

Outsourcing de Sistemas de Informação: Cuidado...

| Fernando Resina da Silva* |

O outsourcing de Sistemas de Informação (SI) está a generalizar-se em todo o mundo, tendo inclusivamente chegado às grandes empresas, como Bancos e Seguradoras. Com a evolução da tecnologia os SI têm-se tornado demasiado complexos, implicando elevados custos para as empresas, não só de aquisição, mas também, e principalmente, de manutenção e assistência técnica, contratação e formação de técnicos, actualização e gestão.

A solução encontrada pela generalidade das empresas, cuja actividade comercial não é a de gestão de SI, foi a de contratar um prestador de serviços, especializado nessa gestão, a quem «entrega» toda a componente de SI de suporte à sua actividade. Acontece, porém, que esta contratação, vulgo outsourcing, implica para a empresa confiar a um terceiro uma actividade que, sendo certo que não é a actividade que constitui o seu objecto, é em regra essencial para o sucesso desta. Daí ser extremamente delicado todo o processo de outsourcing, desde o momento da tomada de decisão quanto à sua implementação, passando pela escolha do outsourcer, negociação e assinatura do contrato, transferência dos equipamentos, dos serviços e eventualmente de pessoal da empresa, prestação e recepção dos serviços e, no final do contrato, a retoma ou o reencaminhamento dos serviços para outro prestador.

E esta situação é ainda mais delicada quando a empresa desconhece os cuidados que deve ter em todo este processo. O problema reside no facto de que, na generalidade dos casos das PMEs, dotadas de estruturas técnicas de pequena dimensão, temos nesta negociação de um lado uma empresa que, para além de prever que o outsourcing lhe vai originar uma redução de custos e que cada vez tem mais dificuldade na gestão do seu SI, pouco mais sabe, e do outro, um prestador cuja actividade é precisamente a gestão de SI e que, como tal, tem todo o know-how que o coloca numa posição de vantagem na negociação do contrato.

Vejam, em termos muito sintéticos, quais os pontos que pela empresa e pelo prestador não poderão deixar de ser considerados. A empresa deverá efectuar um levantamento dos SI de que dispõe, incluindo o histórico das métricas e níveis do seu desempenho, para posterior comparação com o que lhe é oferecido pelo outsourcer, inventariar as suas necessidades, ponderar as vantagens e os riscos do recurso ao outsourcing e realizar o estudo financeiro da alternativa outsourcing vs. manutenção do status-quo. Esta tarefa pode ser assegurada por consultores especializados, ou, até mesmo, mas com cuidados adicionais, por

um potencial outsourcer, ao abrigo, não ainda de um contrato de outsourcing, mas de um contrato preliminar de prestação de serviços de consultoria. Após a realização deste estudo inicial, e na posse das suas conclusões, a empresa estará em melhores condições para aferir das suas necessidades e apreciar as propostas de possíveis outsourcers.

Na negociação do contrato deverão as partes prever e regular aspectos relativos à identificação precisa dos serviços de outsourcing contratados e respectivos preços, transferência de activos (não só hardware e software mas igualmente de recursos humanos), transferência de contratos (onde se incluem os contratos de assistência e manutenção), transição dos serviços (período crucial que

pode marcar toda a vivência do contrato), regime de prestação dos serviços (após o período de transição e incluindo os níveis de qualidade de prestação dos serviços e respectivas penalidades pelo seu incumprimento "SLA"), alterações (aumento ou redução) e novos serviços, renovação e inovação tecnológica, propriedade intelectual sobre as obras e programas criados, responsabilidade das partes, modelo de governo do contrato (incluindo os poderes de gestão e fiscalização), método de resolução de litígios e, finalmente, a retoma pela empresa ou reencaminhamento dos serviços para outro outsourcer no final do contrato, fase cuja importância é vital para que a empresa não se coloque ad eternum na dependência do outsourcer.

**ESTA CONTRATAÇÃO, VULGO
OUTSOURCING, IMPLICA PARA
A EMPRESA CONFIAR A UM
TERCEIRO UMA ACTIVIDADE
QUE, SENDO CERTO QUE NÃO
É A ACTIVIDADE QUE CONSTITUI
O SEU OBJECTO, É EM
REGRAS ESSENCIAL PARA O
SUCESSO DESTA**

*Vieira de Almeida & Associados - Soc. de Advogados