att de existerade men att det inte hade någon större inverkan både då det inte gick att påverka och för att företaget skulle klara eventuella outsourcingbrister för att största nyckeln till företagets överlevnad låg i deras personal. Representanten ansåg att säkerhetsriskerna var större för en

in-house attack eller att förstörelse inifrån var mer relevant än att outsourcingföretaget skulle göra något avsiktligt för att förstöra eller avläsa deras data.

Personuppgiftslagen som är en viktig aspekt inom riskmedvetenhet då det är viktigt att skydda personuppgifter vid outsourcing har de inte funderat på vid outsourcingen. Den intervjuade sa att de inte hade tagit hänsyn till de specifika regler som finns för personuppgiftslagen. Dock tar de ansvaret som krävs av arbetsgivare vid skydd av personuppgifter vid löner och annan lagring av personuppgifter vilket i slutändan gör att de följer de kriterier som finns för att upprätthålla personuppgifternas sekretess. Hela intervjun finns i Appendix B.

Tabell 1 nedan och följande tabeller i analyskapitel 8 påvisar summerande respektive företags medvetenhet utifrån analysen som gjorts för varje företag. Medvetenhetskriterierna baseras på bakgrundkapitel 2 gällande risker kring IT-outsourcing.

Risker	Inte medveten	Medveten	Väl medveten
Kompetensrisk			X
Dolda kostnader	X		
Säkerhetsrisker		X	
Personuppgiftslagen		X	
SLA-avtal			X

Tabell 1 – Medvetenhetstabell Företag A

8.3 Analys av företag B

Andra intervjun utfördes med en representant från företaget företag B, på en fredag i enskilt rum. Företaget består av 6 stycken anställda och är etablerade i Göteborg. Företagets bransch och inriktning är rekrytering och bemanning. Representanten påvisade övergripande kunskaper kring företagets IT-infrastruktur. Då många av systemen användes av representanten själv kunde hon presentera dessa. Deras system bestod av Dropbox för fillagring, Workbuster[1] för hantering av CVn då företaget inriktar sig inom bemanning samt att de använde sig av webbaserad Outlook för email-funktioner.

Företaget använder sig outsourcingmässigt av en person som är inköpt externt för att sköta deras IT-infrastruktur som till större del är outsourcad. Företaget har enligt representanten ingen infrastruktur in-house utan allt outsourcas. Företaget förlitar sig på att deras program ska fungera och har enligt representanten säkerhetskopieringar av arbete sparat genom en automatisk backup som sköts av den externt inhyrda IT-personalen.

Utifrån de inledande frågorna verkar företagets representant ha en övergripande koll på vad IT-outsourcing är och vad företagets nytta ligger i detta. Denna kunskap var dock limiterad till den erfarenhet representanten själv hade inom systemet som arbetande på företaget. De inledande frågorna och dess svar påvisar att företaget förlitar sig mycket på den externt anlitade som sköter deras IT-administration och om något skulle hända denna person eller om denna person skulle sluta skulle det bli ett glapp för företaget gällande deras IT-funktioner.

[1] http://www.workbuster.net/rekryteringsverktyg/

Dock anser företaget att denna person är som en del av företaget och litar därför på att denna person inte skulle äventyra företagets IT-infrastruktur genom att sluta.

När det kommer till de inriktade frågorna så var representanten inte helt insatt kring konceptet av kompetens inom outsourcing. Vid vidareutveckling kunde representanten utveckla hur företaget gör vid anledning av outsourcingföretag. Företaget utgår från kontakter för att välja outsourcingföretag vilket enligt kapitel 2.2.2.2 är ett bra sätt att evaluera om ett företag är kompetent nog att sköta om dess IT-infrastruktur.

Gällande frågan kring dolda kostnader och företagets kunskap kring detta så hade representanten övergripande kunskaper kring att det kan uppkomma dolda kostnader om inte det finstilta i ett avtal granskas tillräckligt noga. Det påvisas även i kapitel 2.2.2.1 att det är viktigt för undvikandet av dolda kostnader att läsa det finstilta gällande skalbarhet för en tjänst. Dock hade företaget gjort ett misstag gällande detta i sin skalbarhet då kontraktet för deras Dropbox endast gällde för fem personer och när en ny anställd kom in så försvann funktionerna för den nyaste Dropboxanvändaren. Detta påvisar att precis som beskrivit i bakgrundkapitel 2.2.2.1 att företaget fick lära sig detta riskmoment genom en situation där den blev påtaglig för företaget.

Riskmomentet kring säkerhetsrisker var efter föregående fråga kring dolda kostnader framträdande av representanten då risken kring dolda kostnader och att dokument helt plötsligt inte kunde synkroniseras mot molnet bidrog med en säkerhetsrisk att dokumenten inte sparades på någon annan plats än lokalt. Representanten var även medveten kring säkerhetsrisken att om deras rekryteringssystem Workbuster skulle ha någon anställd som skulle kunna läsa eller förstöra deras CVn. Workbuster garanterar dock i sitt avtal säkerheten kring dessa bitar så alla juridiska påfrestningar skulle läggas på dem.

Gällande personuppgiftslagen så hade företaget garderat sig genom att de som registrerade sina personuppgifter via deras rekryteringsprogram Workbuster som accepterade att deras personuppgifter blir lagrade. Personuppgifterna är lagrade på Workbuster som är outsourcat men de är ett väl benämnt rekryteringssystem och företaget litar därför på att personuppgifterna lagras enligt lagar för just detta.

När det kom till risksituationer och hur företaget hanterar detta så sparade de ner CVn på slutkandidater och att det även görs någon typ av säkerhetskopiering. Någon gardering gällande pågående processer har de inte gjort även om representanten var medveten kring riskerna kring en sådan händelse.

Representanten var inte medveten kring vilka typer av SLA-avtal de har med varken outsourcingföretagen eller den externa IT-personen som sköter deras IT-administration. Det är viktigt att företaget tar hänsyn till dessa kontrakt då det är fundamentalt för att arbete och eventuella kraschar i systemen hanteras på rätt sätt av de inhyrda företagen som beskrivs i kapitel 2.4.

I tabell 2 nedan visas en grafisk summering av riskmedvetenheten på företaget företag B.

Risker	Inte medveten	Medveten	Väl medveten
Kompetensrisker			X
Dolda kostnader		X	
Säkerhetsrisker		X	
Personuppgiftslagen			X
SLA-avtal	X		

Tabell 2 - Medvetenhetstabell företag B

8.4 Analys av företag C

Tredje intervjun utfördes med en representant för företag C på en fredag i enskilt rum. Företaget består av 40 anställda och är etablerade i Göteborg. Företagets huvudsakliga inriktning på bransch är inom konsulting. Representanten påvisade god kunskap inom de övergripande frågorna. Företagets IT-miljö bestod av Office 365, Exchange, Yummer, OneDrive för lagring samt in-house domänkontrollant för synkronisering med användarna.

De lösningar som företaget använde sig av var strikt från stora etablerade företag som Microsoft. Detta motiverade representanten vara för att de har närmare till sina utvecklare och har ett rykte som är viktigt att de upprätthåller.

Inom de inledande frågorna bevisade sig representanten vara väl inläst och valet av outsourcingtjänster baseras på erfarenhet kring tidigare in-house lösningar som kan lösas bättre via outsourcing. Företaget förlitar sig på Microsofts standard SLA som garanterar enligt representanten 99,999~ procent upp-tid om konfigurationen gjorts enligt deras riktlinjer. Representanten beskriver dock att om något skulle gå ner så skulle det vara kritiskt användarmässigt och ekonomiskt då företaget förlitar sig på inbetalningar kontinuerligt av kunder via konsulttjänster.

Gällande de inriktade frågorna så var representanten enligt kapitel 2.2.2.2 kriterier medveten kring kunskapsaspekterna som kan gå förlorade på företaget om all kunskap outsourcas. Representanten motiverade även att det är att föredra att alltid ha en med IT-kunskap anställd även om program och funktioner outsourcas mot större företag för att inte lämna bort kunskapen på företaget till ett mindre driftföretag.

När det kommer till dolda kostnader var representanten för företaget välmedveten kring dolda kostnader som kan uppstå vid outsourcing, till exempel förhöjningar av kostnader. Även att man ska undvika dolda kostnader genom att betrakta varje tjänst var för sig och att lagring ofta kan eskalera vid outsourcing av större filer och att det därför är av hög prioritet att sköta lagring in-house.

Representanten var medveten kring säkerhetsriskerna som finns med outsourcing men ansåg inte att det var någon utmärkbara inom deras outsourcinglösning då till exempel Office 365 är

övervakad dygnet runt. Företagets representant motiverar även deras säkerhetsövervägande med att det är större chans att säkerhetsrisker in-house förekommer då en falsk känsla av trygghet kan uppstå.

Gällande personuppgiftslagen så var företaget och dess representant medveten kring de lagar som finns vid hantering av personuppgifter och utgår från de rättigheter de har som företag vid hantering av personuppgifter. Företaget förlitar sig även helt på Microsofts SLA och har därför ingen gardering för om någon krissituation skulle inträffa.

I tabell 3 nedan visas en grafisk summering av riskmedvetenheten på företaget Företag C.

Risker	Inte medveten	Medveten	Väl medveten
Kompetensrisk			X
Dolda kostnader			X
Säkerhetsrisker		X	
Personuppgiftslagen		X	
SLA-avtal			X

Tabell 3 – Medvetenhetstabell företag C

8.5 Analys av företag D

Fjärde intervjun utfördes med företag D på en fredag i enskilt rum. Förtaget består av 10 anställda och är etablerade i Göteborg. Företagets bransch och inriktning är inom reklam. Representanten för företaget påvisade övergripande kunskaper inom frågorna. Företagets IT-miljö bestod av en lokal NAS, router, Google drive, prospekt works och liten användning av Dropbox. Företaget är relativt nystartat och har därför en ganska omogen IT-infrastruktur. Representanten beskrev under intervjun att en del förändringar planeras för deras IT-miljö och mer planeras att outsourcas än i dagsläget.

När det kom till de inledande frågorna var representanten medveten kring de olika typer av IT-infrastrukturer som var tillgängliga för företaget. Test av olika lösningar har varit en väg till den IT-infrastrukturen de använder sig av idag och serverlösningen som används är ett förbättrat resultat av en tidigare lösning där data kunde förloras. Representanten påvisade goda kunskaper inom de för och nackdelar som finns vid outsourcing och beskrev även att det skulle vara förödande om deras outsourcinglösning skulle sluta fungera.

Inom de inriktade frågorna var representanten väl medveten kring kompetensriskerna som kan uppkomma vid IT-outsourcing då han beskrev att det finns två inriktningar på kompetensrisken och det är förlusten av kompetens in-house och värderingen av kompetens vid val av outsourcingföretag. Vid val av outsourcingföretag använde de sig av personliga kontakter för att via dessa rekommendationer välja ett pålitligt outsourcingföretag. Dessa kriterier påvisar enligt kapitel 2.2.2.2 en bra kunskap och uppmärksammande kring kompetensaspekten som kan vara en risk vid IT-outsourcing.

Representanten var välmedveten kring dolda kostnader och var även medveten att avtal ofta är väldigt långa och att det är en stor anledning till att de så kallade dolda kostnader som beskrivs i kapitel 2.1.1.1 uppkommer och att de ofta inte blir uppmärksammade. Representanten beskrev även att han inte skulle acceptera någon dold kostnad och att det är därför det är viktigt med en personlig relation till outsourcingföretaget för att kunna undvika missförstånd som bidrar till dolda kostnader.

Gällande säkerhetsrisker var representanten välmedveten kring exempel på säkerhetsrisker som är relevant till IT-outsourcing. Han beskrev att den största säkerhetsrisken i dagsläget är uppköp av företag och att det ursprungliga företaget som företaget köpt tjänsten av inte längre ägs av det företag som tjänsten ursprungligen köptes av. Detta är ett hot mot konfidenstialitet då företaget som ursprungligen sålde tjänsten inte har någon kontroll på kundens data och därför kan fel personer få åtkomst till denna data.

När det kom till personuppgiftslagen var representanten inte medveten kring hur personuppgifter bör hanteras och lagras. Företaget outsourcade inga personuppgifter men hanteringen av personuppgifter in-house hanterades endast i ett textdokument. Utöver detta så är de personuppgifter som lagrats inte tillhörande kunderna utan endast de som är anställda.

Den aktiva delen som företaget använder sig av för att gardera sig för en krissituation är i dagsläget backups som lagras lokalt. Vilket är den stora garderingen som kan göras när mycket av IT-infrastrukturen outsourcas om inte en redundant IT-lösning används men det skulle inte vara ekonomiskt hållbart för ett företaget av denna proportion. Utöver detta så förlitar sig företaget på att outsourcingföretaget ska upprätthålla sitt SLA-avtal och företaget tittar på de viktiga aspekterna gällande SLA-avtal som beskrivs i kapitel 2.4.

I tabell 4 nedan visas en grafisk summering av riskmedvetenheten på företaget företag D.

Risker	Inte medveten	Medveten	Väl medveten
Kompetensrisk			X
Dolda kostnader			X
Säkerhetsrisker			X
Personuppgiftslagen	X		
SLA-avtal		X	

Tabell 4 - Medvetenhetstabell företag D

8.6 Analys av företag E

Intervjun med företag E utfördes en fredag i ett enskilt rum och varade i 25 minuter. Företaget har 21 stycken anställda varav 3 sitter på Göteborgskontoret. Företagets bransch och inriktning är inom personalhantering. Företagets representant visade kunskaper inom det IT-område som hon själv använde för arbete. Representanten var utöver detta omedveten kring de olika IT-lösningarna och hur det ser ut på företaget. Då representanten uttryckligen genom intervjun sa att hon förlitade sig fullt på företaget som de outsourcar till. Företagets IT-miljö

bestod av Outlook, Intelliplan[2] och Microsoft Office. Utöver detta så beskrev representanten att de har fjärrkontroll till sina system, även hemifrån.

När det kom till de inledande frågorna hade representanten limiterade kunskaper kring företagets IT-infrastruktur och hur den är uppbyggd. Utöver detta så hade representanten övergripande kunskaper gällande vilka fördelar det finns med outsourcing men mindre kunskaper gällande nackdelarna som kan uppkomma vid outsourcing. Representanten beskrev under intervjun att hon inte ansåg det finnas några nackdelar med deras outsourcinglösning.

Gällande de inriktade frågorna var representanten medveten kring de kompetensrisker som finns vid outsourcing och beskrev att vid urval att deras outsourcingföretag använde de sig av referenser från pålitliga IT-personer. Sättet att välja outsourcingföretag lägger sig under accepterade kriterier enligt kapitel 2.2.2.2. När det kom till dolda kostnader och riskerna kring detta så var representanten inte medveten kring vilka risker som dolda kostnader kan åstadkomma i en outsourcingsituation och detta enligt kapitel 2.2.2.1.

Representanten hade limiterade kunskaper kring vilka säkerhetsrisker som kan uppkomma vid outsourcing utöver att det kan ske säkerhetsrisker då IT-infrastrukturen inte är intern och motiverade detta med att hon förlitade sig till 100 % på de som sköter deras IT-outsourcing. Gällande personuppgiftslagen så var representanten inte medveten vilka kriterier som finns för hantering av personuppgifter men sa att de ändå följer regler för personuppgifter då detta är ett krav när de jobbar med personal. Det går inte heller att göra några relationer mellan personuppgiftlagen och den hantering som beskrevs av representanten då det enda hon beskrev var att hanteringen sköts på rätt sätt. Dock så outsourcar de inga personuppgifter så allting hanteras lokalt.

De sista inriktade frågorna gällande gardering för risksituation och SLA-avtal var inte representanten medveten kring och detta av samma motivering som tidigare att representanten inte var tillräckligt IT-kunnig.

I tabell 5 nedan visas en grafisk summering av riskmedvetenheten på företaget företag E.

Risker	Inte medveten	Medveten	Väl medveten
Kompetensrisk		X	
Dolda kostnader	X		
Säkerhetsrisker	X		
Personuppgiftslagen	X		
SLA-avtal	X		

Tabell 5 - Medvetenhetstabell företag E

[2] http://www.intelliplan.se/f-retaget

8.7 Analys av företag F

Den sjätte intervjun utfördes med en representant för företag F. Där intervjun skedde i enskilt rum en fredag och pågick i 25 minuter. Företaget är etablerat i Göteborg och består av 40 anställda. Företagets huvudsakliga inriktning är arkitektur. Representanten var väl förberedd och hade övergripande kunskaper gällande IT-outsourcing. Företagets IT-miljö bestod av Adobeprogamen Indesign, Illustrator, Photoshop och Autocad. Utöver detta så köper företaget in all IT-kunskap och IT-administration från externa parter.

När det kom till de inledande frågorna hade representanten övergripande kunskaper kring vad IT-outsourcing är och vad det kan finnas för olika för och nackdelar med det. Eftersom företaget inte har någon intern IT-personal är de väldigt beroende av den externa IT-personal som sköter om deras system. Representanten var även övergripande medveten kring vad en stor fördel och en stor nackdel med outsourcing kan vara, vilket är att företaget kan ägna sig åt det de är bäst på men samtidigt inte har full kontroll.

Inom de inriktade frågorna var representanten inte medveten kring kompetensaspekten som ett uttryck men vid förklaring så var representanten väl inom ramarna för vad som beskrivs som kriterier i kapitel 2.2.2.2 gällande hur det bör behandlas. Representanten beskrev att det inte fanns någon kompetens inom företaget som kunde bli förlorad och att de går utifrån referenser vid val av outsourcingföretag och outsourcingpersonal. Representanten var även väl medveten kring de risker som finns gällande dolda kostnader som beskrivs i kapitel 2.2.2.1 och beskrev att deras kostnader inte har några chanser att förhöjas av dolda kostnader.

Gällande säkerhetsrisker i fråga 9 så var representanten väl medveten kring vilka säkerhetsrisker som kan uppstå vid outsourcing men beskrev att det ligger i både outsourcingföretagets intresse såväl som företaget själva att inte bestrida de kontrakt som blivit skrivna gällande intrång av deras information de lagrar hos outsourcingtjänsterna. Representanten var utöver detta övergripande medveten kring personuppgiftslagen i fråga 10 och till varför den existerar och beskrev även att de lagrar sina personuppgifter så att endast ledningen kan få åtkomst till dem.

Den enda aktiva delen företaget använde sig av för en risksituation var backups och beskrev att många av systemen går att använda lokalt tills nätet är uppe igen. Dock så använde sig företaget av andra tjänster som är outsourcade som kan åstadkomma problem om de skulle krascha. Representanten beskrev att det inte skulle vara en stor kris om en tjänst skulle gå ner då de har backups på allting och därmed kan återställa information. Det enda krismomentet som skulle kunna påverka deras arbetsprocess är om inte backupps sköts på rätt sätt och massa arbete försvinner. Representanten beskrev även att hon inte har någon överblick på hur deras nuvarande SLA-avtal ser ut men antog att de använder sig av det.

I tabell 6 nedan visas en grafisk summering av riskmedvetenheten på företaget företag F.

Risker	Inte medveten	Medveten	Väl medveten
Kompetensrisk	X		
Dolda kostnader			X
Säkerhetsrisker		X	
Personuppgiftslagen		X	
SLA-avtal	X		

Tabell 6 - Medvetenhetstabell företag F

9 Jämförelser

9.1 Jämförelser mellan riskmedvetenhet

I tabell 7 nedan visas en grafisk summering av hur många företag som hamnar under de olika kategorierna ”inte medveten”, ”medveten” och ”väl medveten”.

Risker	Inte medveten	Medveten	Väl medveten
Kompetensrisk	1	1	4
Dolda kostnader	2	1	3
Säkerhetsrisker	1	4	1
Personuppgiftslagen	2	3	1
SLA-avtal	3	1	2

Tabell 7 – Riskmedvetenhetstabell summering

Analyserna av intervjuerna och den summerande tabellen 7 ovan tyder på en stor variation gällande småföretag och dess riskmedvetenhet. Det finns inte heller något tydligt mönster gällande de olika kategorierna. I det inledande skedet av intervjun var alla företag medvetna kring övergripande för och nackdelar och vad som kan vara risker med att outsourca.

När det kom till de inriktade frågorna så hade alla företag förutom ett, medvetenhet kring vad kompetensrisk innebär och utifrån denna majoritet så kan även slutsatsen kring att majoriteten av företag tar i akt de risker som kan finnas med denna risk och att alla företag som intervjuades använde sig av referenser för att välja ett outsourcingföretag. Företag F som bevisade sig inte veta vad komptensrisker innebar hade även de efter förklaring en strategi för hur de hittade sitt outsourcingföretag, så det var inget företag som var bristande inom denna risk.

Även när det kom till dolda kostnader så var det en majoritet av företagen som var medvetna kring denna risk. Dock var det fortfarande företag A och företag E som inte var medvetna kring denna risk och i dessa fallen var det både för att de inte hade tänkt på det för att de litade på outsourcingföretagen och för att de inte visste vad det var.

Säkerhetsrisker är en bred term och majoriteten av företagen var medvetna kring vad som kunde vara övergripande säkerhetsrisker med att outsourca. Det varierade mellan företagen när det skulle definiera specifika säkerhetsrisker men de var överens om att förlust av data var ett av de största problemen men ansåg även att redundansen på ett outsourcingföretag borde täcka dessa typer av säkerhetsrisker. Det företag som inte var medveten kring säkerhetsrisker alls var företag E och detta var beroende på att representanten inte var insatt i de olika typer av säkerhetsrisker som kan påverka vid outsourcing.

Det var endast ett företag som var väl medveten kring vilka riktlinjer som finns vid lagring av personuppgifter som definierats av personuppgiftslagen och det var företag C. Utöver detta

var det blandat kring medveten och inte medveten och även många under kategorin var inte medvetna kring vad personuppgiftslagen faktiskt innebär utan beskrev snarare att de följer regler för lagring och att endast ledning och administratörer kunde få åtkomst till dessa personuppgifter. Det enda företaget som outsourcade personuppgifter var företag B men detta över ett rekryteringprogram som heter Workbuster där de som registrerar sina personuppgifter accepterar att det lagras i deras databas.

När det kom till SLA-avtal så var det en delning kring vilka som var medvetna gällande vilka typer av SLA-avtal de använde. Detta berodde i vissa fall på att de aldrig har sett över över sina SLA-avtal eller i andra fall för att de inte kunde informationen utantill inför intervjun. Företag C som kunde sitt SLA-avtal inför intervjun motiverade detta med att de använde sig av Microsoft SLA som garanterar 99,999 % upp-tid i sina kontrakt.

9.2 Jämförelse med relaterat arbete

Denna studie ska jämföras med artikeln *"Information systems outsourcing risks: a study of large firms"* som är skriven an Gonzalez, Gasco och Llopis (2005). Syftet med deras studie är att studera de största riskerna med IS outsourcing på stora företag. Deras studie bygger på att påvisa relevansen av riskerna kring dolda kostnader, tillförlit till leverantören, säkerhetsrisker, oförmåga att anpassa sig till ny teknologi och även andra inriktningar gällande ekonomiska risker med outsourcing.

Detta i relation till denna studie som har ingått inom relevanta risker med IT-outsourcing och hur medvetenheten kring dessa risker ser ut på småföretag. Metoden för hur studierna har utförts är inte identiska då denna studie har använts sig av intervjuer medans den jämförda studien använde sig av både intervjuer och enkäter. Deras studie påvisar att ju mer anställda ett företag har desto mer kvalitetskrav har de även på den personal de anställer för att sköta deras outsourcing och att större företag inte förlitar sig lika mycket på outsourcing som mindre företag som inte har en egen IT-infrastruktur.

Utifrån de resultat som denna studie har erhållit via intervjuer kan det antas att småföretag är väldigt spridda gällande hur riskmedvetna de är och att det inte kan göras någon generalisering eller koppling mellan småföretag och dålig riskmedvetenhet. Detta i jämförelse med artikeln som i sina slutsatser beskriver att stora företag som outsourcar ofta har mycket mer outsourcat och att mer personal skulle bli påverkade vid eventuell migration av outsourcingtjänst eller outsourcingpart. Utöver denna slutsats beskriver de även att alla outsourcingrisker beror på mängden av IT-infrastruktur som ett företag outsourcar och att det därför är svårt att generalisera risker för företag.

Även om man frångår den jämförda artikeln och jämför denna studie med bakgrundskapitlet och de källor som legat till grund för denna studie och dess frågor så kan man se den relevans som dessa för och nackdelar har. Även hur relevanta dessa för och nackdelar är att uppmärksamma och trots spridningen i svar så fanns det brister inom riskmedvetenhet kring de riskaspekterna som behandlats i intervjuerna. Personuppgiftlagen, SLA-avtal, säkerhetsrisker, för och nackdelar har alla behandlats från olika källor inom bakgrundkapitlet och det kan med stor framgång presenteras att dessa källor har varit korrekta inom de risker som finns med IT-outsourcing och hur relevanta de riskaspekter och de regler som bör följas vid outsourcing är när det kommer till mindre företag.

I artikeln *”Information security considerations in IS/IT outsourcing projeccts: a descriptive case study of two sectors”* skriven av Khalfan (2004) diskuteras det kring säkerhetsriskerna med att outsourca sin IT-miljö. De beskriver även att mycket vikt ligger vid kompetensaspekter, dolda kostnader och vikten av ett bra SLA-avtal. Där deras resultat yrkar på att dessa risker är väldigt stora och att många företag inte är uppmärksammande kring dessa risker. Även att mycket tid spenderas på att skriva bra kontrakt för att undvika att bli lurade i situationer där dolda kostnader inträffar.

Detta i relation till denna studie som poängterar vikten av medvetenhet när det kommer till dolda kostnader. Även då denna studie poängterar att säkerhetsrisker är en del av riskaspekterna och granskar även denna medvetenhet i intervjuerna. Denna studie tar även upp mycket kring kompetensaspekten och det är värt att notera att denna studie och jämföra studien beskriver denna typ av risk som en stor faktor. I denna studie så framkom det utefter intervjuer att företag var övergripande medvetna kring denna risk medans den jämförda studien inte poängterade kring detta.

10 Summering

Denna studie har inriktat sig på att identifiera riskmedvetenhet på småföretag när det kommer till IT-outsourcing. Studien utgick från en metod där intervjuer användes för att få så öppna svar som möjligt och syftet med detta var för att undvika riktade frågor för att uppnå ett riktat resultat. Validitetskriterierna för studien har uppnåtts genom att både innan intervjun bokades och innan intervjun startade informera kring studiens syfte. Även att genom en specifik metod utföra studien i form av intervjuer för att konfirmera tillförlitligheten av studien för eventuellt framtida arbete baserat på denna studie.

Studien har inriktat sig på risker som kan ske vid IT-outsourcing och hur medvetenheten kring dessa risker ser ut på småföretag. Denna inriktning har varit specifik på risker som kan påverkas från småföretagens sida och inte på outsourcingföretagens sida. Då detta gör resultatet relevant för småföretag och därmed möjligheten större att kunna hjälpa dessa småföretag med eventuella förbättringar av deras outsourcinghantering. Om säkerhetsrisker som behandlas väldigt lätt i denna studie skulle fördjupas så skulle denna studie vara mer anpassad för outsourcingföretagen istället för på småföretag då småföretagen inte kan påverka många typer av säkerhetsrisker som är lokaliserade på outsourcingsidan.

Aspekterna som har behandlats i denna studie har vart högst relevanta och detta kan ses under analysfasen av denna studie. Företagen är på många av punkterna väldigt spridda kring medvetenhet och detta kan jämföras inte bara av de företagen som deltagit i studien utan även av andra företag som läser denna studie. Om denna studie inte hade varit tidsbegränsad på samma sätt så hade det funnits mer utrymme för inriktningar inom varje risk samt eventuella inriktningar på säkerhetsrisker.

Många inriktningar inom typer av molntjänster och andra outsourcingalternativ som inte nämnts under studiens gång har blivit uteslutna på grund av tidsbrist. Fokuseringen i denna studie har istället varit att vara mer övergripande kring de risker som kan påverka småföretag när de väljer att outsourca större delar av sin IT-infrastruktur för att utifrån detta kunna besvara frågeställningen som definieras i kapitel 3.1. Även att utifrån detta uppmärksamma denna vetskap för företagen som även tar del av slutresultatet av denna studie för att kunna jämföra hur deras vetskap ser ut i jämförelse med andra småföretag som är etablerade i Göteborg och att utifrån detta kunna göra eventuella förbättringar till sina outsourcinglösningar.

Konstruktiv validitet har uppnåtts genom att en tid innan intervjun utfördes informera företagen kring syftet av intervjun genom ett email som kan ses i appendix A. Även då den bidragande faktorn var att se hur riskmedvetenheten ser ut på småföretag så har även detta validitetskriteriet inom konstruktiv validitet uppnåtts. Genom att beskriva intervjuns syfte innan intervjun utfördes så fanns alla möjligheter för företaget att använda en lämplig representant för intervjun.

Extern validitet genom tabellsummeringarna kunde inte jämföras med andra företag. Den enda generalisering som kunde göras utifrån utförd analys och tabellsummeringarna är att det varierar sig mycket mellan företagen och utifrån de svar som angivits kan inga generaliseringar göras för jämförelser med andra företag. Jämförelser med andra företag kan även ses i kapitel 9.2. Tillförlitligheten i studien har uppnåtts då det är ett klart tillvägagångssätt genom metoden, intervjuerna och sedan analyserna av intervjuerna. Det kan

även sägas att utifrån denna studie kan den även återskapas för att se om resultatet skiljer sig.

Frågeställningen som ställdes för denna studie är den presenterad i kapitel 3.1. Denna frågeställningar har besvarats genom att i analyskapitel 8 och jämförelsekapitel 9 analysera och jämföra medvetenhet mellan företaget. Det går även att se utifrån analyserna hur respektive företags medvetenhet ser ut gällande outsourcingrisker utifrån hur de svarat på intervjuerna gällande dessa risker. Det går även att se utifrån jämförelsekapitlet hur denna riskmedvetenhet ställer sig mot de andra småföretagen. Den stora slutsats som kan dras utifrån denna studie är att resultatet inte kan fastställa om småföretag har bra eller dålig riskmedvetenhet utan endast att det är väldigt blandat.

11 Diskussion

Denna studie har inriktat sig på frågeställningen *”Vad är första företagets uppfattning kring IT-outsourcing och dess risker och hur ser denna riskuppfattning ut i jämförelse med andra småföretag?”*. Frågeställningens syfte var att ta reda på riskmedvetenheten på småföretag och sedan jämföra denna riskmedvetenhet mellan företagen. Det gjordes avgränsningar kring stad, storlek på företag och beroende av IT-funktionalitet. För att få fram öppna och breda svar kring företagens riskmedvetenhet så använde sig denna studie av en kvalitativ metod där intervjuer användes. Tanken var att representanterna som intervjuades var personal med insyn i hur IT-infrastrukturen såg ut på företaget.

Resultatet för denna studie påvisar både bra riskmedvetenhet och dålig riskmedvetenhet. Det går inte att dra några specifika slutsatser kring om småföretag generellt har dålig riskmedvetenhet eller inte. Även då många av företagen har övergripande medvetenhet kring många av riskerna så var många inte insatta inom specifika risker. Det var inte heller något företag som var 100 % medveten kring alla risker och dess innebörd och detta var i många fall tvunget att förklaras under intervjuns gång för att få ett svar kring deras hantering av detta.

De slutsatser som är viktiga att framföra via denna studie är att de flesta företag bör bli mer insatta inom sin outsourcing och inte ta allting för givet. Då mycket av de intervjuade företagens outsourcing är kritisk för deras arbetsverksamhet så måste det även behandlas som detta. Många av företagen beskrev att de litade helt på sitt outsourcingföretag och om någon krissituation skulle uppkomma skulle denna även hanteras av outsourcingföretaget. Ändå så var det många av företagen som inte var medvetna kring deras SLA-avtal med deras outsourcingföretag och därmed kring vilka överenskommelser som finns kring outsourcingföretagets krav till att lösa en krissituation.

Utöver dessa svagheter som kunde noteras vid intervjuerna så kunde även många styrkor hos företagen framhävas. Många av företagen hade bra kunskaper kring många av riskerna och vissa hade till och med åtgärder för om en outsourcingtjänst skulle gå ner. Den risk som företagen var mest medvetna kring var kompetensrisken och många företag var medvetna kring kompetenskraven företagen behövde granska samt de kraven för att utnyttja referenser för att hitta bra outsourcingföretag.

Eftersom intervjuerna påvisar blandade kunskaper inom riskmedvetenhet så kommer en lista att presenteras i kapitel 11.1 och denna lista har som syfte att utifrån denna studies resultat kunna hjälpa företag med punkter som är viktiga att tänka på vid IT-outsourcing. Riskuppfattningen utifrån frågeställningen och svaren från intervjuerna i kapitel 8 beskriver de blandade åsikter och uppfattningar företag har gällande risker vid IT-outsourcing och att denna uppfattning är väldigt blandad mellan företagen. Denna medvetenhet beror på som beskrivit av de intervjuade själva att vissa av de intervjuade inte är väl insatta inom IT och dess expansion och att de hellre förlitar sig på outsourcingföretagets kompetens fullständigt och därmed kan fokusera på sina egna arbetsområden.

De flesta intervjuerna som utfördes varade mellan 25-50 minuter där genomsnittliga intervjutiden var runt 30 minuter. Dessa tidsvarianser påverkade inte resultatet då intervjutiden inte indikerade att företag inte besvarade frågorna utan bara att de i vissa fall gav utförliga och bra svar direkt och därmed eliminerade anledning för följdfråga då följdfrågorna i denna studie har haft syftet att klargöra svar som inte besvarar helt på frågorna.

Urvalet av företag inom Göteborg gjordes för att avgränsa sökningen av företag för studien till en stad. Göteborg valdes för att det finns ett stort utbud av småföretag och för att kontakt först etablerades med första A på denna ort. Det finns inga antydanden på att denna studie skulle få ett annorlunda resultat vid applicering inom en annorlunda stad. Mer om framtida arbete kan ses i kapitel 11.2.

Representanterna för varje företag blev valda av företagen själva och deras val baserades på rekryteringmailet som kan ses i Appendix A. Mailet beskriver studiens syfte och även intervjuns syfte och företagen hade utifrån detta möjligheten att välja en lämplig representant. Beroende på den representant företagen valde kan det finnas en chans att svaren blev annorlunda men detta var inget som kunde påverkas och det kan bara antas att företagen utifrån mailet valde den mest lämpliga och kunniga representanten för intervjun.

De övergripande generaliseringar som kan göras utifrån resultatet är att företagen överlag inte var medvetna kring SLA-avtal, dess innebörd och hur de används för att hjälpa företagen vid situationer där en risk inträffar. Då majoriteten var inom kategorin inte medvetna och spridda inom de andra kategorierna. Det går även att göra en övergripande generalisering kring att småföretagen som intervjuades har bra medvetenhet kring kompetensrisken då fyra av företagen var väl medvetna kring risken och en var medveten. För att se hela intervjuerna se Appendix B till G.

11.1 Bidrag

Det denna rapport har bidragit med är en utökad bild kring hur det ser ut på småföretag gällande riskmedvetenhet vid olika typer av risker vid IT-outsourcing. Utöver detta så kan man utifrån denna rapport se den stora spridningen som existerar gällande riskmedvetenhet inom IT-outsourcing. Studiens resultat kan användas av alla typer av småföretag som referens för hur andra småföretags riskmedvetenhet ser ut.

Nedan kommer en lista presenteras som ska ligga till grund som hjälpmedel när företag väljer att outsourca. Alla punkter som är med i listan baseras på det som tagit fram under analyserna av de intervjuer som gjorts och vad som kan vara relevanta att överväga vid val av outsourcingföretag och vid underhåll av dessa tjänster.

1. Överse kompetensaspekter vid rekrytering av outsourcingföretag, utgå från referenser och kundförtroende.

2. Vid kontraktsskrivning eller vid fasta kontrakt, uppmärksamma dolda kostnader i kontraktet. Till exempel, kostnader vid extra användning eller lagring.

3. Uppmärksamma de säkerhetsrisker som finns med IT-outsourcing och gör sedan en bedömning utifrån detta kring vad som kan vara relevant att ha kvar in-house. Till exempel fillagring och personuppgifter.

4. Vid hantering av personuppgifter, tänk på att lagra dem på rätt sätt enligt personuppgiftlagen[3]. Till exempel att vid lagring endast ge åtkomst till administration och ledning och att endast lagra personuppgifterna lokalt.

5. Vid bestämmelser av SLA-avtal tänka på framtida krissituationer och hur viktigt det är att dessa krissituationer hanteras effektivt och snabbt. Beroende på dessa bestämmelser ligger det mer eller mindre krav på outsourcingföretaget att åtgärda er krissituation.

6. Överse bestämda SLA-avtal med företag som t.ex. Dropbox som har samma avtal för alla företagskunder och för undvikande av avbrott tänka på skalbarhet av inköp vid dessa typer av tjänster.

11.2 Framtida arbete

Som framtida arbete till denna studie kan mer outsourcingrisker behandlas. Då denna studie var limiterat tidsmässigt så kunde inte alla risker som finns med IT-outsourcing behandlas och därmed skulle det vara ett bra framtida arbete att göra en liknande studie men bredare riskmässigt. Även utöka antalet intervjuade och göra samma undersökning med samma metod fast på större företag för att sedan kunna göra jämförelser med denna studie. Genom att göra denna studie med mer intervjuer kan ett eventuellt ett mer generaliseringsbart resultat uppnås då ett starkare mönster kan framkomma vid en större kvantitet av företag.

Framtida arbete kan även fokuseras på en lösning eller gemensam standard kring IT-outsourcing. Även utifrån detta göra det mer informativt kring de risker som kan uppstå med IT-outsourcing då det är så segregerat med outsourcingtjänsterna så hade det kunnat förbättras med ett informativt arbete kring de risker som finns och hur de påverkar företagen. Studien skulle även kunna appliceras med samma metod på andra städer för att jämföra om resultatet blir annorlunda beroende på stad.

[3] http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/

12 Referenser

Axelrod, C. (2004). *Outsourcing information security*. Boston: Artech House.

Berndtsson, M., Hansson, J., Olsson, B., Lundell, B. (2008). *Thesis projects*. London: Springer.

Christianson, C., Cochran, J., Spohn, J. and Ivan, B. (2009). *ASP.NET 3.5 content management system development*. Birmingham, U.K.: Packt Pub.

Datainspektionen (2015) *Inbyggd integritet*. Tillgänglig på internet: http://www.datainspektionen.se/lagar-och-regler/personuppgiftslagen/inbyggd-integritet-privacy-by-design/
[Hämtad 3 Mar, 2015]

Desai, J. (2009). *IT Outsourcing Contracts: A Legal And Practical Guide*. UK: Ely, U.K. : IT Governance Pub.

Ditmore, J. (2015). Why IT Outsourcing Often Fails. *InformationWeek*, [online] pp.5-6. Tillgänglig på: http://search.proquest.com/docview/1037134149?accountid=13895 [Hämtad 22 Mar. 2015].

Dropbox (2015) *Business*. Tillgänglig på internet: https://www.dropbox.com/business
[Hämtad 1 Mar, 2015]

Govindarajulu, C. (2002). The status of helpdesk support. *Commun. ACM*, 45(1), pp.97-100.

Green, J. (2013). Cloud File Storage Fight: No Knockout Yet. *InformationWeek*, [online] p.1. Available at: http://search.proquest.com/docview/1412725957?accountid=13895 [Hämtad 20 Mar. 2015].

Gonzalez, R., Gasco, J. and Llopis, J. (2005). Information systems outsourcing risks: a study of large firms. *Industr Mngmnt & Data Systems*, 105(1), pp.45-62.

Gonzalez, R., Gasco, J. and Llopis, J. (2010). Information systems outsourcing reasons and risks: a new assessment. *Industr Mngmnt & Data Systems*, 110(2), pp.284-303.

Hurley, M. (2001). IT outsourcing – managing the key asset. *Information Management & Computer Security*, 9(5), pp.243-249.

Häger, B. (2007). *Intervjuteknik*. Stockholm: Liber.

Khalfan, A. (2004). Information security considerations in IS/IT outsourcing projects: a descriptive case study of two sectors. *International Journal of Information Management*, 24(1), pp.29-42.

Macías, M. and Guitart, J. (2014). A Risk-Based Model for Service Level Agreement Differentiation in Cloud Market Providers. In: K. Magoutis and P. Pietzuch, ed., *Distributed Applications and Interoperable Systems*, 1st ed. Berlin: Springer, pp.1-15.

Nykamp, M. (2001). *The customer differential*. New York: AMACOM.

Ren, K., Wang, C. and Wang, Q. (2012). Security Challenges for the Public Cloud. *IEEE Internet Comput.*, 16(1), pp.69-73.

Sparrow, E. (2003). *Successful IT outsourcing*. London: Springer.

Wohlin, C. (2012). *Experimentation in software engineering*. Berlin: Springer.

Appendix A – Rekryterings e-mail

Hej namn,

Mitt namn är Alfred Ekroth och jag håller på med mitt examensarbete inom inriktningen Nätverks & Systemadministration. Det ämne jag inriktar mig på är IT-outsourcing och är en term som används när en företagsprocess eller resurs och dess ansvar läggs över på ett annat företag med bättre expertis inom detta ämne. I detta fall kommer IT-outsourcing behandlas och kommer att handla om olika risker som finns gällande just detta.

Det jag önskar att göra är en intervju med er där jag ställer övergripande frågor kring er IT-outsourcing. Syftet är att ta reda på er riskmedvetenhet kring IT-outsourcing för att kunna jämföra denna medvetenhet med andra småföretag som genomgår samma intervju. Intervjun kommer bestå av en inledande fas där övergripande frågor ställs, dessa frågor kommer inte vara inriktade mot några risker utan mer på att få en övergripande blick kring vad det är ni outsourcar och grundbyggnader frågor. Intervjun kommer sedan övergå i ett stadie där mer inriktade frågor där öppna frågor kommer ställas kring vissa riskmoment som finns inom IT-outsourcing. Följdfrågor kommer vara spontana och ställas beroende på svar. Intervjun planeras att spelas in för att kunna fokusera på att få en gynnande intervju. Intervjun är inte till för att ställa ut något företag för att vara mindre riskmedvetna än något annat utan mer för att göra jämförelser kring riskmedvetande för forskningssyfte.

Intervjun planeras att pågå runt 30 minuter för att inte ta upp för mycket av er tid. När studien är färdig så kommer även en återkoppling att göras för att ni ska få se resultatet av studien vilket har som syfte att uppmärksamma denna vetskap kring IT-outsourcing.

Jag hoppas att jag kan få möjligheten att göra denna intervju med er och det skulle gynna mig väldigt mycket. Kommer att inom några veckor kontakta er för att boka tid.

Tack på förhand,
Alfred Ekroth
0768158430
a12alfek@student.his.se

Appendix B – Intervju med företag A

Inledande frågor

1. **Beskriv er nuvarande IT-miljö.**

Vi har anslutit oss till Gotnet, så vi har en 100/100 lina som levereras från Barnhof. Miljön här inne är att vi har en Windows 2008 server som agerar som filserver. Vi har gett oss möjligheten att koppla upp oss via VPN mot denna servern när vi inte är på kontoret. Dock har vi dock varit ganska restriktiva kring access till denna server. På servern även licensservern för autocad som delar ut licenserna till konsulterna när dom behöver autocadda.

Så de kommer även åt denna servern via er VPN tunnel?

Ja men deras datorer och anvndare ligger inte på domänen så de komemr inte in överallt.

2. **Vad outsourcar ert företag?**

Vi har ju autosoucat mailen. Vi har autosourcat kunddatabasen med en tjänst som heter Insightly. Fildelning mellan utekonsulterna via Dropbox, via företagskontoton. Mappat in dom mot servern så sakerna syncas mot servern. Webbservrar och hostingtjänsterna både för lognet och VPS.

Är dessa VPS servrar på samma företag eller separerade?

Nu har vi separerat, dels för att vi inte ska vara så sårbara. Vi har intranätet för logistikpatrullsbitar på ett företag och vps för lognet på ett annat och fysiska servern på en annan.

3. **Outsourcing är en benämnd term och i detta fall kommer IT-outsourcing behandlas, hur skulle du beskriva IT-outsourcing?**

Det är ju tjänsteleverantörer och nu när kopplingshastigheterna blivit så bra så öppnar det upp företag att lägga ut tjänsterna. Det är ju inte för alla företag men större företag. De tjänsterna vi outsourcar anser inte jag påverkar några säkerhetsbitar. Det öppnar ju upp möjligheter och kan skapa effektivare arbetsprocesser för oss.

Ja för ni känner inte att ni outsourcar någon tjänst som är vital då?

Nej inte på så sätt. Då är ju riskerna mycket större att en anställd får onda ögat och får den spridningen då. Det är inte i våra dokument som listigheten av vårt koncept sitter. Utan mycket är redan kopierat av våra konkurrenter. Ja kan gärna delge hur vi gör, det är ingen

rocketscience. Det går ändå inte att kopiera kunskapen ändå.

Jag tänkte mer på det med lognet, att ni outsourcar detta?

Det är samma sak där, det är bara kod. Det är snarare att det ser ut som det gör, en arbetsmodell som vi skapar. Skulle Peab använda detta skulle det bli annorlunda ändå. Det finns inga unika funktioner som ingen annan vanlig applikation har. Det är sättet man använder programmet.

4. **Hur viktigt skulle du säga att det är IT-outsourcingen som ni använder fungerar korrekt?**

Den är ju vital, skulle Microsoft klippa av en ledning någonstans i världen och vår mail skulle gå ner så skulle det vara riktigt dåligt. Vid ett tillfälle gick även lognet ner och då var det jobbigt för massa kunder ringde konstant och frågade vad som händer, så det är klart att det är viktigt. Det ger en extra hjärtrytm. Det är ju runt 7 timmar om året en tjänst kan gå ner per år och det händer ju ofta på en arbetsdag vilket är jobbigt men det finns inte mycket och göra och kunderna brukar förstå. En dedikerad server är bättre än en VPS för att minska nertid.

På denna dedikerade server, har ni er kunddatabas där?

Nej, det är bara lognet.

5. **Nämn den du anser vara största fördelen och nackdelen du anser med att outsourca.**

Det är ju att man inte har kontroll på alla bitarna. Men det har man ju inte internt heller. Får vi problem här så ringer bi banhof och så har någon klippt av en kabel någonstans och då är det ju ändå ur vår kontroll**.** Man får göra normala riskbedömning som man gör med allt annat.

Dom har inte redundanta uppkoppling?

det har dom nog. Där har de nog en bättre förmåga om vi skulle ha detta in-house.

Ni har inte funderat på någon telejacklösning för redundant internetuppkoppling?

Det är en såpas ny byggnad så de har inte ens dragit in koppar i denna byggnaden.

6. **Vad skulle du säga är den största risken med att outsourca?**

Att företagen har onda avsikter. Men som sagt tidigare så har vi ingen känslig information på det sättet. Det är större chans att någon inhouse förstör, dessa hot är mer påtagliga än ett outsourcinghot. Jag litar ju totalt på vad de lovar att leverera. Det företaget vi använder är

även rebelliska på det sättet att de inte bara ger ut information till myndigheter och polismän utan någon specifikt tillstånd.

Inriktande frågor

7. **Hur skulle du beskriva kompetensaspekten som kan vara en risk inom outsourcing?**

Det man kollar på då är ju det som utlovas via SLA-kontraktet och övrig information som är tillgänglig för en utomstående. Utgå från vad andra företag anser om detta företag och därmed göra en bedömning utifrån detta.

Till exempel när vi skulle välja statdsnät så finns det flera olika företag som kunde leverera detta. Det är svårt att ta ställning till vilket företag man ska välja med tanke på att priserna är ofta en påverkande faktor i service och support men dessa priser skiljer rejält. Det är likadant med outsourcinggrejerna då, värdera riskerna kontra pris.

Jag tänker inte på riskerna när jag köper in på samma sätt utan mer resultatet. Riskerna kommer ganska långt ner i min prioritering. Utgår bara från andra företag och dylikt, dokumentation.

8. **Vad vet du om dolda kostnader som kan uppkomma vid outsourcing och hur skulle du beskriva det?**

Ja en dold kostnad skulle kunna vara produktionsbortfall om tjänsterna skulle vara nere.

Det jag tänker på är dolda kostnader som inte är fasta som kan bli av konsekvens av att man inte läst kontraktet tillräcklig?

Detta har inte påverkat oss på något sätt ännu. När det gäller IT-support så täcker inte vårt SLA allting, ibland behöver vi mer hjälp än vad som finns i SLA-avtalet men då är det bara att vackert betala. Det är klart att det kan uppstå problem om man inte gjort sin behovsanalys korrekt och att det uppkommer kostnader då problem uppstår som inte ansågs vara behov vid kontraktsskrivning.

9. **Vilka säkerhetsrisker skulle du säga det finns med IT-outsourcing?**

De är ju underordnade. Det är ju hur vi tillämpar vår arbetsmetodik och det är större chans att någon som är sur inom företaget förstör något än att outsourcingföretaget gör det.

10. Vad vet du om personuppgiftlagen och hur hanterar ni personuppgifter?

Den detaljerade lagras ju i löneprogrammen som lagras här nternt på servern.

Hur ni någon databas för era användare?

Ja, dels är det databas för Lognet som sparar namn, lösenord och epost för våra användare. Vad det gäller anställdas vad det gäller anställda i logistikpatrullen så ligger de i låneprogrammet i en databas här på servern.

Kunder då?

kunder har vi CRM system på Insightly i deras databas. Där vi sparar ytliga uppgifter som namn, email.

Inga personuppgifter då?

Nej bara de vi betalar lön till.

Har ni haft i åtanke denna personuppgiftlagen när ni hanterar era personuppgifter?

Nej, jag har antagit de skyldigheter man har som arbetsgivare när man skickar uppgifter till skatteverket och alla dessa bitar.

Jag tänkte mer vid lagring av era personuppgifter, inte mot skatteverket och så utan mer vid lagring hur ni ställer er mot denna lagen då den innehåller vissa grundstenar för hur personuppgifter bör hanteras?

Det har jag inte koll på. Det mesta ligger då internt så den är inte accessbar från utsidan. Allting sparas i personalmappar på servern men jag kan inte säga om det är förenligt med PuL. Dessa personalmappar är inte åtkomliga för alla, det är endast administratör som kan komma åt dessa.

11. Hur garderar ni er för en risksituation som kan påverka era arbetsprocesser, till exempel att outsourcingtjänst ni har kraschar?

Åter igen så ligger vi händerna på att dom har backuper. Om outsourcingföretaget skulle gå i konkurs och mig bevetligen finns det ingen funktion i de programmen som gör att vi kan spara ner detta, utan det är i så fall manuellt men då blir det kontraproduktivt. Då får man ju ta den smällen, det som är outsourcat är outsourcat.

12. Har ni ett SLA-avtal med outsourcingföretaget/företagen och hur ser det ut i så fall?

Ja det har vi. Hur det ser ut kan jag inte i huvet nu och alla ser ju annorlunda ut.

Men du tycker ändå att det täcker större delarna av risksituationerna som kan uppstå?

Ja så mycket som man kan förbereda sig, det gäller ju inte liv och hälsa. Vi har lagt det på en rimlig nivå utifrån vår verksamhet. Det är löjlig att lägga sig på det dyraste med tanke på vår verksamhet. Om en risk skulle uppstå så blir det ju ett produktionsavfall, men det måste fortfarande vara risk kontra pris.

Ni har alltså inget som säger att det blir en extra kostnad för outsourcingföretaget om det skulle gå ner?

Nej det tror jag inte. Vi hade en situation vid jul där de utan förvarning hade ändrat fungerande IP-adresserna utan någon notis så inga adresser fungerade på stockholmskontoret. Det blev ju ett produktionsbortfall men de behövde inte betala något.

Sammanfattande frågor

13. Om du skulle gå tillbaka tio år skulle ni göra på samma sätt gällande outsourcing eller helt annorlunda?

Det skulle faktiskt kunna vara så att filservern skulle kunna vara en outsourcad tjänst med en korrekt leverantör. Att man ändå begränsar åtkomst men jag har inga prolem med att allting skulle kunna ligga i molnet.

Även om företaget skulle ha administrativa rättigheter till dessa uppgifter?

Som sagt så har vi inga känsla uppgifter utan det är hur vi utför grejerna som definierar vårt företag. Jag är mer sugen på den friheten det skulle ge kontra de risker som finns.

Du känner inte någon gång att du tappar kontrollen för att ni outsourcar?

Nej där har jag en tillltro om att detta är framtiden och att det då växer upp företag som tar de frågeställningarna du tar upp på allvar och säkerställer vår information och våra tjänster. Då är ju den säkerheten större än vad jag kan åtgärda internt.

14. Skulle du rekommendera liknande sätt att outsourca till andra småföretag?

Ja, det är framföralt för småföretag som fördelarna som störst. Vi kan ju omvärdera detta till skillnad från större företag som Volvo. Småföretag lagrar inte något unikt som inte kan outsourcas på så sätt.

ja i alla fall i er sitatuion, men tror du detta gäller alla småföretag?

Ja men tror det gäller det flesta. Mot att du utsätter dig mot en rimlig risk att du an vara

effektiv. Alla parametrar går ju in och då tror jag att man hamnar där att man måste vara effektiv. Att du har en rimlig säkerhetsnivå.

Appendix C – Intervju med företag B

Inledande frågor

1. **Beskriv er nuvarande IT-miljö.**

Vi har bredband hit som inte fungerar så bra för att dt är långsamt. Vi har alla våra dokument sparade på Dropbox. Då man ju dela på det sättet till kunder också. Vi använder även diverse olika system.

Något du kan i huvudet?

Ja Workbuster använder vi dagligen, för där får vi in våra ansökningar. Där registrerar folk sina CV för att söka tjänsterna vi har ute. Vi har även en hemsida där alla annonserna är lagrade. Vi använder oss även av LinkedIN.

Ni använder inte någon E-mail funktion?

Jo, Outlook använder vi oss av.

Outlook, exchange då?

Ja precis.

Använder ni någon typ av domänkontrollant för inloggning?

Nej, det gör vi inte.

2. **Vad outsourcar ert företag?**

Det borde bli samma svar som fösta frågan i detta fall antar jag?

Ja precis.

3. **Outsourcing är en benämnd term och i detta fall kommer IT-outsourcing behandlas, hur skulle du beskriva IT-outsourcing?**

Att man köper tjänster utanför det egna företaget. Inte vår kärnverksamhet, vi är så små så vi ingen användning i att utbilda oss i det själva utan då är det bättre att köpa den tjänsten.

4. **Hur viktigt skulle du säga att det är IT-outsourcingen som ni använder fungerar korrekt?**

Ja absolut, det är jätteviktigt. Speciellt mail, Workbuster och hemsidan. Annars skulle vi inte kunna göra vårt jobb.

5. **Nämn den du anser vara största fördelen och nackdelen du anser med att outsourca.**

Det sa jag ju lite innan, eftersom vi är så små så behöver vi inte sätta oss in och lära oss kring IT-miljön, det är den största fördelen då vi sparar pengar på detta. Nackdelen är i så fall att om Stefan skulle bestämma sig för att flytta till Hawaii så kanske vi inte har så bra koll då. Eller om han skulle gå i konkurs eller liknande. Det är ju dock inga svåra system som vi har så det skulle antagligen kunna lösas i så fall.

6. **Vad skulle du säga är den största risken med att outsourca?**

Om Stefan skulle försvinna då eftersom vi är beroende av en person så skulle det skapa mycket problem. Vi känner ju honom så vi vet ju att han har vårt bästa i åtanke och har koll på allt vi gör. Så det blir mer personligt istället för att låta något större företag sköta tjänsterna så det vår IT-miljö kan bli mer optimerat för våra behov.

Så det blir som att ni har ett sorts dubbellager där ni har en extern person som sköter er IT-outsourcing?

Ja precis, men han ses som en i företaget så det känns inte som ett problem.

Inriktande frågor

7. **Hur skulle du beskriva kompetensaspekten som kan vara en risk inom outsourcing?**

Om han försvinner så försvinner kompetens.

Jag tänkte mer på kompetensen utav outsourcingföretaget, hur bedömer ni att ett företag är kompetenta nog att sköta er outsourcing?

jag tror inte vi använder någon som inte någon här inne har jobbat med tidigare. Vi går inte

söker en helt ny utan det går mycket på kontakter. Vi går inte riktigt i den fällan då vi är ett rekryteringsföretag.

8. **Vad vet du om dolda kostnader som kan uppkomma vid outsourcing och hur skulle du beskriva det?**

Det vet jag nog inte så mycket om. Om man inte läser det finstilta tillräckligt noga, att man är lite för snabb. Jag vet inte om det är någon större risk i vårt fall då vi använder så välbeprövade system. Det är väl kanske inte en dold kostnad men vi använder ju Dropbox och nu när vi blev fler på företaget så märkte Dropbox detta och stängde av de nya 6e kontot för synkronisering.

9. **Vilka säkerhetsrisker skulle du säga det finns med IT-outsourcing?**

Det där med filer är en jättestor grej som vi måste få ordning på. Workbuster att vi har alla CVn där och att vi garanterar att ingen annan ska komma över de filer som ligger där. Men Workbuster garanterar denna säkerhet och de är ett stort företag för rekryteringsverktyg men om någon skulle flippa där vet man ju inte.

10. **Vad vet du om personuppgiftlagen och hur hanterar ni personuppgifter?**

Man får inte lagra vad som helst om folk. Workbuster som vi använder så accepterar de som registrerar att vi lagrar dessa uppgifter men annars får vi inte lagra. Det är väl samma för oss misstänker jag.

Outsourcar ni några personuppgifter eller lagrar ni dom här?

Det är ju Workbuster så det är ju outsourcat.

11. **Hur garderar ni er för en risksituation som kan påverka era arbetsprocesser, till exempel att outsourcingtjänst ni har kraschar?**

Vi sparar ner CVn på slutkandidater så man kan gå tillbaka och titta om det är någonting. Men pågående processer kan vi inte gardera oss för. Det skulle ju ta jättelång tid.

Jag tänkte mer på alla outsourcingtjänster, lagring, mail. Tänk om Dropbox skulle gå ner till exempel, hur har ni garderat er för det?

Just vad det gäller Dropbox vet jag inte. Jag vet att Stefan har lagt in någon slags säkerhetskopieringsloop som drar igång på våra datorer. Om det tar Dropbox vet jag inte. Dropbox har ju servrar där datan lagras flera gånger.

12. **Har ni ett SLA-avtal med outsourcingföretaget/företagen och hur ser det ut i så fall?**

Vad är ett SLA-avtal?

Det är ett avtal där överenskommelser kring kriterier för tjänsterna ni köper, till exempel upp-tid och hur lång tid det tar innan något åtgärdas om det går ner osv och beroende på hur mycket man betalar brukar det bli bättre avtal.

Vi har antagligen något sådant avtal med Stefan.

Sammanfattande frågor

13. **Om du skulle gå tillbaka tio år skulle ni göra på samma sätt gällande outsourcing eller helt annorlunda?**

Jag tror vi skulle göra på samma sätt. Det enda är väl att vi skulle dimensionera upp Dropboxen redan från början.

14. **Skulle du rekommendera liknande sätt att outsourca till andra småföretag?**

Ja, det fungerar jättebra. Med Stefan, han är ju som att han vore anställd.

Appendix D – Intervju med företag C

Inledande frågor

1. **Beskriv er nuvarande IT-miljö.**

Idag består vår IT-miljö till stor del av molntjänster. Vi använder Office 365, Exchange, Yummer. Vi har även personlig fillagring, OneDrive lagring online. Vi våra identiteter lokalt, för synkronisering. Så vi synkroniserar ut dessa med molntjänsterna.

2. **Vad outsourcar ert företag?**

Även CRM system online och ett affärssystem. Xledger heter affärssystemet.

3. **Outsourcing är en benämnd term och i detta fall kommer IT-outsourcing behandlas, hur skulle du beskriva IT-outsourcing?**

Skalbarhet, skalbart och flexibelt. I alla fall när man tänker på molntjänster, de använder samma kodbas. Om vi tar vårt affärsystem så uppdateras det 4 gånger på år och alla användare sitter på samma kodbas, så det blir bra. En del företag säger att de säljer outsourcing med så driftar det bara någonting, då har man missat hela poängen. Om vi tar system som Office 365 så är det bra för att man kan från 10 användare till 10000 användare utan några större svårigheter och sedan tillbaka. Och ha den flexibiliteten, detta till skillnad från om man skulle ha ett datacenter, då behöver man ta höjd för att planera för framtiden. Det jag tycker om är att man kan gå från årsmodell 2013 till 2016 och det sker över en natt istället för att man ska behöva bygga upp ett system parallellt för detta.

4. **Hur viktigt skulle du säga att det är IT-outsourcingen som ni använder fungerar korrekt?**

Det skulle vara kritiskt, det är ju alltid kritiskt för användaren. Det är ju även viktig att systemen fungerar för att verksamheten ska fungera. Det krävs ju att affärssystemet ska fungera för att vi ska kunna fakturera våra kunder och då får vi inga pengar. Speciellt då vi bidrar med konsulttjänster.

5. **Nämn den du anser vara största fördelen och nackdelen du anser med att outsourca.**

Fördelar är ju skalbarhet och att du får en driftad tjänst och en livscykel på allting. Så du slipper stora migreringsjobben och underhåll. Nackdelar är att du tappar en del funktionalitet vid kompatibilitet med gamla system med fler funktioner. När det gäller att saker går ner så är det ju Microsoft så chansen är inte stor där då de har ett rykte de vill upprätthålla. Det är större chans att IT-avdelningar sitter och tittar på data in-house.

6. **Vad skulle du säga är den största risken med att outsourca?**

Jag skulle inte säga att det är en risk men att byta leverantör kan vara jobbigt och kräva mycket jobb men det kommer bli bättre i framtiden när nya företag vill konkurreras så kommer de ha ett sätt för att enkelt kunna byta. En risk kan vara att kostnader skenar iväg och om man inte överväger funktionalitet vid val av tjänst.

Inriktande frågor

7. **Hur skulle du beskriva kompetensaspekten som kan vara en risk inom outsourcing?**

Risken är att om man bara förlitar sig på outsourcingtjänster så förlorar man IT-kompetens på företaget. Risken är att man bara köper grejer utan att man tänker på vad man göra. Man behöver ett större tänk med t.ex singe-sign-on och att man ska kunna stänga av användare. Det gäller att inte ha öar med system som inte hänger ihop för då tappar man kontrollen på systemet.

Hur värderar ni kompetensen på outsourcingföretagen?

Det gör vi inte, de vi använder är stora etablerade aktörer. Jag tänker att Microsoft har kortare länkar till sina utvecklare och om det är någon säkerhetsuppdatering som behövs så kan de fixa det direkt.

Ja för ni använder er inte av några mindre outsourcingföretag?

Nej bara stora etablerade företag.

8. **Vad vet du om dolda kostnader som kan uppkomma vid outsourcing och hur skulle du beskriva det?**

Om leverantören höjer priserna så är det något man inte kan veta innan. Man får ju överväga varje tjänst, t.ex en backuplösning så är det bättre att köra det in-house istället för att köpa massa lagring för det är inte hållbart.

9. **Vilka säkerhetsrisker skulle du säga det finns med IT-outsourcing?**

Det är nog samma risker som när du kör det lokalt. Om man tar en mailserver, om den står i Dublin eller om den står i Göteborg gör ingen större skillnad.

Kan du ge några exempel på säkerhetsrisker?

Ja, t.ex. en mailserver så är den alltid uppdaterad och övervakad 24/7, Office 365. Om det händer något på ett ställe så vet de att det händer överallt. När man har en egen mailserver så lever man i en falsk trygghet medans man inte har koll.

10. **Vad vet du om personuppgiftlagen och hur hanterar ni personuppgifter?**

Vi är ju företag så vi har ju rätt att ha vissa register. Vi replikerar inte upp några personuppgifter mot molntjänsterna. Utan det är väldigt få attribut som krävs för synkronisering.

11. **Hur garderar ni er för en risksituation som kan påverka era arbetsprocesser, till exempel att outsourcingtjänst ni har kraschar?**

Vi förlitar oss på våra företag, deras SLA ligger på 99,9999 % så det känns ganska tryggt.

12. **Har ni ett SLA-avtal med outsourcingföretaget/företagen och hur ser det ut i så fall?**

Det är ju Microsoft SLA. Det är väldigt höga nivåer på tillgänglighet. Det hjälper ju inte om jag skulle konfigurera fel för då gäller inte deras SLA.

Sammanfattande frågor

13. Om du skulle gå tillbaka tio år skulle ni göra på samma sätt gällande outsourcing eller helt annorlunda?

Ja det skulle vi göra, vi hoppade på Office 365 ganska direkt och planen var hela tiden att outsourca så mycket som möjligt.

14. Skulle du rekommendera liknande sätt att outsourca till andra småföretag?

Ja, absolut och hoppa över de små aktörerna och gå på de stora.

Appendix E – Intervju med företag D

Inledande frågor

1. **Beskriv er nuvarande IT-miljö.**

Vi har en liten IT miljö med lokal server med trådlösuppkoppling med egna snickrade lösenord och åtkomst via http utifrån.

2. **Vad outsourcar erat företag?**

Vi har allting på Chrome, alltså allt på driven. Vi delar dokument, arbetsflöden, tidsplaner och det ligger i det som heter google drive. Vi har våra mailklienter i google drive. Så vi har allt av det på molnet.

Inget mer? Ingen fillagring, t.ex. Dropbox?

Nej i nuläget använder vi väl lite Dropbox, men annars delar vi filer via google drive. Större filer skickar vi till varandra via vår NAS.

Ligger era kunduppgifter där också?

Nej kunduppgifterna ligger också i koppling med google. Där har vi vårt kundregister och kunddatabas.

Vad är det för funktion i google ni använder för det?

Vi har google drive, gmail och prospet works som är en kopplin mot google. Så om jag ska göra ett kundutskick så kan jag göra det till alla kunder via detta.

Och er nätverksinfrastruktur, vad består den av?

Just nu en router men målet är att outsourca vårt nätverk till tripnet i vår så vi höjer vår egen säkerhet. Då tittar jag på en ny lösning som synkroniserar mot molnet varje natt så man inte behöver vara beroende på en 100/100 lina.

3. **Outsourcing är en benämnd term och i detta fall kommer IT-outsourcing behandlas, hur skulle du beskriva IT-outsourcing?**

Jag skulle vilja säga att man lägger säkerhet, drift och kontroll av filerna till utanför huset. Då vet jag att någon har koll på det och att det ligger redundant på flera ställen.

4. **Hur viktigt skulle du säga att det är IT-outsourcingen som ni använder fungerar korrekt?**

Det är ju livsviktigt för oss. Om jag skulle ta det på en 10gradig skala så är det 8-9. Det är viktigt både för att det ska finnas kvar och för att konkurrenter inte ska komma åt vår kunddata för det är konfidentiellt. Vi håller ju å med stora hemliga lansering projekt för större globala aktörer och företag.

5. **Nämn den du anser vara största fördelen och nackdelen du anser med att outsourca.**

Största fördelen med outsourcing är att man inte lägger alla äggen i en korg utan man lägger det ofta i två, tre stycken korgar. Nackdelen är att man tappar kontrollen över sina korgar. Jag behöver ringa någon om något händer, jag kan inte lösa det själv. Den personliga relationen är viktig inte bara hårdvara. Det är viktigt att jag inte hamnar i något call center någonstans i världen, utan jag måste få hjälp direkt. Man har inte det där att om något skulle hända så är vi säkrare men vi tappar kontrollen.

6. **Vad skulle du säga är den största risken med att outsourca?**

Risken är att man hamnar i ett läge att man blir så stora att man tappar kontrollen över sin outsourcing. Att man tappar relationen med de som säljer outsourcingtjänsten. Det är jättebra med google men om någonting slutar fungera så blir det väldigt svårt att genomföra sitt jobb och att komma fram till google. Att man har den relationen att om jag ringer så kommer de in och fixar det även om det är en söndag kväll är väldigt viktigt.

Inriktande frågor

7. **Hur skulle du beskriva kompetensaspekten som kan vara en risk inom outsourcing?**

Dels så tappar man kompetensen internt för man outsourcar det så när det väl händer något så står man med handen i brevlådan. Jag måste ju lite på mina leverantören att de levererar den mest kompetenta personalen till mig, annars får man bryta kontraktet helt med dom. Så dels är det att man tappar kompetensen inom företaget för att man outsourcar allt och glömmer det.

Gällande kompetensfrågan på outsourcingsidan, hur gör ni när ni väljer ett företag för att sköta er outsourcing?

Dels är det den där personliga rekommendationen, den lyser nog starkast. Det är precis som när man ska köpa en bil, så går man ofta på vad någon annan rekommenderar. Så man måste gå på den personliga relationen, dom har jag jobbat med i många år, dom är bra. Det är så jag kommit i kontakt med Tripnet för att dom har skött sig bra innan.

8. **Vad vet du om dolda kostnader som kan uppkomma vid outsourcing och hur skulle du beskriva det?**

Jag vet inget om dolda kostnader, men jag skulle inte acceptera några dolda kostnader. När jag köper en tjänst för 1500 kr i månaden så räknar jag med att betala just det varje månad. Sen vet jag att om vi blir fler användare eller använder mer GB så vet jag att det höjs men jag skulle inte acceptera någon dold kostnad. Därför är det viktigt med den personliga relationen så att man inte får ett 40 sidigt avtal som inte går att läsa igenom utan att man får ett konkret kontrakt som beskriver dessa punkter på ett tydligt sätt.

9. **Vilka säkerhetsrisker skulle du säga det finns med IT-outsourcing?**

Jag tänker ju inte på säkerhetsrisker av bomber och inbrott utan jag tänker mer på säkerhetsriskerna som uppstår med företag slås ihop och köps upp och sådana saker. Att helt plötsligt äger en konkurrent den servern jag köpte från ett annat företag. Fysiska hot tror jag att företagen sköter vid detta lag med backup och extra internetlinor. De har koll på dessa saker men därmed upphandlingar har inte folk koll på idag och helt plötsligt äger inte vi vår data. Att jag inte har kontroll över min egen data.

10. **Vad vet du om personuppgiftlagen och hur hanterar ni personuppgifter?**

Jag vet ju ungefär vad vi får lagra och inte lagra. Men vi försöker att inte lagra någon data av den karaktären. Vi lagrar ingen sådan data kring våra kunder.

Inte kring era anställda heller?

Jag vet inte riktigt vad PuL säger men kring våra anställda måste vi kunna lagra. Där är vi inte så långt framme, utan där har vi bara samlat det i ett dokument. Vi har även ett administrativt system som heter maraton. Det är våra tidredovisning och lönesystem som outsourcas.

11. **Hur garderar ni er för en risksituation som kan påverka era arbetsprocesser, till exempel att outsourcingtjänst ni har kraschar?**

I nuläget gör vi ju det eftersom vi backup all data lokalt. Det är väl den aktiva delen vi har.

12. **Har ni ett SLA-avtal med outsourcingföretaget/företagen och hur ser det ut i så fall?**

Ja det har vi. Kan inte i huvet, de är ganska avancerade. Men det är ett avtal kring de vi ingår i, ofta är dom 10-40 sidor så man hoppas ju bara på att företaget levererar. Man tittar på de stora delarna där man kan motstrida sig själv.

Sammanfattande frågor

13. **Om du skulle gå tillbaka tills ert företag startade skulle ni göra på samma sätt gällande outsourcing eller helt annorlunda? (fråga ändrad för att företaget startade nyligen).**

Absolut, det känner jag att vi absolut skulle göra igen. För det vi har tagit är kostnadseffektivt och har undvikt de enorma månadskostnaderna utan vi har tjänster som är ganska enkla att trimma upp och förminska om det skulle behövas. För vi kan inte riktigt säga hur många vi är och hur många vi kommer vara.

14. **Skulle du rekommendera liknande sätt att outsourca till andra småföretag?**

Absolut, det skulle vi göra.

Varför?

För att man har kontroll över sina kostnader mot vad man får ut från det. Jag tycker att det levererar utifrån de uppsatta målen.

Appendix F – Intervju med företag E

Inledande frågor

1. **Beskriv er nuvarande IT-miljö.**

Vår nuvarande IT-miljö är fjärrkontroll som alla på företaget har, där jag når allt och alla program, skrivare, osv.

2. **Vad outsourcar ert företag?**

Vi outsourcar allt. Vi använder oss av Outlook och Intelliplan för kunder och kundregister. Sedan använder vi Word, Excel och allt det vanliga.

3. **Outsourcing är en benämnd term och i detta fall kommer IT-outsourcing behandlas, hur skulle du beskriva IT-outsourcing?**

Jag skulle beskriva det som en stor själv att allt fungerar. Att man köper en tjänst som fungerar för vår verksamhet.

4. **Hur viktigt skulle du säga att det är IT-outsourcingen som ni använder fungerar korrekt?**

Det är till 100 % viktigt att den fungerar annars kan vi inte jobba. Utan nät och dylikt kan vi inte komma åt kund och konsult.

5. **Nämn den du anser vara största fördelen och nackdelen du anser med att outsourca.**

Jag ser ingen nackdel för jag är inte så kunnig, jag får den hjälp jag behöver när jag behöver den. Jag tycker det är perfekt.

6. **Vad skulle du säga är den största risken med att outsourca?**

Den enda risken är att vi inte har någon internt och om något går ner så finns det inte i huset för vi äger ju inte grejerna. Man är även beroende av leverantören.

Inriktande frågor

15. Hur skulle du beskriva kompetensaspekten som kan vara en risk inom outsourcing?

Vi har ju samarbetat med dom i flera år, så det är ju som vår egen IT-avdelning. Det skulle vara om de går i konkurs eller om det skulle bli någon konflikt.

Jag tänkte mer på kompetens gällande anställning av outsourcingföretag och den förlust att kompetens som kan ske på företaget, hur tänker du där?

Många av de vi har är från referenser från IT-folk, så det är den säkerhet vi har. Så vi förlitar oss helt på det.

16. Vad vet du om dolda kostnader som kan uppkomma vid outsourcing och hur skulle du beskriva det?

Jag vet egentligen inget om dolda kostnader, så jag passar på den.

17. Vilka säkerhetsrisker skulle du säga det finns med IT-outsourcing?

Att vi inte har koll på IT sakerna internt är en säkerhetsrisk.

Har du några exempel på säkerhetsrisker gällande detta?

Nej egentligen inte, jag förlitar mig på den personen då mina IT-kunskaper inte är stora.

18. Vad vet du om personuppgiftlagen och hur hanterar ni personuppgifter?

Vi har arkivark som vi förvarar i. Jag vet inte för att vara ärlig om lagen men vi följer de regler som finns, det måste vi för vi arbetar med personal. Vi måste arkivera allting och det måste ske på rätt sätt. När det är persondokument som vi skriver ut så strimlar vi alltid det efter.

Ni outsourcar inga personuppgifter?
Nej.

19. **Hur garderar ni er för en risksituation som kan påverka era arbetsprocesser, till exempel att outsourcingtjänst ni har kraschar?**

Jag vet faktiskt inte det.

20. **Har ni ett SLA-avtal med outsourcingföretaget/företagen och hur ser det ut i så fall?**

Jag har ingen aning faktiskt.

Sammanfattande frågor

21. **Om du skulle gå tillbaka tio år skulle ni göra på samma sätt gällande outsourcing eller helt annorlunda?**

På samma sätt, vi gör det vi är bra på så får andra sköta resten.

22. **Skulle du rekommendera liknande sätt att outsourca till andra småföretag?**

Absolut, jag gillar det och att andra sköter det åt mig är jättebra.

Appendix G – Intervju företag F

Inledande frågor

23. Beskriv er nuvarande IT-miljö.

Vår IT-miljö består av Office, sedan använder vi Adobe program, Indesign, illustrater Photoshop, Autocad och ungefär 80 % av tiden på kontoret är i dessa program.

24. Vad outsourcar ert företag?

Vi har egentligen allt. Vi har två, dels har vi mats, från Cadq. Han ser till så vi får backups och dom bitarna. Och sedan har vi även från lanteam, janne heter han och han kommer in någon gång i veckan och hjälper med problem.

Kan du nämna några specifika program?

Vi har egentligen alla program på det sättet, sedan har vi mail och tjänster på internet.se så att vi kan komma åt det där vi har uppkoppling. VI har även Barnhof som är vår internetleverantör. Vi köper ju även in licenser, så vi äger ju inte systemen.

Så ni har allting outsourcat då?

Ja förutom Office och dom bitarna då.

25. Outsourcing är en benämnd term och i detta fall kommer IT-outsourcing behandlas, hur skulle du beskriva IT-outsourcing?

Jag skulle beskriva det som att vi köper in IT, verktygen förstås från företag som har dessa verktyg. Samtidigt att vi har en extern it-tekniker som sköter åt oss. Så det är ju både tjänsten och att allting ska fungera runt omkring.

26. Hur viktigt skulle du säga att det är IT-outsourcingen som ni använder fungerar korrekt?

Det är ju väldigt viktigt. Vi jobbar ju som sagt 80 % i IT-systemen. Så det bygger på att det fungerar, fungerar det inte kan vi inte jobba. Men vi har ju mats då som vi köper in och han är ju en viktig länk.

27. Nämn den du anser vara största fördelen och nackdelen du anser med att outsourca.

Fördelen är att vi kan ägna oss åt det vi är bäst på. Nackdelen är att vi inte har full kontroll på det. Det finns ingen tid, vi är inte tillräckligt stora för att ha det själva.

28. Vad skulle du säga är den största risken med att outsourca?

Den största risken som vi har är om systemen skulle sluta fungera. Om man skulle sitta en hel dag och så har man ingen backup som då fungerar. Då har vi förlorat arbete vilket är den största risken, men vi har ju en pålitlig IT-strateg. Det är därför vi använder oss av pålitligheten av att mats hjälper oss.

Inriktande frågor

29. Hur skulle du beskriva kompetensaspekten som kan vara en risk inom outsourcing?

Det är ju om de inte klarar backupkraven och data går förlorad.

Förutom kompetenaspekten som är inriktad mot ert system, hur skulle du beskriva kompetensaspekten som kan vara en risk?

Vi tänker inte så mycket på att kompetensen försvinner från oss för vi har inte den kompetensen från början. Sedan där man lägger outsourcingen är inte risk, så om de går i konkurs eller liknande så har vi backups.

30. Vad vet du om dolda kostnader som kan uppkomma vid outsourcing och hur skulle du beskriva det?

Dolda kostnader, vi får ganska bra specar för det vi betalar för. Det är tydligt vad vi betalar för, men får man inte en bra spec så vet man ju inte riktigt vad man betalar för.

31. Vilka säkerhetsrisker skulle du säga det finns med IT-outsourcing?

Det är ju det här med backupkraven om de inte har tillräckliga backupper. Det är väl den största säkerhetsrisken, man skulle även kunna se att vi lägger all våra information och företagsinformation hos outsourcingföretaget. Men där har vi ju skrivit avtal gällande detta och då skulle det bli en stor rättsprocess.

32. Vad vet du om personuppgiftlagen och hur hanterar ni personuppgifter?

Vi hanterar personuppgifter där bara ledningen kommer åt, inget annat egentligen. Vi hanterar inte kundernas personuppgifter. Eller hur menar du med frågan?

Först kring personuppgiftlagen och vad du vet om den?

Ja, att man inte delar identitetskränkande uppgifter men detta känns mer relevant om vi hade varit läkare. I vårt fall så kan vara kunder vara privatpersoner men oftast är det andra företag.

Hur hanterar ni era interna personuppgifter?

Vi använder ju olika kataloger, en som är gemensam och en som bara ledningen kommer åt och där har vi ju personuppgifterna. Så det är bara ledningen som kommer åt personuppgifterna.

33. Hur garderar ni er för en risksituation som kan påverka era arbetsprocesser, till exempel att outsourcingtjänst ni har kraschar?

Vi har ju backupper och så har vi Mats som fungerar som en IT-strateg åt oss. Så vi har ju tillit till honom då så om det skulle hända någonting så finns han där och så har vi ju backup.

34. Har ni ett SLA-avtal med outsourcingföretaget/företagen och hur ser det ut i så fall?

Ja det måste vi ha, jag har ju inte sätt det själv men nu ska vi skaffa nytt system för tidsrevidering och då tänker jag att vi behöver ett bra avtal gällande service. Så ja, det förutsätter jag att vi har.

Sammanfattande frågor

35. Om du skulle gå tillbaka tio år skulle ni göra på samma sätt gällande outsourcing eller helt annorlunda?

Det skulle vi göra, jag tror inte att man ser det på något annat sätt.

36. Skulle du rekommendera liknande sätt att outsourca till andra småföretag?

Ja det skulle jag, det beror på vad det är för företag.

Av samma storlek.
Ja det skulle jag.