

Care este responsabilitatea unui furnizor după finalizarea implementării?

Mulți clienți pentru care am lucrat în ultimii ani și care au implementat sisteme informatice au o reală problemă în gestionarea etapei post-implementare a proiectului, datorită unei definiții contractuale deficitare a obligațiilor furnizorului în această etapă. Am întâlnit această situație în aproape toate implementările de „sisteme informatice integrate”, iar neînțelegerile care pot apărea ca urmare a interpretărilor diferite între furnizor și beneficiar cu privire la obligațiile post-implementare duc deseori la situații conflictuale care au, implicit, un impact negativ asupra utilizatorilor finali, datorită nerespectării SLA-urilor. De ce? Pentru că termeni precum „garanție”, „mentenanță”, „întreținere” nu au înțelesuri standard definite, definiții la care toată lumea să se poată raporta și care să garanteze faptul că utilizarea unui astfel de termen nu conduce la crearea unor așteptări diferite între beneficiar și furnizor. (Nu mă refer aici la contractele încheiate cu persoane fizice, care se supun legislației privind protecția consumatorului, ci la contractele între două entități comerciale.) Cheia problemei stă astfel în definirea fără ambiguitate a termenilor în cadrul contractului și în personalizarea acestor concepte generale în funcție de specificul proiectului. Câteva sugestii în acest sens sunt prezentate în continuare.

Ce este garanția?

Garanția este o declarație comercială a vânzătorului, prin care acesta își asumă răspunderea comercială pentru lipsa de conformitate a produselor și serviciilor pe care le furnizează. Nu există un standard general acceptat cu privire la această declarație de garanție, astfel încât ea trebuie stabilită și negociată pentru fiecare proiect în parte, în funcție de specificul soluției și de condițiile comerciale specifice ale contractului.

Câteva situații specifice sunt analizate în continuare.

1. Garanția produselor de tip hardware

Pentru echipamente, garanția poate avea două componente. O primă componentă o reprezintă garanția producătorului, care, de obicei, se regăsește într-o declarație de garanție furnizată împreună cu echipamentul și care se referă la conformitatea echipamentului cu anumite standarde, dar și cu specificațiile oficiale ale respectivului echipament. Cea de-a doua componentă o reprezintă garanția vânzătorului (care, de obicei, nu este același cu producătorul) – iar aceasta este cuprinsă în clauzele contractuale privind garanția. Garanția vânzătorului este importantă, deoarece este singura care poate conține elemente de specificitate pentru un anumit beneficiar. În cele mai multe cazuri, beneficiarii nu comandă anumite echipamente specifice, ci solicită echipamente care să respecte anumite cerințe tehnice minimale, iar furnizorii (integratorii) selecționează echipamentul care răspunde cel mai bine cerințelor beneficiarului și îl oferă. În această situație, garanția oferită de către producătorul echipamentului nu este neapărat relevantă pentru beneficiar, întrucât acesta nu a comandat un anumit echipament – acesta i-a fost oferit ca răspuns la un set de cerințe. În consecință, garanția trebuie să acopere, pe lângă protecția privind eventualele defecțiuni, toate situațiile în care echipamentul nu respectă cerințele explicite ale beneficiarului, exprimate în caietul de sarcini/contract (de exemplu, cerințe privind disponibilitatea echipamentului). Pe lângă declarația explicită cu privire la asumarea responsabilității privind

faptul că echipamentul respectă cerințele explicite ale beneficiarului și faptul că acesta este și va continua să fie funcțional, declarația de garanție trebuie să mai cuprindă cel puțin două informații: perioada pe durata căreia vânzătorul își asumă responsabilitatea garanției și condițiile pe care beneficiarul trebuie să le respecte (cu privire la modalitatea aprobată de utilizare a echipamentului) astfel încât să beneficieze de garanția furnizorului.

Faptul că producătorul unui echipament nu oferă condiții de garanție similare celor pe care beneficiarul le solicită nu trebuie să constituie pentru furnizor un argument ca el să refuze onorarea obligației de garanție, deoarece declarația de garanție este o declarație comercială asumată cu bună știință și pentru care beneficiarul plătește, iar furnizorul are la îndemână mijloace de a compensa obligațiile de garanție pe care producătorul nu și le asumă. (De exemplu, poate achiziționa și păstra în stocul propriu o cantitate suplimentară de echipamente, cu care să poată înlocui un echipament defect într-o perioadă de timp mai scurtă decât cea pe care și-o asumă producătorul echipamentului.)

2. Garanția aplicațiilor software

Pentru aplicațiile achiziționate sub licență, practica generalizată la nivel de industrie este aceea că marii producători nu își asumă niciun fel de responsabilitate cu privire la funcționalitățile respectivelor produse software. Produsele sunt licențiate „as is”, adică „așa cum sunt”, iar cumpărătorul își asumă întreaga răspundere cu privire la decizia achiziției. Majoritatea marilor producători internaționali precizează explicit faptul că produsul software nu este vândut cu vreo garanție privind potrivirea sa cu scopul în care este achiziționat, garanția fiind limitată exclusiv la suportul (magneto-optic) pe care este furnizat software-ul. În cazul în care beneficiarul achiziționează odată cu produsul licențiat și servicii de mentenanță, atunci poate beneficia de dreptul de a contacta structura de suport tehnic a producătorului, unde poate semnala eventualele neconformități ale produsului. Accesul la serviciul de suport tehnic se face însă, de obicei, fără vreun fel de garanție privind remedierea eventualelor neconformități sau privind timpul necesar pentru remedierea acestora. Marii producători internaționali de software își conving clienții să le cumpere produsele bazându-se pe puterea „brand-ului”, chiar dacă garanțiile tehnice și comerciale reale oferite sunt, în cele mai multe situații, inexistente, iar industria a creat din această practică o regulă pe care o promovează generalizat. Din perspectiva beneficiarului, a celui care plătește, această situație nu este însă neapărat una acceptabilă, deoarece riscul este transferat integral beneficiarului, care însă plătește și integral prețul produsului.

În cazul în care beneficiarul solicită însă furnizarea unui software care să îndeplinească un set de cerințe funcționale și tehnice documentate într-un caiet de sarcini, fără a nominaliza produsul, atunci este responsabilitatea furnizorului să aleagă produsul software potrivit și să îl furnizeze beneficiarului (dezvoltându-l sau licențându-l). În această situație, furnizorul este obligat să își asume integral toate condițiile de garanție solicitate de beneficiar.

Una dintre cele mai des întâlnite situații este însă cea în care beneficiarul solicită furnizarea (sau dezvoltarea) unui sistem integrat de aplicații software (compus din software de bază și software de aplicație), iar furnizorul răspunde acestei solicitări oferind un set de aplicații, dintre care unele sub licență, iar altele dezvoltate (inclusiv dezvoltări suplimentare ale produselor furnizate sub licență).

Care este garanția sistemului software în acest caz? De obicei, furnizorul limitează obligațiile sale de garanție doar la produsele dezvoltate de el, în timp ce, pentru produsele furnizate sub licență de la terți, își declină competența, argumentându-și poziția prin lipsa oricărei garanții din partea producătorului. Această interpretare nu este însă neapărat corectă sau

acceptabilă pentru beneficiar, întrucât pentru acesta are relevanță o obligație de garanție care să acopere întregul sistem și nu numai anumite componente ale sale, mai ales că opțiunea utilizării unor componente software sub licență a aparținut furnizorului, fiind o decizie de arhitectură tehnică, dar și una comercială.

Este așadar recomandabil ca beneficiarul să fie cel care stabilește „regulile jocului”, precizând explicit condițiile solicitate de garanție din etapa caietului de sarcini și păstrând apoi aceste cerințe, indiferent de modalitatea de realizare a soluției tehnice (prin dezvoltare sau prin licențiere unor produse standard).

Cătălin Hristea,
Director general PMSolutions