

Jak „dobrze” kupić oprogramowanie dla firmy

Truizmem jest w dzisiejszych czasach mówienie o konieczności nakłonienia przedsiębiorcy do porzucenia dotychczasowych tradycyjnych metod prowadzenia lub wspomagania działalności gospodarczej i zainteresowanie go wspomaganie tejże działalności siłami informatyki. W zasadzie wszystkie podmioty prowadzące działalność gospodarczą w mniejszym lub większym stopniu korzystają z możliwości, jakie daje im współczesna informatyka. Aktualna i szybko dostarczana informacja generowana przez systemy informatyczne staje się jednym z głównych narzędzi walki o klienta. Dla jednych przedsiębiorców oznacza to korzystanie z programu finansowo-księgowego, dla innych zaś – zinformatyżowanie możliwie największej części działalności w celu optymalizacji wysiłku gospodarczego w kierunku jak największych efektów ekonomicznych. Przedsiębiorstwa za jeden z podstawowych celów uznają zmniejszenie kosztów produkcji. Można je osiągnąć poprzez utworzenie i utrzymywanie efektywnej struktury organizacyjnej, rolą zaś systemu informatycznego winno być wspieranie pozytywnych procesów zachodzących wewnątrz struktury przedsiębiorstwa oraz wspomaganie zarządzających. Warto jednak podkreślić z naciskiem, że informatyzacja działalności na „hurra” na ogół nie przynosi żadnego efektu powodując jedynie koszty, których wysokości w zasadzie nie da się przewidzieć, gdyż jeden wadliwie działający lub po prostu nieprzydatny i nieumiejętnie obsługiwany program komputerowy może spowodować szkody daleko wykraczające poza jego cenę. Dlatego tak ważne jest przemyślane podejście do kwestii informatyzacji firmy. A kwestia ta obejmuje w zasadzie dwie sprawy, a mianowicie, jaki sprzęt i jakie oprogramowanie.

W obecnej chwili sprzęt pełni rolę ściśle służebną wobec zainstalowanego na nim oprogramowania i sensowniej jest dostosowywać sprzęt do wybranego oprogramowania, aniżeli czynić odwrotnie. W zasadzie na rynku sprzętu komputerowego sytuacja wygląda tak, iż dokonanie wyboru właściwego sprzętu w chwili, kiedy przedsiębiorca jeszcze nie wie, co zamierza na tym sprzęcie zainstalować i używać, graniczy z ekwilibrystyką. Wybór dostępnych rozwiązań komputerowych przyprawia bowiem o zawrót głowy. Zwłaszcza, że trudno jest w pełni polegać na radach dystrybutorów sprzętu komputerowego, którzy - ilekroć pojawi się klient - zawsze zaproponują mu absolutne nowości komputerowe, czyli procesory

taktowane zegarami powyżej 1 Ghz, pamięci operacyjne w ilościach 256 MB, dyski twarde co najmniej 30GB oraz wszelkie inne potrzebne lub nie „ustrojstwa”. Taki sprzęt, rzecz jasna najbardziej nowoczesny, pociąga za sobą koszty niewspółmierne do jego wartości, jako że dokładnie ten sam sprzęt – kupowany kwartał później – kosztować będzie sporo taniej. Stąd też nie warto inwestować w absolutne nowości, o ile nie są przedsiębiorcy rzeczywiście potrzebne. O takiej rzeczywistej potrzebie winny zaś decydować wymagania sprzętowe, jakie nakłada na nabywcę wybrane oprogramowanie komputerowe. Przykładem kuriozalnym wpływu wymagań sprzętowych oprogramowania na wydajność konfiguracji komputera jest chociażby monopolista w zakresie systemów operacyjnych dla PC system Windows. Przykładowo, Windows 95 zupełnie dobrze „pociągnie” na komputerze mającym procesor Pentium 200MHZ i 32 MB pamięci operacyjnej, ale już system Windows 98, zainstalowany na komputerze o tej samej konfiguracji, będzie sprawiał niejaki trudności i znacząco spowalniał pracę operatora. Podobnie rzecz ma się z wcześniejszymi i późniejszymi wersjami niektórych programów finansowo-księgowych, które bardzo chętnie pożerają pamięć operacyjną komputerów i zasoby ich procesorów. Stąd widać jest, że przesłanką decydującą o wyborze sprzętu komputerowego winny być wymagania oprogramowania, jakie chcemy na nim zainstalować. Z kolei zaś wymagania oprogramowania decydują o wielkości wydatków poniesionych na sprzęt.

Jakie oprogramowanie? Kogo się radzić?

Kupno oprogramowania standardowego typu system operacyjny i pakiet biurowy nie rodzi w zasadzie większych trudności, można je zresztą nabyć prawie wszędzie, nawet w supermarketach. Bardzo często oprogramowanie takie dostarczane jest wraz z komputerem, co w zasadzie uwalnia przedsiębiorcę od konieczności wyboru, z drugiej jednak strony narzuca mu konieczność stosowania wyrobu informatycznego producenta, na którego wybór na ogół nie mamy wpływu. Jednak już decyzja o nabyciu takiego a nie innego programu wspomagającego zarządzanie przedsiębiorstwem winna być poprzedzona analizą potrzeb przedsiębiorstwa. To samo dotyczy specjalistycznych aplikacji do projektowania i zarządzania procesami produkcyjnymi. Przedsiębiorca musi bowiem sam odpowiedzieć sobie na pytanie

czego oczekuje od oprogramowania komputerowego. Najłatwiej będzie mu to uczynić, jeżeli najpierw zapozna się z co najmniej kilkoma spośród obecnych na rynku konkurencyjnych systemów. Przykładowo, przedsiębiorca noszący się z zamiarem zakupu systemu wspomagającego zarządzanie pod żadnym pozorem nie powinien decydować się na pierwszy zaprezentowany mu system, bez względu na to, jakimi zakłęciami i zapewnieniami będzie go czarował dystrybutor czy producent danego systemu. Konieczne jest zapoznanie się z co najmniej jeszcze jednym podobnej klasy systemem, tak aby uwidoczniły się różnice pomiędzy prezentowanymi rozwiązaniami, a mogą one być znaczące. Niebagatelne znaczenie w wyborze takiego systemu mieć będzie także opinia pracowników, którzy z tego systemu będą w przyszłości korzystać. Niejednokrotnie bowiem jest tak, że pracownicy przyzwyczajeni są do jakichś procedur, które w firmie istnieją od dawna i mają się dobrze, służąc interesom przedsiębiorcy, nagła zaś ich zmiana poprzez wprowadzenie programu komputerowego, działającego w oparciu o procedury odmienne, może pogorszyć jakość świadczonej pracy.

Dokonanie właściwego wyboru oprogramowania nie jest sprawą łatwą dla przedsiębiorcy i co najistotniejsze w dokonywaniu wyboru w praktyce nie ma się on do kogo zwrócić. Nie istnieją bowiem w pełni obiektywne ośrodki doradztwa, które potrafiłyby dobrać program komputerowy do specyfiki przedsiębiorstwa w sposób obiektywny, uwolniony od konieczności propagowania własnego wyrobu, lub takiego którego dystrybucją się zajmują. Na ogół jest przecież tak, że konsultantami w zakresie doboru oprogramowania dla potrzeb przedsiębiorcy stają się jego producenci lub dystrybutorzy, zaś dla nich oferowane, własne oprogramowanie jest oczywiście najlepsze i przewyższające produkty konkurencyjne pod każdym względem. A więc w rzeczywistości – poza firmami doradczymi rangi światowej, które ze względu na koszty usług raczej nie będą dostępne dla przeciętnej firmy – przedsiębiorca chcąc zakupić właściwy program musi polegać na własnej intuicji, zebranych doświadczeniach i wiedzy czerpanej z czasopism poświęconych tematyce komputerowej. W praktyce najbardziej godną polecenia ścieżką doboru oprogramowania jest poinformowanie kilku firm informatycznych o swoich potrzebach i zebranie wyczerpujących informacji o oferowanych przez nie rozwiązaniach informatycznych. Na ogół informacje te będą miały postać folderów, ofert wraz ze specyfikacją techniczną, prezentacji

działania programu na danych fikcyjnych lub użytkownika, lub zaoferowania wersji demonstracyjnych. Wydaje się, iż korzystanie z wersji demonstracyjnych jest godną rekomendacji formą zbierania wiarygodnych informacji o oprogramowaniu komputerowym. Albowiem przedsiębiorca otrzymujący program do testowania, już od chwili podjęcia kontaktu z firmą informatyczną zaczyna uzyskiwać ważne informacje, które pozwolą mu wyrobić sobie przekonanie o oferowanym produkcie, ale też i o producencie lub dystrybutorze tego produktu. Już bowiem w chwili złożenia zamówienia na wersję demo oprogramowania, która zawsze winna zostać udostępniona bezpłatnie, przedsiębiorca wchodzi w kontakt ze służbami producenta lub dystrybutora. Zaczyna zbierać informacje na temat fachowości, terminowości i rzetelności tych służb. Kolejnym etapem pogłębiania takiej wiedzy jest instalacja wersji demonstracyjnej oprogramowania w systemie komputerowym przedsiębiorcy. Proces instalacji bardzo dokładnie może ujawnić wszelkie zalety ale i słabości pracowników oferenta oraz instalowanego przez nich programu. Jeżeli proces instalacji z przyczyn niezależnych od przedsiębiorcy będzie przebiegał nieprawidłowo, nastąpią opóźnienia, lub nowy program będzie zakłócał prace starych programów, należy poważnie zastanowić się nad celowością dalszej współpracy z oferentem. Jednak ostatecznym sprawdzianem jakości programu jest codzienna eksploatacja wersji demonstracyjnej. To właśnie w trakcie takiej eksploatacji ujawniają się zalety i ewentualne wady oprogramowania. Nie bez znaczenia jest też sygnalizowany już wyżej stosunek użytkowników do zainstalowanego oprogramowania. Jeżeli użytkownicy chętnie i szybko się uczą zasad jego obsługi może to pozytywnie wróżyć przyszłej współpracy pomiędzy człowiekiem a programem komputerowym.

Od kogo kupować?

Programy komputerowe dla firm są zbywane kilkoma głównymi kanałami dystrybucji.

Pierwszy to sprzedaż programów z tzw. półki sklepowej. W taki sposób sprzedawane są systemy operacyjne, pakiety biurowe oraz proste programy wspomagające zarządzanie. Cechą tej sprzedaży jest to, iż nabywa się wyrób gotowy, w wersji standardowej a więc niedostosowanej do konkretnego użytkownika. Nadto programy takie są zbywane łącznie z nośnikiem, na którym je

utrwalono, co powoduje, iż cała sprzedaż takiego pakietu jest obciążona podatkiem VAT. Sprzedaż taka zbliżona jest więc do sprzedaży książki czy płyty z muzyką. Przedsiębiorca dokonując kupna uzyskuje zatem własność nośnika, co nie jest jednak tożsame z uzyskaniem własności oprogramowania, gdyż uzyskuje się jedynie prawo do jego użytkowania.

W tym miejscu należy jednak z naciskiem podkreślić, że zgodnie z obowiązującą ustawą z 1994 o prawie autorskim i prawach pokrewnych, tzw. sprzedaż z półki jest de iure udzieleniem licencji na użytkowanie programu. Z przepisów tejże ustawy wynika bowiem, że jeżeli w pisemnej umowie wyraźnie nie postanowiono, iż mamy do czynienia ze sprzedażą praw autorskich, to dokonuje się udzielenia licencji. Oczywiście jest bowiem, że zamiarem producenta nie jest definitywne zbycie praw do programu, ale jedynie udzielenie licencji na korzystanie z niego w zamian za opłatę. Dodam, że jest to udzielenie licencji tzw. „celofanowej”, gdyż o brzmieniu jej postanowień przedsiębiorca na ogół dowiaduje się już po dokonaniu zakupu programu, co czyni jego sytuację pod wieloma względami niekorzystną. Należy dodać, iż polskie ustawodawstwo, przynajmniej w odniesieniu do klientów indywidualnych stara się przeciwdziałać zawieraniu w takich umowach postanowień godzących w interesy tychże klientów.

Drugi sposób dystrybucji programów komputerowych, to udzielanie licencji na korzystanie z nich dokonywane przez podmiot uprawniony, którym jest właściciel praw do programu i jest to na ogół jego producent. Cechą licencjonowania programów przez producenta jest przede wszystkim fakt, że nabywca takiego programu może w dużej części mieć wpływ na postanowienia umowy licencyjnej, która będzie go wiązać z producentem programu. Chodzi mi tu w szczególności o zapisy dotyczące zasad odpowiedzialności za nienależyte działanie programu i ewentualne szkody, jakie może on wyrządzić użytkownikowi. Dodatkowo należy wspomnieć, że czynność udzielenia licencji jako że nie jest ani towarem, ani usługą, nie podlega podatkowi VAT. Niemniej jednak podatkowi temu podlega sam nośnik, skutkiem czego należy na fakturze wyraźnie oddzielić od siebie sprzedaż nośnika podlegającą podatkowi oraz udzielenie licencji, chyba że program został zbyty w drodze elektronicznej. Z kolei należy podkreślić, że stworzenie programu na użytek konkretnego użytkownika jest czynnością podlegającą podatkowi od towarów i usług. Zważywszy na więzi natury funkcjonalnej i systemowej łączące producenta programu z

nim samym, nabywanie programów komputerowych bezpośrednio u producenta jest rozwiązaniem najbardziej godnym polecenia. Niemniej jednak, z różnych przyczyn, zdarza się iż nabycie programu bezpośrednio u producenta napotyka na przeszkody. Dzieje się tak w tych sytuacjach, gdy producent jest podmiotem zagranicznym, lub też jego polityka marketingowa zakłada zlecenie samej czynności zbycia programu i jego wdrożenia innym podmiotom. Wtedy można wykorzystać trzeci kanał dystrybucji programów komputerowych.

Tym trzecim kanałem jest nabycie programu komputerowego od jego dystrybutora. Na rynku polskim działa wiele firm wyspecjalizowanych w dystrybucji programów komputerowych jednego lub kilku producentów. Dystrybutorzy ci dokonują także instalacji programów, a niekiedy świadczą też serwis gwarancyjny i pogwarancyjny dla oprogramowania. Dystrybutorzy mają najczęściej uprawnienia do udzielania sublicencji na zbywane programy komputerowe. Warto zwrócić uwagę, iż niektóre duże firmy informatyczne mają po kilku a nawet kilkunastu dystrybutorów w skali kraju, multiplikując ich ilość wyłącznie w celu powiększenia sprzedaży swoich produktów. W skutek tej polityki, za którą nie zawsze podążają kwalifikacje dystrybutorów, nabywanie od nich programów komputerowych może zrodzić frustrację nabywcy. Chcąc jej zapobiec, przedsiębiorca musi starannie wybrać dystrybutora, kierując się w pierwszej mierze opiniami dotychczasowych jego klientów i ewentualnymi wskazówkami producenta programu, który może być zainteresowany we wskazaniu najlepszego dystrybutora.

Jak powinien wyglądać proces zakupu oprogramowania

Pomijając programy komputerowe dostępne do nabycia z półki sklepowej, nabycie każdego innego programu winno następować z poszanowaniem ugruntowanej tradycją informatyczną procedury. Konieczność uszanowania tych zasad staje się tym bardziej widoczna, im droższy jest program, który nabywa przedsiębiorca. Pomijając etap wyboru oferty, następną czynnością, jakiej winien dokonać zbywca oprogramowania na rzecz nabywającego ten program przedsiębiorcy jest sporządzenie analizy przedsiębiorstwa nabywcy pod kątem przydatności danego oprogramowania. Analizy takie w szczególności będą wymagane w trakcie implementacji rozwiązań informatycznych o charakterze wspomagającym zarządzanie przedsiębiorstwem i procesy produkcyjne. Rozwiązania

takie mają bowiem to do siebie, że aby funkcjonować z pożytkiem dla nabywcy muszą uwzględniać obowiązujące w jego firmie, struktury organizacyjne, procedury przepływu informacji i algorytmy postępowania. Niekiedy aplikacje takie mogą wspomniane procedury modyfikować, nie powinno jednak być tak, ażeby przedsiębiorstwo dostosowywało się do oprogramowania, a raczej odwrotnie. Zwyczajem obowiązującym renomowanych producentów oprogramowania jest, że analizę sporządza się na rzecz klienta nieodpłatnie. Kolejny etap procesu wdrożenia oprogramowania to dokonanie w oparciu o sporządzoną analizę zmian w oprogramowaniu. Jest to konieczne, ponieważ systemy oferowane przez dostawców mają na ogół charakter standardowy i należy je dopiero dostosować do potrzeb i profilu danego przedsiębiorcy. Na tym etapie na ogół decyduje się sprawa, które spośród istniejących modułów danego oprogramowania zostaną zakupione. Zasada, o której winien pamiętać nabywca jest, że nabywa się tylko te moduły, które są niezbędne do zaspokojenia oczekiwań przedsiębiorcy odnośnie oprogramowania, w pozostałym zakresie natomiast należy zastrzec sobie prawo nabywania pozostałych modułów – o ile okażą się potrzebne - po cenach z rabatem. Kiedy zostaje zakończone dostosowanie programu do potrzeb użytkownika, rozpoczyna się jego faktyczne wdrożenie w dedykowanym systemie komputerowym. Czasami wdrożenie jest dokonywane dla oszczędności czasu równoległe z dostosowaniem. Etap wdrożenia winien zakończyć się wprowadzeniem danych pierwotnych użytkownika a następnie testami systemu. Dopiero po pozytywnym zakończeniu testów możemy mówić o dokonanym pełnym wdrożeniu zakupionego oprogramowania.

Co powinno być napisane w umowie

Przepisy prawa autorskiego co prawda nie narzucają wymogu formy pisemnej dla umów licencyjnych, czyli takich, które dają upoważnienie do korzystania z oprogramowania, niemniej jednak w interesie przedsiębiorcy leży, ażeby taką umowę zawrzeć, lub przynajmniej otrzymać od zbywcy programu. Z punktu widzenia interesu przedsiębiorcy w umowie licencyjnej ważne będą następujące elementy:

- a)** do czego uprawnia licencja (zakres uprawnień licencjobiorcy),
- b)** na ile stanowisk / niezależnych baz danych opiewa licencja,

- c) jaki jest zakres i zasady odpowiedzialności licencjodawcy za wady programu,
- d) jaki jest zakres i zasady odpowiedzialności licencjodawcy za szkodę wyrządzoną przez program komputerowy,
- e) kiedy i na jakich zasadach licencjobiorca może zmodyfikować program komputerowy,
- f) jaki jest czas trwania umowy (jeśli się nie ujmie tego w umowie, licencja obowiązuje tylko przez pięć lat),
- g) jakie są zasady odpłatności,
- h) jakie wymagania ma oprogramowanie wobec sprzętu komputerowego,
- i) czy oprogramowanie będzie współ egzystowało z już istniejącym programami w ramach systemu informatycznego przedsiębiorcy,
- j) jaki jest termin dostarczenia i instalacji programu,
- k) kiedy i na jakich zasadach odbywa się testowanie i przyjęcie programu jako sprawnego,

Powyżej wskazane kwestie, jaki w moim uznaniu winny być uregulowane w umowie licencyjnej, można uregulować w szeregu umów dodatkowych związanych ze zbyciem programu komputerowego. Przykładowo na ogół jest zawierana przez strony umowa na wdrożenie oprogramowania, z którą powiązane są warunki, na jakich licencjodawca udziela licencji oraz jego zasady odpowiedzialności za ewentualne wady programu i szkody, jakie program może wyrządzić. Godną polecenia jest ugruntowująca się praktyka, że przedsiębiorcy negocjowanie umów z zakresu prawa informatycznego powierzają specjalistycznym kancelariom prawnym, które niekiedy ubocznie zajmują się także doradztwem komputerowym. Koszt takiej reprezentacji na ogół stanowi niewielki procent ceny zakupionego rozwiązania informatycznego, niemniej jednak jest wart poniesienia, zwłaszcza w kontekście strat, jakie może przedsiębiorcy przynieść niewłaściwie funkcjonujący program.

Co zrobić, gdy program nie funkcjonuje należycie

Przedsiębiorca zamierzający nabyć oprogramowanie dla swojej firmy musi być świadomy faktu, że bywa ono – jak każdy wytwór intelektu - wadliwe. Świadomość potencjalnej wadliwości programów komputerowych mają też ich producenci i dystrybutorzy, co powoduje że starają się możliwie ograniczyć zakres swej odpowiedzialności za wady programu. Praktyce tej, przynajmniej jeśli idzie o licencje, sprzyja też polskie prawo, które w zasadzie nie

przewiduje uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne oprogramowania, odnosząc tę rękojmię jedynie do wad prawnych. Niemniej jednak, bazując na ogólnych zasadach wykonywania zobowiązań zawartych w polskich prawie cywilnym da się wywieść podstawę odpowiedzialności za ewentualne wady programu komputerowego. Najprościej jednak jest uzyskać od producenta oprogramowania lub jego dystrybutora gwarancję jakości na program. Zważywszy na fakt, że w ostatnim okresie czasu burzliwie dotychczas rozwijający się rynek oprogramowania przeżywa stagnację, wynegocjowanie korzystnych z punktu widzenia interesów klienta warunków gwarancyjnych staje się względnie łatwe, a nie bez znaczenia jest też fakt, iż udzielający gwarancji na swe programy producent, zyskuje markę twórcy niezawodnych programów.

Decydując się na zakup oprogramowania komputerowego zawsze jednak należy pamiętać, iż jego nabycie nie może być dziełem przypadku, musi zaś wynikać z prawidłowo przeprowadzonego procesu decyzyjnego. Koszt nabycia i wdrożenia oprogramowania w firmie może zwrócić się po wielekroć, ale może też stać się kosztem niechcianym, który nie przyniósł oczekiwanego efektu.

Aleksander Stuglik

autor jest prawnikiem Kancelarii Prawnej B. Żuradzka z Katowic