

# Правове регулювання аутсорсингу у сфері інформаційних комп'ютерних технологій

Андрєєва Ю.М.

*Україна, Київ, Київський національний економічний університет ім. В. Гетьмана*

*В данной статье раскрывается понятие аутсорсинга в сфере информационных компьютерных технологий (ИТ - аутсорсинг), его основные виды, процедура и особенности правового регулирования; дается краткая характеристика хозяйственного договора ИТ- аутсорсинга как регулятора отношений, связанных с процедурой ИТ – аутсорсинга.*

Аутсорсинг інформаційних комп'ютерних технологій (IT- outsourcing) (від англ. outsourcing - використання зовнішніх джерел або засобів)- це передача спеціалізованих компанії (повністю або частково) функцій, пов'язаних з обслуговуванням мережевої інфраструктури; проектуванням і реалізацією автоматизованих бізнес-систем з подальшим постійним вдосконаленням і супроводом; системною інтеграцією і офшорним програмуванням.

Основний розвиток IT-аутсорсинга почався в кінці ХХ століття, коли ефективна робота без комп'ютерів виявилася просто неможливою. Зі стрімким розвитком інформаційних технологій зросли внутрішні витрати підприємств на інформаційне забезпечення діяльності. Відділи інформаційного забезпечення стали загрозливо збільшуватись, а професіоналізм «власних» фахівців не завжди відповідав новим стандартам. Стало більш вигідним передати, повністю або частково, функції, пов'язані з інформаційним забезпеченням діяльності спеціалізованим компаніям. На сьогоднішній день аутсорсинг в усіх країнах, в тому числі і на Україні, стає важелем ефективного управління, що дозволяє перерозподіляти потужності, знижувати витрати.

Можна стверджувати, що застосування IT-аутсорсинга має ряд незаперечних переваг, таких як:

- економічна доцільність, яка пов'язана із зниженням сукупної вартості володіння IT- інфраструктурою;
- зниження ризиків, пов'язаних зі звільненням або помилками IT-персоналу;
- зниження термінів введення IT- інфраструктури в промислову експлуатацію.
- ліквідація обмежень по фонду заробітної плати або штатному розкладу, що особливо актуально для державних організацій.

Саме ці та інші переваги роблять IT- аутсорсинг дуже привабливим для багатьох компаній. Але для того, щоб застосовувати аутсорсинг на практиці, необхідно підготувати правову основу для його використання.

Національний банк України у Постанові Правління від 15.03.2004 № 104 визначає аутсорсинг як виконання певних функцій і робіт, які традиційно вважаються "внутрішніми" і виконуються штатними працівниками, шляхом залучення зовнішніх незалежних сторін на договірній основі. Використовується для оптимізації витрат і процесів у банку [1].

До складових IT-аутсорсинга найчастіше відносять:

- обслуговування мережевої інфраструктури;
- проектування і впровадження інформаційних бізнес-систем з подальшим постійним розвитком і супроводом;
- системна інтеграція;
- розміщення і оптимізація корпоративних баз даних на серверах;

- створення і підтримка публічних web-серверів;
- підтримка в актуальному стані технічної і організаційно-розпорядливої документації на систему.
- розробка різних видів програмного забезпечення;
- консалтингові послуги в області електронного бізнесу;
- web- хостинг;

забезпечення різних видів Інтернет - послуг (Internet Service Providing);  
забезпечення використання різних видів програмного забезпечення (Application Service Providing) та інші .

Умовно можна вирізнити 2 види ІТ- аутсорсингу в залежності від поділу функцій між ІТ- компанією та ІТ- відділом замовника: повний та частковий .

1. Повний ІТ-аутсорсинг – аутсорсинг, при якому компанія виконує всі функції ІТ- відділу, включаючи розробку програмного забезпечення, сервісну підтримку розробленого програмного забезпечення, технічну підтримку програмного забезпечення, навчання користувачів, адміністрування мереж і зберігання даних, відновлення системи у разі збоїв, управління ІР- телефонією, стратегічне планування інформаційної інфраструктури, послуги Інтернет - провайдингу та деякі інші функції, залежно від специфіки роботи компанії-замовника. При повному аутсорсингу можливе поєднання штату співробітників та активів ІТ-відділу і ІТ-компанії на час дії контракту.

2. Частковий ІТ-аутсорсинг передбачає, що велика частина функцій залишається у персоналу замовника. Даний вид є найбільш поширеним на даний час в Україні, оскільки більшість компаній мають власні ІТ- відділи та не хочуть повністю залежати від сторонньої організації, навіть при ідеальних договірних відносинах.

Процедуру проведення аутсорсингу на підприємстві можна умовно поділити на декілька етапів :

**1 етап. Оцінка і підготовка.** На даному етапі основним для підприємства, що хоче передати на зовнішнє обслуговування інформаційного забезпечення є принцип «Пізнай себе» Тобто, необхідно оцінити всі плюси і мінуси аутсорсингу, визначитись з переліком функцій, що будуть передаватись, оцінити можливі ризики і т.д.

У своєму листі № 42-311/382 від 29.01.2004р. Національний Банк України у разі використання банком послуг аутсорсингу, для зменшення ризиків рекомендує здійснити такі дії:

- з'ясувати обставини, за яких можуть використовуватись послуги аутсорсингу та перелік операцій, до яких можуть бути залучені сторонні особи;
- визначити процедуру та критерії вибору постачальників послуг;
- провести моніторинг якості роботи і ризиків, пов'язаних з використанням сторонніх постачальних послуг [2].

Роб Аалдерс у своїй роботі «ІТ- аутсорсинг. Практичне керівництво» приводить сім обов'язкових елементів роботи, що передують укладенню:

1. визначення можливостей контракту;
2. опис;
3. due diligence (дослівно — «належна обачність»). Процес перевірки і підтвердження сервіс-провайдером стану ІТ- оточення, за який він згодом нестиме відповідальність;
4. підготовка «паперового» варіанту;
5. складання додатків і графіків;
6. рішення спірних питань;
7. визначення кваліфікаційного рівня Виконавців [3].

**2 етап. Підготовка та укладення договору ІТ- аутсорсингу** Ретельна і грамотна підготовка договору дозволяє зафіксувати домовленості обох сторін про можливі напрямки їх діяльності та можливий термін дії контракту.

Господарський договір ІТ-аутсорсингу є основним регулятором відносин у сфері застосування аутсорсингу у сфері інформаційних комп'ютерних технологій. Як і будь який господарський договір, стандартний договір аутсорсингу має містити ряд істотних умов, а саме: предмет договору, дія договору, ціна, внесення змін, передача робіт за договором іншому виконавцеві, вирішення суперечок, форс-мажорні обставини, конфіденційність, відповідальність сторін.

Але крім загальних умов у договорі ІТ- аутсорсингу мають бути чітко прописані деякі специфічні умови, які можуть вплинути на якість та результативність процесу аутсорсинга в цілому . Зокрема це стосується так званої SLA –угоди ( Service Level Agreement) - угоди про рівень якості послуг, що надаються., що є невід'ємною частиною договору ІТ-аутсорсингу. Мета документа - дати якісний і кількісний опис сервісів як з погляду аутсорсера, так і з погляду клієнтів. Чітко визначена SLA-угода - це впорядкована система показників контролю якості послуг, що надаються, яка визначає реальні очікувані результати для користувачів і гарантію того, що ваша організація платить лише за отримані послуги обумовленої якості. Істотною частиною SLA є каталог сервісів. Каталог складається з частини, що описує маркетинг (управління, документація, звітність) і частини, що описує операції з сервісом (технічна інфраструктура, плани підтримки і вдосконалення сервісів [4].

З метою зменшення податкових ризиків при укладенні договорів аутсорсинга бажано врахувати специфіку податкового законодавства, та чітко вказати всі істотні умови, дослівно використовувати термінологію податкового законодавства України. Крім того, варто перевірити наявність ліцензії. Основним є те, що операції по наданню аутсорсингових послуг повинні бути правильно оформлені, підтверджені документами (договір, якщо необхідно – копія ліцензії, рахунок-фактура, акт про надання послуг, підписаний обома сторонами договору).

Крім того, для забезпечення належного виконання контрагентом переданої в аутсорсинг діяльності та зменшення ризиків компанії, у договорі бажано закріпити обов'язок Виконавця забезпечити повний доступ компанії-Замовника до бухгалтерських книг, записів та іншої інформації, що стосуються виконуваної ним діяльності згідно з угодою про аутсорсинг, а також можливість компанії здійснювати поточний моніторинг та оцінку діяльності контрагента з тим, щоб у разі необхідності внести певні коригування.

**3 етап. Проведення аутсорсингу.** Здійснюється на підставі договору На цьому етапі Замовник має здійснювати постійний контроль за виконання контракту і управління виконавцем, здійснюючим аутсорсинг. При необхідності сторони мають право вносити зміни та доповнення до існуючого договору.

**4 етап. Розірвання чи припинення договору аутсорсингу.** З метою запобігання конфліктам при розірванні договору , варто у договір включити пункти про підстави, процедуру та наслідки завершення аутсорсингу

Підсумувавши усе раніше викладене, варто зазначити , що на сьогоднішній день відносини, пов'язані з ІТ- аутсорсингом є невід'ємною частиною економічного життя України, а господарський договір ІТ-аутсорсингу є регулятором цих відносин. Предметом цього Договору є передача Замовником непрофільних функцій в порядку і на умовах, встановленим договором. Аутсорсинг , як правило, носить постійний, а не разовий характер і включає в себе підтримку і управління існуючими інформаційними ресурсами з поточним супроводом програмних продуктів, регулярну модернізацією основних систем і окремих застосувань.

### **Перелік посилань**

1. *Постанова Правління Національного банку України № 104 від 15.03.2004 Методичні вказівки з інспектування банків “Система оцінки ризиків”.*

2. Лист Національного банку України N 42-311/382 від 29.01.2004 *Методичні вказівки щодо організації та функціонування систем ризик-менеджменту в банках України.*

3. Роб Аалдерс: *IT-аутсорсинг. Практическое руководство-* Москва: Альпина Бизнес Букс, 2004. -300 с.

4. Джіан Жен *SLA: начини с азов - Директор ИС: №6, 2006.*