

Gwarancja na system ERP

IT | Umowy na serwisowanie i wsparcie systemów ERP są gwarancją ich prawidłowego działania i pomocy przy rozbudowie.



BARBARA MEJSSNER

Coraz więcej firm, nawet z sektora MŚP, korzysta z systemów do planowania zasobów przedsiębiorstwa (Enterprise Resource Planning). Ich wdrożenie to jednak nie wszystko. Trzeba sobie jeszcze zapewnić wsparcie i pomoc w różnych sytuacjach związanych z użytkowaniem, aktualizacją i rozbudową systemu. Dlatego niezmiernie ważne jest podpisanie umowy serwisowej z dostawcą. Jest ona dla klienta gwarancją poprawnego działania systemu i pomocy w razie problemów. Im bardziej szczegółowe będą jej zapisy, tym lepiej.

Jak się zabezpieczyć

Umowy na serwis ERP mogą zawierać dwa rodzaje usług dla klienta: utrzymaniowe i gwarancyjne oraz usługi dodatkowe. Pierwsze obejmują gotowość do usuwania usterek oprogramowania zgodnie z wymogami umowy SLA (Service Level Agreement), czyli m.in. czasem reakcji na zgłoszoną usterkę i czasem naprawy. Ponadto często gwarantują klientowi modyfikacje oprogramowania w związku ze zmianami przepisów prawa, zapewniając rozwijanie syste-

mu w związku ze zmianami biznesowymi (nowe funkcjonalności) oraz pozwalają uzyskać dostęp do nowych wersji. Drugi rodzaj to usługi dodatkowe, które dostawca jest gotów świadczyć za odrębnym wynagrodzeniem. Ich cechą jest to, że klient płaci za nie wyłącznie wtedy, kiedy wykonywana jest dana usługa oraz ma ona z góry określoną cenę. Standard umowy serwisowej właściwie nie istnieje, gdyż za każdym razem dokument ten jest wynikiem ustaleń z konkretnym klientem, bo każda firma ma inne potrzeby i oczekiwania. Można jednak wskazać pewne konieczne minimum usług zawartych we wszystkich umowach, takich jak: dostęp do pomocy telefonicznej (hotline) pozwalający szybko rozwiązać prostsze problemy związane z użytkowaniem oprogramowaniem, możliwość dokonania zgłoszenia online, ale też określenie czasu na reakcję w przypadku zgłoszeniu problemu wymagającego interwencji. Istotne są tu ustalenia dotyczące liczby godzin płatnych po preferencyjnych stawkach w ramach danej umowy. Spisanie dobrej umowy serwisowej nie jest proste, ale w przyszłości łatwiej rozwiązać problemy, gdy można się powołać na konkretne zapisy. W sektorze MŚP często poziom umowy serwisowej bywa kompromisem między oczekiwaniami a możliwościami budżetowymi. Wyśrubowane czasy rozwiązywania proble-

mów wymagają bowiem od dostawców utrzymywania stale służb serwisowych wsparcia w systemie 24/7. To wysoki koszt, na który stać z reguły tylko duże firmy. Bywa, że umowa jest podpisywana ze strona trzecią, firmą, która nie jest producentem rozwiązania, ale oferuje jego wsparcie. To sytuacja wymagająca szczególnej uwagi. – Takie rozwiązania są praktykowane. Mają swoje wady i zalety. Zlecenie serwisu producentowi jest zawsze najstabilniejsze w kontekście zapewnienia odpowiednio wysokich wymogów SLA, jednak nie zawsze jest najtańsze. Z kolei podpisanie umowy z mniejszym graczem rynku IT może być tańsze, ale warto się upewnić, że dostawca niebędący producentem ma odpowiednie kompetencje w celu zapewnienia obsługi związanej z naprawą błędów – mówi Dawid Paruzel, dyrektor Centrum Serwisu i Kontaktów z Klientami w BPSC. – Warto zweryfikować, czy dostawca taki będzie serwisował nie swoje oprogramowanie zgodnie z wymogami ochrony praw autorskich i (przede wszystkim) praw pokrewnych i czy na tę okoliczność zawarł odpowiednie umowy z producentem oprogramowania – dodaje Dawid Paruzel. Oddanie wsparcia w ręce firm trzecich bywa trudne, również z innego powodu. – Skuteczny maintenance wymaga dostępu do kodu źródłowego obsługiwanej aplikacji. Bez tego nie da się przeprowa-



♦ Umowy na serwis ERP mogą zawierać dwa rodzaje usług dla klienta: utrzymaniowe i gwarancyjne oraz usługi dodatkowe

dzić aktualizacji oprogramowania ani usunąć części błędów – mówi Jan Mirowski, zastępca dyrektora serwisu w Simple.

A może nie kupować serwisu?

Zdarzają się czasem, choć rzadko, sytuacje, kiedy umowy serwisowe nie są kupowane lub są przez klientów wypowiadane. – Są to przypadki, w których utrzymanie oprogramowania w formie proaktywnej z jakiegoś powodu staje się budżetowym problemem dla firmy eksploatującej system. Najczęściej niezwołanie po odzyskaniu płynności usługi utrzymaniowe są wznawiane. Brak umowy na serwis oprogramowania może rodzić wiele zagrożeń. Należy pamiętać o tym, że nie istnieje

oprogramowanie bezbłędne. Nawet w systemach wysokiej niezawodności – takich jak systemy sterowania. Przy braku umowy serwisowej firma eksploatująca system jest właścicielem każdego ryzyka IT – mówi Dawid Paruzel z BPSC. Jakiegokolwiek incydenty, które wówczas wystąpią, podlegają obsłudze na podstawie zamówień na usługi. Są one wyceniane według stawek godzinowych – nie muszą być tanie i nie muszą też być dostępne od ręki. Bywają też sytuacje, kiedy umowa jest co prawda podpisana, ale występuje problem nieobjęty jej zapisami. Zwykle oznacza to konieczność poniesienia znacznie wyższych kosztów za rozwiązanie problemu niż w przypadku usług uwzględnionych w umowie. Co można zrobić, by zmniejszyć ryzyko wystąpienia takiej

♦ OPINIA

DLA „Rz”

Mariusz Jeleń

menedżer Navireo, InsERT

Szczególną uwagę należy zwrócić na niestandardowe zapisy w umowach. Ich brak może bowiem przysporzyć kłopotów. Do takich zapisów należy przekazanie materialnych praw autorskich do stworzonych w ramach wdrożenia rozwiązań dedykowanych. Dają one gwarancję, że w sytuacji zakończenia współpracy z dotychczasowym opiekunem rozwiązania system będzie mógł być modyfikowany przez klienta czy przez nową firmę zewnętrzną. Gdy klient takich praw nie ma, jest zmuszony do napisania nowych rozwiązań lub ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz poprzedniego dostawcy. To komplikuje codzienną działalność firmy i naraża ją na dodatkowe koszty, zazwyczaj dużo większe niż opłata za prawa autorskie zapisana na samym początku w kontrakcie. ©©



sytuacji? Przede wszystkim wykonać skrupulatną analizę przedwdrożeniową, a następnie dopisać, co jeszcze dodatkowo musi być wykonane i objęte umową – np. nowe funkcjonalności, z których firma jeszcze nie korzysta, a oprogramowanie dostawcy na nie pozwala. ©©