

O umowie wdrożeniowej cd.

Każdy projekt informatyczny jest inny, bo inne są strony zaangażowane w jego negocjacje i realizację, odmienne bywają również ich oczekiwania i możliwości. – PIOTR CZUBLUN

W poprzednim artykule omówione zostały główne prawne elementy pierwszego etapu wdrożenia informatycznego, czyli analizy.

Zastanówmy się wobec tego nad tym, na co należy zwrócić uwagę, patrząc na kolejne fazy wdrożenia, czyli na:

- prace programistyczne,
- testy,
- wdrożenie produkcyjne.

PRACE PROGRAMISTYCZNE

Etap analityczny powinien zakończyć się opracowaniem kompleksowego i szczegółowego zakresu prac, obejmującego między innymi opis funkcji budowanego systemu, harmonogram prac, budżet oraz podział zadań pomiędzy współpracującą stronę.

Tworząc umowę na wdrożenie, warto zadbać o właściwe procedury odbioru przygotowanej analizy. Jeżeli jej autorem jest dostawca, wówczas umowa powinna dawać klientowi prawo do weryfikacji przekazanej analizy i zgłoszenia ewentualnych zastrzeżeń. Z kolei dostawca powinien być zobowiązany do tego, aby w odpowiednim terminie ustosunkować się do zastrzeżeń klienta i usunąć ewentualne błędy lub nieścisłości w analizie.

Na tym etapie ważne jest też, aby właściwie uregulować kwestię praw autorskich. Najlepszym rozwiązaniem wydaje się być przeniesienie praw autorskich do analizy na klienta. Analiza zazwyczaj jest opisem pewnego niepowtarzalnego stanu danej organizacji i dlatego dostawca rzadko będzie w stanie taką analizę wykorzystać w przyszłych projektach. Z drugiej jednak strony, dostawcy bardzo często wykorzystują do przygotowania analizy własne pomysły i standardowe opracowania, dlatego też trudno oczekiwać, aby w tym zakresie prawa autorskie były przenoszone na klienta. Ostatecznie licencja oraz właściwie uregulowana kwestia zobowiązania do zachowania poufności danych, zawartych w analizie, powinna w tym przypadku wystarczyć.

Kiedy dojdzie do opracowania analizy w ostatecznej formie i wszyscy już wie-



Piotr Czublun

jest radcą prawnym, prowadzi kancelarię specjalizującą się w prawie IT i ubezpieczeniowym.

Współpracuje z CMS Cameron McKenna.

dzą, co, kiedy i za ile powinni zrobić, wówczas można przystąpić do prac programistycznych.

W zdecydowanej części będzie to zadanie dla pracowników lub podwykonawców dostawcy, ale warto pamiętać, że na tym etapie klient ma również swoje obowiązki. Przede wszystkim dostawca może potrzebować szeregu danych niezbędnych do programowania, które to dane posiada jedynie klient i w odpowiednim terminie powinien te dane dostawcy przekazać. Poza tym warto uświadomić sobie, że nie istnieje doskonała analiza, tak jak nie istnieje doskonale działający system informatyczny. W praktyce oznacza to, że już na etapie tworzenia oprogramowania może się okazać, że pewne założenia lub wnioski poczynione w analizie są trudne do praktycznego wdrożenia. Dlatego też w tym miejscu **bardzo istotne jest zawarcie w umowie** (często w formie załącznika) **tzw. procedury zarządzania zmianą**. Procedura taka pozwala na dokonanie, w trakcie prac nad budową systemu, odpowiednich zmian, które pozwolą na modyfikację opracowywanego rozwiązania w taki sposób, aby w jak najlepszym stopniu odpowiadało ono potrzebom klienta i jego możliwościom technicznym i finansowym. Projekt budowy zaawansowanego systemu trwa niejednokrotnie kilkanaście miesięcy. W tak długim okresie potrzeby biznesowe klienta mogą ulec zmianie – może pojawić nowa, lepsza technologia, wszystkich może dopaść kryzys. Dobrze skonstruowana procedura zarządzania zmianą pozwoli na w miarę bezkonfliktowe przejście przez praktycznie wszystkie tego typu sytuacje.

Nie chciałbym w tym miejscu proponować jakichkolwiek konkretnych rozwiązań, związanych z procedurą zarządzania zmianą. Jest to jeden z ważniejszych elementów zarządzania projektem informatycznym i praktycznie wszystkie metodyki zarządzania tego typu projektami zawierają konkretne propozycje w tym zakresie. Z prawnego punktu widzenia warto jedynie zaznaczyć, że umowa powinna jednoznacznie wskazywać uprawnienia osób zaangażowanych w proces zarządzania zmianą. Z kontraktu powinno jednoznacznie wynikać, jakie decyzje mogą być podejmowane jedynie np. na poziomie kierowników projektu, jakie wymagają zgody komitetu sterującego, a jakie wymagają sporządzenia aneksu do umowy.

TESTY/ODBIÓR

Kiedy już programiści uznają swoją pracę za zakończoną, wówczas można przystąpić do odbioru przygotowanego oprogramowania, co najczęściej będzie wiązało się z jego testowaniem (oczywiście, przy bardziej rozbudowanych systemach, pojawiają się również testy i odbiory częściowe). Na tym etapie warto zadbać o kilka elementów, które najlepiej ująć w tzw. procedurze odbioru. Przede wszystkim należy zastrzec, aby klient odpowiednio wcześniej został poinformowany o gotowości dostawcy do przekazania oprogramowania. Należy jasno zdefiniować, kto i w jakim zakresie powinien być odpowiedzialny za przygotowanie scenariuszy testowych. Nie jest dobrym rozwiązaniem, aby to jedynie dostawca za to odpowiadał. Ważne jest też, aby klient miał prawo do przeprowadzenia testów we własnym zakresie (tutaj należy zadbać o odpowiednie uprawnienia licencyjne, bo zazwyczaj moment przeniesienia praw autorskich lub udzielenia docelowej licencji jest tożsamy z momentem końcowego odbioru oprogramowania).

Dostawca powinien być zobowiązany do usunięcia błędów wykrytych w czasie testów. Kwestia dość trudna, na jaką w tym miejscu zazwyczaj trafiają strony w trakcie negocjacji umowy, to ustalenie terminu, w jakim

dostawca powinien usunąć wykryte błędy. Klient oczekuje usunięcia błędów w jak najkrótszym i najlepiej ściśle określonym terminie, dostawca z kolei argumentuje, że przecież nie wiadomo, jakiego rodzaju błędy ujawnią się w trakcie testów i jaki czas będzie potrzebny na ich usunięcie. Najczęściej udaje się wypracować jakiś kompromis, przy czym ciekawe jest to, że strony „jak ognia” boją się używania w tym miejscu terminu *dostawca niezwłocznie usunie*. A przecież jest to powszechnie stosowane, również w przepisach prawa, zakreślenie stwierdzenia na wykonanie określonego zobowiązania, dla którego nie jest możliwe precyzyjne ustalenie terminu wykonania. Co więcej, rozumienie słów *niezwłocznie wykona* obudowane już dość bogatym orzecnictwem sądowym, które udaje się dość łatwo interpretować. Poza tym użycie w tym miejscu terminu *niezwłocznie usunie* i tak będzie najczęściej ograniczone ostatecznym terminem dostarczenia w pełni sprawnego systemu, więc wspomniana „niezwłoczność” jest w pewien sposób ograniczona. Precyzyjne ustalenie terminu będzie zawsze najlepszym rozwiązaniem od strony formalnej, ale w praktyce bardzo często może ono dawać mniej korzystne efekty. Dostawca, zobowiązany do usunięcia błędów w jasno określonym terminie, który w tym przypadku będzie relatywnie długi, zazwyczaj wykona swoje czynności pod koniec ustalonego terminu, nawet jeżeli ma możliwość naprawienia błędów wcześniej. Takie działanie byłoby niemożliwe przy nałożeniu na dostawcę obowiązku niezwłocznego usunięcia błędów w takim przypadku. „Niezwłoczność” nie jest rozwiązaniem, które można bezkrytycznie zastosować w każdej sytuacji. Z całą pewnością nakładanie obowiązku jedynie niezwłocznego usunięcia błędów w przypadku świadczenia usług utrzymaniowych ma niewiele wspólnego z precyzyjnym określeniem poziomu usług, o czym dalej.

Odbiór końcowy najczęściej będzie też wskazywany w umowie jako moment przeniesienia praw autorskich/udzielenia licencji na dostarczone oprogramowanie.

WDROŻENIE PRODUKCYJNE

Zakładając, że udało się nam z sukcesem przejść przez wszystkie testy i usunąć błędy, wówczas może dojść do końcowego wdrożenia systemu w organizacji klienta (bardzo często etap ten będzie też wiązał się z ostatecznym odbiorem przygotowanego systemu).



W tym miejscu, poza zadaniem o techniczną i operacyjną stronę wdrożenia, należy zwrócić szczególną uwagę, aby kontrakt przewidywał odpowiedzialność dostawcy również za skuteczne przeprowadzenie tego etapu. **Zaimplementowanie nowego systemu będzie się najczęściej wiązało z migracją danych, przetwarzanych przy użyciu dotychczasowych narzędzi.** Konieczne też będzie przeprowadzenie kolejnych testów już w środowisku produkcyjnym i jak najszybsze usunięcie wykrytych nieprawidłowości.

Bardzo ważnym elementem jest też przeszkolenie pracowników z zasad korzystania z nowego narzędzia. Ten etap powinien rozpocząć się jeszcze przed wdrożeniem produkcyjnym. W tym celu najczęściej tworzy się wersję szkoleniową systemu, która pozwala na szkolenie pracowników, bez ryzyka nieuprawnionej lub niewłaściwej ingerencji w środowisko produkcyjne.

Dostawca zazwyczaj udziela okresowej gwarancji na zbudowany system, najczęściej wyłączając swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi. Zagadnieniem wymagającym osobnego opracowania jest tzw. SLA (*service level agreement*), czyli szczegółowe opracowanie zasad i terminów usuwania zgłoszonych błędów. SLA jest typowym narzędziem wykorzystywanym w umowach utrzymaniowych, kiedy to zewnętrznemu podmiotowi powierza się bieżące zarządzanie systemem, ale w przypadku napraw gwarancyjnych

poziomy usług również powinny być zdefiniowane. Klient powinien w tym miejscu upewnić się, że terminy napraw gwarancyjnych (usuwania błędów systemu), proponowane przez dostawcę, są do przyjęcia, biorąc pod uwagę intensywność używania systemu. W tym miejscu kontrakt będzie też najczęściej przewidywał określone kary umowne obciążające dostawcę, jako narzędzie „motywuujące” go do dotrzymywania terminów usuwania błędów.

DODATKOWE UREGULOWANIA

W opracowaniu przedstawione zostały jedynie podstawowe zagadnienia prawne, związane z wdrożeniem informatycznym. Warto pamiętać, że każdy projekt tego typu będzie inny, bo inne będą strony zaangażowane w jego negocjacje i realizację, inne będą ich oczekiwania i możliwości. Poza tym w umowie wdrożeniowej powinny być też uregulowane inne zagadnienia (odpowiedzialność stron, poufność informacji, rozstrzyganie sporów itp.), które w całości trudno byłoby omówić w krótkim opracowaniu. Jeżeli jednak zwróci Państwo uwagę przynajmniej na te kwestie, które wskazałem, i we właściwy sposób je zapiszą w umowie wdrożeniowej, wówczas podstawowe ryzyka prawne związane z wdrożeniem informatycznym powinny zostać odpowiednio zminimalizowane.

W kolejnym numerze omówię najważniejsze prawne (i nie tylko) aspekty outsourcingu. □