

EXTERNALIZAREA DEZVOLTĂRII SOFTWARE: ÎNTRE OUTSOURCING ȘI LOAN

De multe ori când se vorbește de outsourcing se include și dezvoltarea de software. Acest lucru ridică multe semne de întrebare. Dezvoltarea software efectuată în afara companiei, cu resurse externe, include multe variante, majoritatea nefiind outsourcing. Această situație afectează puternic statisticile referitoare la externalizare, de multe ori cifrele incluzând activități de vânzare de software, care nu ar trebui incluse. Având statistici eronate, planurile de business pot fi afectate.

Dar să le luăm pe rând. Cum poate obține o companie un program informatic? Cel mai simplu este să cumpere un pachet de software licențiat, pentru nevoia pe care o are. Aici avem de a face de la pachetele soft de productivitate imediată, gen Office, până la pachetele complexe de tip ERP, CRM etc. Achiziția unui pachet soft nu este outsourcing. Dacă se cumpără un pachet complex, care are nevoie de adaptări, configurări, efectuate de furnizor, nici aceasta nu este outsourcing.

Pe de altă parte, multe programe se dezvoltă de către programatorii proprii ai companiei, angajați pentru acest scop. Aceste dezvoltări se efectuează la o cerință de business, pe niște specificații generate intern, dezvoltarea făcând parte dintr-un proiect coordonat, în general, de către un proiect manager tot intern. Uneori, proiectele sunt mai multe decât pot duce dezvoltatorii proprii și atunci se apelează la resurse externe. În cadrul proiectului intern se angajează resurse externe, pe durata proiectului. Ma-

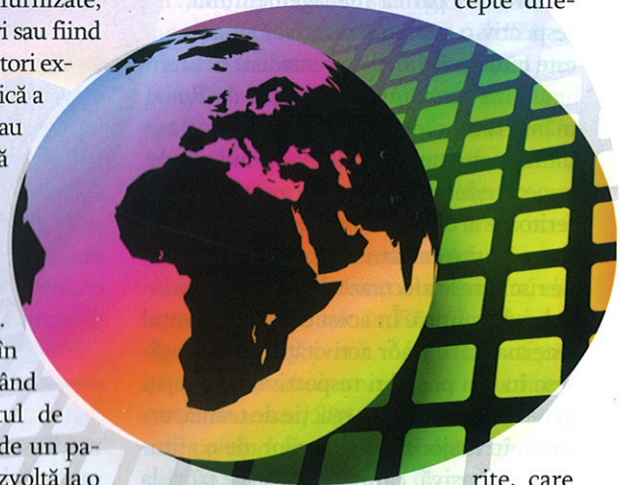
agementul de proiect este însă al clientului. Practic, resursele externe sunt închiriate, de tip loan. Specificațiile sunt interne, managementul de proiect este intern. Nici în acest caz nu putem vorbi de outsourcing, deoarece partea externă nu este responsabilă de livrarea proiectului, de livrarea unui serviciu complet. Dacă ar fi altfel, practic orice achiziție de software ceva mai complex ar deveni outsourcing și am vorbi doar de outsourcing, ceea ce e greșit. Orice proiect amplu, care utilizează un software extern, necesită resurse externe furnizorului, acele resurse efectuând o serie de operații pentru client. Dar aceste activități nu sunt outsourcing. Chiar și mentenanța software, după achiziție, nu este în regim de outsourcing. Mentenanța software este parte a pachetului de produse furnizate, deoarece produsul, având bug-uri sau fiind dependent de legislație sau alți factori externi, necesită intervenția periodică a producătorului pentru corectare sau actualizare. Această mentenanță este intrinsecă produsului, trebuie luată obligatoriu. O mentenanță opțională, luată prin achiziție externă, s-ar putea încadra în domeniul outsourcingului, altfel nu.

Totusi, există și outsourcing în domeniul software. Se întâmplă când se externalizează managementul de proiect, când furnizorul nu vinde un pachet de software prestabilit, ci dezvoltă la o cerință a clientului, cu resurse externe, asigurând managementul de proiect pentru partea de dezvoltare software. Normal, și clientul va asigura managementul propriu de proiect, dar nu va avea responsabilitatea dezvoltării software.

Se vorbește mult despre India, chiar și despre România, ca piețe cu un număr important de specialiști care sunt folosiți în

regim de off-shore (pentru India) sau near-shore pentru dezvoltarea de software în România (dacă se dezvoltă pentru Europa) sau off-shore (dacă se dezvoltă pentru America). Dacă doar se închiriază resurse în regim de loan, acesta nu este outsourcingul de care vorbim. O variantă posibilă a se încadra la outsourcing este când se preia extern managementul aplicației. Dacă pentru întreținerea și asigurarea bunei funcționări a aplicației, dincolo de mentenanța standard, se intervine din Londra sau din Iași, în general remote, asupra aplicației, efectuându-se monitorizarea continuă, intervenția la incidente, care pot fi de aplicație sau de utilizare necorespunzătoare, în acest caz putem vorbi de outsourcing.

În domeniul software sunt două concepte dife-



rente, care de multe ori se amestecă: mentenanța și suportul tehnic. Mentenanța se referă la rezolvarea bug-urilor aplicației sau actualizări periodice. Suportul tehnic este ceva opțional, la cerere, contractat de client de la un partener extern. Acest suport tehnic se poate include în domeniul outsourcingului.

■ CĂLIN RANGU, CEO IIRUC SERVICE