

Příloha 7

Ukázková struktura poptávkového dokumentu

Při výběru a dotazování firem je podnikem zaslán tzv. poptávkový dokument. V praxi je možné se setkat jak s velmi jednoduchou strukturou poptávkového dokumentu, tak s velmi podrobným popisem požadavků a cílů zadavatele. Jednoduchá struktura nese s sebou velké riziko nepřesnosti od nabízejícího dodavatele. Nabídky různých dodavatelů se mohou velmi zásadně lišit jak cenou, tak obsahem. Proto je vhodné poptávkový dokument sestavit tak, aby nabízející mohl co nejpřesněji identifikovat cíle a požadavky vzhledem ke stávajícímu stavu IS, předmětu a způsobu podnikání a celé řadě dalších vstupních informací.

1. Analýza výchozího stavu zadavatele
 - 1.1 Popis předmětu podnikání
 - 1.2 Organizace společnosti
 - 1.3 Personální a kvalifikační struktura
 - 1.4 Stručný popis hlavních podnikových procesů
2. Popis stávajícího PIS/ERP
 - 2.1 Popis struktury a funkcí stávajícího PIS/ERP
 - 2.2 SWOT analýza současného PIS/ERP
3. Požadavky a cíle implementace nového PIS/ERP
 - 3.1 Požadavky na pokrytí podnikových procesů
 - 3.2 Požadavky na funkcionalitu systému
 - 3.3 Možnosti integrace s technologickými a ostatními aplikacemi PIS
4. Předmět poptávky – struktura nabídky
 - 4.1 Popis nabízeného ERP
 - 4.2 Licenční politika – počty uživatelů
 - 4.3 Metodika implementace ERP
 - 4.4 Harmonogram implementace
 - 4.5 Reference dodavatele implementace ERP – dokončené a probíhající projekty, konzultanti a jejich referenční listy
 - 4.6 Strukturovaná cenová nabídka – licence, implementace, údržba
 - 4.7 Návrh smlouvy dodavatele
 - 4.8 Další požadavky – financování projektu, ostatní
5. Formální podmínky nabídky
 - 5.1 Kontaktní osoby
 - 5.2 Forma a způsob odevzdání nabídky
 - 5.3 Kritéria výběru dodavatele
 - 5.4 Způsob vyhodnocení nabídky
 - 5.5 Harmonogram výběrového řízení

Někdy v užším výběru lze využít i možnost zpracování úvodní studie. Ta sice patří do následné etapy vlastní implementace, nicméně může být zpracována pro přesnější přípravu nabídky ještě před vlastním výběrem. Dříve se jednalo většinou o placenou službu, dnes se lze setkat i s tím, že i tato činnost není podniku účtována, a to i v případě, že se pro daný produkt nakonec nerozhodne.

Příloha 8

Vzorová osnova Úvodní studie / Hrubého konceptu zavedení ERP

1. Obsah

2. Úvod

2.1 *Shrnutí obsahu konceptu.*

2.2 *Přehled dokumentů.* Dokumenty, které byly základním informačním podkladem pro tvorbu konceptu.

3. Shrnutí požadavků na informační systém

3.1 *Zakázka projektu.* Základní cíle implementace IS ze strany zákazníka. Odstavec obsahuje rozvinutí zadání ze zadávací dokumentace a jeho doplnění.

3.2 *Organizační cíle.* Jaké cíle přinese implementace PIS pro společnost s ohledem na pokrytí potřeb společnosti, organizační záměry.

3.3 *Technické cíle.* Jaké cíle přinese implementace ERP pro společnost s ohledem na pokrytí potřeb společnosti v technické oblasti a její správy.

3.4 *Aplikační cíle.* Jaké cíle přinese implementace ERP pro společnost s ohledem na pokrytí funkčních potřeb v oblasti řízení podnikových procesů.

4. Popis současného stavu

4.1 *Organizační struktura.* Stávající organizační struktura společnosti, která je výchozí pro implementaci ERP a eventuálně další očekávané změny v organizaci.

4.2 *Zabezpečované funkce.* Základní popis zabezpečovaných funkcí a požadavků zákazníka. Jako základ lze využít poptávkový dokument. Členění po funkčních oblastech.

4.3 *Toky dat a informací.* Současný stav vazeb mezi funkcemi. Popis vazeb na úrovni integrace.

5. Standardní funkční struktura zaváděných modulů ERP

5.1 *Zaváděné funkční oblasti.* Soupis implementovaných funkčních oblastí.

5.2 *Pokrytí funkcí moduly ERP.* Soupis standardních komponent zaváděných modulů v dané společnosti:

- finanční účetnictví,
- účetnictví investičního majetku,
- controlling investičního majetku,
- controlling,
- materiálové hospodářství,
- odbyt a distribuce,
- výroba,
- údržba.

6. Popis HW platformy

6.1 *Vnitřní struktura sítě.* Struktura sítě, protokoly apod.

6.2 *Fyzická topologie.* Topologie sítě. Pouze stručný popis ve vztahu k ERP.

6.3 *Komunikace ze vzdálených lokalit.* Případné komunikace mimo interní LAN, připojení uživatelů do WAN, eventuálně ostatních sítí

7. Technologické prostředí systému ERP

- 7.1 *Koncepce serverů.*
- 7.2 *Koncepce systémového SW a databází.*
- 7.3 *Koncepce uživatelských oprávnění Filozofie tvorby a zásady tvorby uživatelských přístupů.*
- 7.4 *Rozhraní pro přenos dat.* Filozofie tvorby a programování rozhraní.
- 7.5 *Zálohování a archivace.* Zálohování a jeho filosofie. Řešení archivace dat.
- 7.6 *Upgrade systému.* Filosofie upgrade systému, dílčí upgrade, upgrade verze, způsob použití náhradního serveru.
- 7.7 *Technická podpora systému ERP.* Popis smyslu a základní filosofie technické podpory systému od dodavatele.

8. Koncept implementace jednotlivých funkčních oblastí

- 8.1 *Pokrytí podnikových procesů funkcemi ERP.* Pro každý proces podnikového systému přiřazení funkčních oblastí a funkcí systému ERP. Matice identifikovaných procesů a subprocesů a jejich pokrytí moduly a komponenty ERP
- 8.2 *Návrh na způsob pokrytí částí PIS, které nejsou řešené systémem ERP.* Seznam ostatních programů, které nejsou v této etapě nahrazeny ERP a mají datovou vazbu na ERP.
- 8.3 *Zaváděné funkce a jejich pokrytí pomocí ERP.* Popis funkcí a jejich pokrytí funkčností ERP. Základní popis konceptu daného modulu.
- 8.4 *Data:*
 - Data v ERP. Výčet kmenových a pohybových dat. Struktura záznamu kmenových dat.
 - Data v externích systémech – data, která budou I po startu ERP v externích systémech a budou mít vazbu na funkční oblast ERP.
 - Data ve starých systémech – struktura dat ve stávajících systémech, která budou převedena do ERP.
- 8.5 *Rozhraní:*
 - Jednorázová rozhraní. Definice rozhraní – dávkové zpracování převodu dat ze stávajících systémů do ERP.
 - Trvalá rozhraní – definice. Definice trvalých rozhraní pro přenos dat z externích systémů do ERP.
- 8.6 *Podklady pro nastavení systému.* Popis základních definovaných prvků pro nastavení systému. Kapitola bude obsahovat standardy rámcového konceptu a definované prvky nastavení systému ERP pro danou společnost. Tato kapitola bude základem pro detailní nastavení systému.
- 8.7 *Nestandardní rozšíření systému.* Definice a popis funkčnosti, která je požadována zákazníkem a nelze ji realizovat v ERP.
- 8.8 *Návrh dalšího rozvoje využívání funkčnosti ERP.* Návrh rozvoje funkčnosti ERP pro další etapu. Stručný popis možného dalšího rozšíření funkčnosti.
- 8.9 *Organizační struktura pro ERP.* Organizační struktura, platná a navržená jako základní pro implementaci ERP.

9. Integrovaná vazby

- 9.1 *Popis informačních vazeb vně ERP.* Popis integračních a ostatních vazeb na rámcový koncept podniku.
- 9.2 *Vazby mezi funkčními oblastmi ERP.*

10. Časový harmonogram implementace ERP

- 11. **Závěr**

Řešitelské týmy v průběhu vlastní implementace IS

Řídicí výbor projektu

Řídicí výbor je nejvýše postaveným týmem v rámci projektu. Řídicí výbor přijímá rozhodnutí, která nemůže učinit aplikační (projektový) tým nebo vedení projektu. Jeho hlavním úkolem je rozhodování a schvalování základních koncepcí řešení a průběhu projektu. Proto musí být obsazen ze strany zákazníka i dodavatele řídicími pracovníky s příslušnými rozhodovacími pravomocemi – zpravidla na úrovni ředitelů nebo zodpovědných vedoucích pracovníků obou organizací.

Vedení projektu

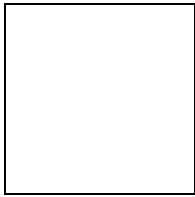
Vedení projektu komplexně řídí realizaci projektu podle řídicím výborem schválené koncepce postupu. Analyzuje podklady projektových týmů pro tvorbu celkových podkladových materiálů nutných pro rozhodování řídicího výboru. Je tvořeno vedoucím projektu ze strany zákazníka a ze strany dodavatele, popř. sekretariátem projektu. Jeho hlavní činnost spočívá v koordinaci a řízení projektu po obsahové, časové i nákladové stránce. Na základě podkladů jednotlivých projekčních týmů připravuje podklady pro rozhodnutí řídicího výboru.

Činnosti vedoucího projektu dodavatele

- Koordinace přípravy, upřesnění harmonogramů a průběhu prací, operativní *problem management*.
- Zajišťování pravidelné komunikace mezi projekčními týmy v rámci projektu a mimo projekt do okolí, organizace pravidelných meetingů s vedením projektových týmů, koordinace zabezpečení integrovanosti jednotlivých modulů projektu.
- Příprava pravidelných hodnocení postupu prací v projektu.
- Zajištění maximální orientace na přenos informací a znalostí poradců dodavatele na projekční týmy.

Činnosti vedoucího projektu zákazníka

- Zajišťování celkové logistiky v průběhu projektu.
- Příprava a zajištění strategie implementace IS u zákazníka, příprava zpráv o průběhu projektu pro řídicí výbor projektu.
- Koordinace prací v projekčních týmech a odsouhlasení s konzultanty dodavatele, ukládání úkolů konzultantům dodavatele prostřednictvím vedoucího projektu dodavatele, koordinace prací a neustálá spolupráce s vedoucím projektu dodavatele s cílem maximální kvality výsledků projektu.
- Odsouhlasení výkazů práce konzultantů a Protokolů o činnostech projekčních týmů.



Obr. P.2 Organizace projektu implementace IS do podniku

Projektové týmy

Týmy jsou vytvářeny pro každý zaváděný modul. Jsou tvořeny specialisty/poradci dodavatele a partnerů pro danou podnikovou agendu (např. finanční účetnictví) a odbornými pracovníky zákazníka. Protože úkolem týmu je stanovení koncepce nasazení systému v dané oblasti, je nutné obsadit tento tým špičkovými koncovými uživateli systému (např. vedoucími účtáren, účetními metodiky apod.). Tým bývá doplněn zástupci útvaru informatiky pro zajištění návaznosti a přenosu dat ze stávajících systémů.

Členové týmu ze strany uživatele se stávají hlavními nositeli know-how informačního systému u zákazníka, projdou detailními školeními o funkcích a možnostech systému, ale i o jeho přizpůsobování měnícím se podmínkám. Část členů týmu by pak měla přejít do kompetenčního/expertního střediska, které si zákazník obvykle vytváří pro další údržbu a správu systému i pro další šíření know-how mezi ostatní koncové uživatele.





Příloha 10

Uzavření smlouvy o zavedení a provozování podnikového IS

Autor přílohy: JUDr. Martin Maisner, www.rowanlegal.com

Smluvní vztahy v informačních technologiích

Pro smlouvy v oblasti informačních technologií je ve většině případů charakteristická velká rozmanitost obchodně-právních vztahů. Tomu je třeba přizpůsobit i druh a charakter jednotlivých smluvních typů, které budou informační technologie zastřešovat právně.

Koncepce smluvního vztahu

Obecně je doporučena koncepce rámcové smlouvy o dílo, která upravuje pouze obecné principy a otázky systémové integrace, resp. projektu. Podstatnou náležitostí této smlouvy je vymezení způsobu uzavírání dalších nezbytných (díličích) smluv. Využití smlouvy o dílo je doporučeno i s ohledem na skutečnost, že tento typ smlouvy je v dostatečné míře upraven obchodním zákoníkem. V případě zvolení jiného typu smlouvy je nutné přesně definovat velké množství smluvních ustanovení, která jsou jinak řešena obchodním zákoníkem. Obchodní zákoník vyjmenovává některé činnosti, na které se režim smlouvy o dílo vztahuje, jednak vymezuje obecnou definici díla. Tato konstrukce umožňuje zařadit pod režim díla i činnosti v zákoně neuvedené.

Kupní smlouva se použije v případě, kdy předmětem smlouvy jsou rovněž dodávky hardwarových součástí informačních systémů. Pojmově obchodní zákoník použití smlouvy o dílo pro takovou dodávku vylučuje.

Nepojmenované smlouvy podle § 269 odst. 2 obchodního zákoníku se použijí pro zbylé činnosti a služby, které jsou běžnou součástí systémové integrace, ale nedají se podřadit pod smlouvu o dílo, nebo taková úprava není účelná. Zpravidla se bude jednat o níže uvedené druhy smluv:

- Smlouva o poskytnutí práv k užití počítačového programu, ve které bude upraveno právo užití počítačový program – informační systém. Nejpodstatnější pojmy u této smlouvy jsou převoditelnost/nepřevoditelnost práv užití, výhradnost/nevýhradnost práv užití, časová omezenost/časová neomezenost práv užití. Podstatnou náležitostí je rovněž určení ceny, která se zpravidla skládá z jednorázového poplatku za poskytnutí práv užití a dále pak z ročních tzv. udržovacích poplatků (tzv. *maintenance fees*).
- Smlouva o školicí činnosti, neboť i když provedení školení může být součástí rámcové smlouvy o dílo, je možné je upravit samostatnou smlouvou.
- Smlouva o poskytování podpory a údržby (tzv. smlouva o poimplementační spolupráci), ve které budou upravena práva a povinnosti smluvních stran související s údržbou a podporou informačních systémů po úspěšném ukončení implementace informačních systémů. Jedná se o činnosti nad rámec smluvní záruky, avšak pro řádné fungování informačních systémů jsou nezbytné.

V každé smlouvě je třeba provést pečlivou definici pojmů a tyto pojmy poté v textu smlouvy používat s velkým počátečním písmenem.

Předmět smlouvy

V počátku uzavírání smlouvy se často objevuje případ, že smluvní strany nemají jasnou představu o definitivní podobě či konkrétních vlastnostech počítačového programu. Ta se vytváří až během dodávky. Z toho vyplývá nutnost smluvně upravit, co a jak bude tvořit předmět smlouvy.

Ve smyslu § 536 odst. 2 obchodního zákoníku se musí jednat o hmotně zachycený výsledek jiné činnosti – dohodou o nehmotném výsledku smlouva nevznikne. Může však jít i o projektovou dokumentaci, disk s programem apod.

Podrobná specifikace předmětu plnění nemusí být, jak je již výše uvedeno, v době podpisu smlouvy známa. Součástí smlouvy totiž bývá zpravidla i závazek vytvořit úvodní koncepci struktury informačních technologií (zakládací listinu projektu, studii informačních technologií, analýzu projektu apod.). Zpravidla až tento dokument podrobně specifikuje, co bude obsahem projektu, nejenom, že detailně specifikuje dílo (projekt), ale obsahuje i základní kritéria funkčnosti díla. Smlouva z tohoto důvodu musí vytvořit mechanismus vztahu smlouvy a dokumentu – zakládací listinu projektu. Objednatel musí mít právo takový dokument spoluvytvářet a zejména možnost tento dokument schvalovat a připomínkovat. Akceptační procedura tohoto základního dokumentu je jednou z nejdůležitějších součástí projektu vůbec.

Mezi podstatné náležitosti předmětu smlouvy patří podrobný popis funkcionality celého informačního systému, a to nejlépe formou přílohy ke smlouvě. Funkcionality je dobré popisovat tabulkou s variantami u každé funkce. Měl by být uveden rovněž požadovaný stupeň integrace dodávaných komponent (tj. hardwaru a softwaru) pro celkové řešení, působících jako jeden celek, a to například tak, že se bude jednat o integraci dodávaných hardwarových a softwarových komponent s hardwarovými a softwarovými komponenty stávajícího informačního systému/informačních technologií objednatele, kde se zhotovitel zaručuje za komplexní zajištění projektu, funkčnost a provázanost informačních technologií.

Dále je rovněž důležité podrobně stanovit postup detailizace předmětu plnění během životního cyklu projektu, a to např. formou „smlouva obsahuje rámcové informace, které budou upřesněny při návrhu informačního systému“, nebo v zakládací listině projektu, a to včetně zadání aplikací, rozsahu a obsahu dodávané dokumentace. Rovněž je adekvátní umístit do přílohy smlouvy popis architektury informačního systému a do samotného textu smlouvy poskytnutí služeb potřebných k realizaci tohoto informačního systému, případně s využitím stávající platformy.

Dokumentace k dílu je standardním výstupem projektu informačních technologií – je tedy výstupem jednotlivých etap jeho životního cyklu a podléhá předávací a akceptační proceduře (ať již samostatně, nebo jako součást výstupu dané etapy).

Problémy a možná řešení

Není pochyb o tom, že předmět smlouvy a jeho specifikace je jedním z nejdůležitějších aspektů smluv v IT vůbec, protože de facto popisuje co má být na základě dané smlouvy plněno. V praxi se samozřejmě setkáváme s řadou odlišných přístupů, a to jak na straně dodavatele, tak na straně zákazníka s tím, že tento pohled se liší nejen v míře konkrétnosti, ale i z hlediska jeho flexibility, možných změn a konečně se liší i v chápání rozsahu. Soustředím se proto především na popis určitých situací z praxe a dovolím si i navrhnout určitá řešení.

Prvním problémem popisu předmětu díla je otázka terminologická. V praxi se běžně užívá řada termínů, jako je „systémová integrace, implementace, outsourcing“ a řada dalších, zdánlivě zaužívaných pojmů. Žádný z těchto pojmů samozřejmě nemá oporu v zákoně ani v judikatuře a pokud budeme důslední, zjistíme, že v praxi jsou stejné výrazy různými uživateli užívány pro výrazně odlišné plnění. Odlišnosti přitom mohou být i ve druhu a v rozsahu takto označovaného plnění. Řešením je důsledná definice těchto pojmů přímo v textu smlouvy nebo popis plnění prostřednictvím detailního popisu funkčností eventuálně dalších vlastností díla.

Dalším problémem specifikace předmětu smlouvy je popis vlastností, které má dílo či plnění mít. Zde platí, že čím větší míra obecnosti a méně konkrétních vlastností, tím větší riziko to pro obě strany znamená. Obecná formulace či obecný popis funkčnosti znamená jen to, že každá ze stran bude mít tendenci vykládat rozsah a obsah plnění ve svůj prospěch: tedy zákazník bude rozsah plnění

vykládat extenzivním způsobem, zatímco dodavatel bude mít tendenci dodat v rámci obecného popisu funkce či funkčnosti co nejméně. Doporučeným řešením je proto volba co nejkonkrétnější formulace, která by měla směřovat k podrobnému popisu funkčnosti a vlastností pomocí termínů obecně pochopitelných, s tím, že tyto vlastnosti a funkce bude možné demonstrovat na výsledném stavu výstupu nebo výsledku plnění smlouvy.

Specifikace předmětu se bude samozřejmě lišit i podle druhu plnění. Relativně jednoduché je to u smlouvy o dílo, kdy výsledkem je jednoznačně jakási věc, jejíž vlastnosti a funkce (v případě počítačového programu) je nutné popsat tak, aby je nebylo možné vyložit dvojím či vícerym způsobem, a to jazykem srozumitelným i osobě, která v dané problematice není odborníkem (soudce pravděpodobně nebude). Trochu složitější je to u smlouvy o poskytování služeb, kdy sice budeme popisovat určitý cílový stav či vlastnosti plnění, které však budou poskytovány po delší časový úsek.

Znamená to, že plnění musí být průběžně kontrolováno oběma stranami, a tak v podstatě dochází k jakémusi řetězení smluv o dílo, přičemž za dílo se považuje plnění v určitém (kratším) časovém úseku.

Rád bych upozornil i na nutnost popisu vlastností plnění v rámci předmětu smlouvy i s ohledem na jeho aplikaci a možný pozdější výklad. Pokud totiž bude předmět plnění formulován obecně a vlastnosti plnění nebudou popsány dostatečně jasně, může rozhodovací orgán, který bude o případném sporu rozhodovat, dospět k tomu, že plnění by mělo mít vlastnosti obvyklé pro podobná plnění. Takový přístup může být katastrofou pro kteroukoli ze stran.

Plnění v oblasti IT je poměrně novým fenoménem, oporu v zákoně má zcela nedostatečnou a ani soudní a rozhodovací praxe nestačila vytvořit ustálené právní prostředí, kde by byly vyvinuty standardy plnění tak jako např. na kapitálovém trhu, kde se více či méně podobná plnění vyskytují více než sto let. Nikomu z účastníků smluvních vztahů nedoporučuji, aby se spolehnul na tzv. „vlastnosti obvyklé“.

Jak tedy postupovat při zpřesňování formulace při specifikaci předmětu smlouvy? Již shora bylo řečeno, že čím konkrétnější popis, tím lépe pro obě strany a stabilitu vztahu, který mezi sebou navázaly. S úspěchem lze využít určitých metrik, tedy kde lze popis vztáhnout k jakékoli exaktní hodnotě, technicky měřitelné, a to popřípadě i nezávislou třetí osobou, doporučuje se této možnosti využít. Pokud je jakoukoli funkčnost možno popsat a kvantifikovat v nějakých měřitelných jednotkách, je třeba tak učinit. Pokud má mít jakákoli funkčnost nějaké konkrétní výstupy, je třeba popsat tyto výstupy i s jejich případnými technickými hodnotami.

V některých případech patří k funkčnostem plnění i jejich soulad s určitými vnějšími systémy, např. s právním řádem, s určitými typy počítačových systémů a podobně. Tato zdánlivě samozřejmá podmínka může být ovšem tikající bombou celého vztahu, protože tato bezpodmínečná podmínka může být za určité situace nesplnitelná. Je tedy důležité, aby takováto specifikace měla i svá určitá omezení či limity.

Autorskoprávní problematika software

Software – nebo přesněji řečeno počítačový program (abychom používali exaktní mluvu zákona) je fenomén, který je v každém informačním systému obsažen již integrálně a jeho právní ošetření musí být provedeno bezchybně, jinak ohrožuje celou funkčnost systému.

Podíváme-li se na počítačový program z hlediska nejběžnějšího uživatele, narazíme na první „obecně oblíbený omyl“. Většina uživatelů se totiž domnívá, že si v příslušné prodejně software koupili (tedy že se stali jeho vlastníky). V daném případě se však jedná pouze o úplatné poskytnutí uživatelských práv a to ještě s určitými omezeními. Zajímavým fenoménem je v některých případech způsob uzavření smlouvy o takovémto poskytnutí uživatelských práv (v softwarovém žargonu „licenční smlouva“) například rozlepením zálepky na nosiči programu. Existují protichůdné názory, zda k platnému uzavření „licenční“ smlouvy vůbec dojde, když se poskytovatel uživatelských práv o právním úkonu uživatele (tedy rozlepení zálepky) vůbec nedozví. Z hlediska uživatele se zdánlivě o žádný

problém nejedná – poskytovatel dostal prostřednictvím dealera zapláceno za „licenci“, a uživatel má efektně vytištěnou smlouvu (zpravidla řídicí se cizím právem).

Dalším problémem je posuzování software z hlediska právního režimu. Není pochyb o tom, že se jedná o dílo autorské, požívající příslušné právní ochrany. O otázce vhodnosti rozšíření autorskopravní ochrany na počítačové programy novelou čítající doslova několik vět – bez zásahů struktury zákona – bylo řečeno už mnoho, leč na poli legislativním bylo pramálo skutečně učiněno. Zákon č. 35/1965 Sb. o ochraně děl literárních vědeckých a uměleckých je přece jen příliš poplatný době svého vzniku, kdy počítačový program byl téměř neznámým jevem, a zákon svou strukturou nepochybně vyhovuje ochraně autorských děl tak, jak jsou specifikována v názvu zmíněného zákona. Když však byly do rodiny autorských děl adoptovány i počítačové programy, byl taktně pominut fakt, že na rozdíl od děl uměleckých a literárních se u počítačových programů setkáváme s vadami, které například u uměleckého díla lze jen těžko postihovat, zatímco u počítačového programu jsou v reálném životě naopak fenoménem zcela neodmyslitelným.

V případě, že počítačový program naopak posuzujeme bez ohledu na jeho povahu autorského díla jako dílo vytvořené ve smyslu zák. č. 513/1990 (obchodního zákoníku), vycházíme z předpokladu že zhotovitel je povinen dodat takto vytvořené dílo bez vad. Každý odborník z oblasti informačních technologií však potvrdí, že počítačový program bez vad (včetně programů tak široce distribuovaných jako například Windows 95) prostě neexistuje. Můžeme se sice vyhýbat termínu vada a užívat termínu např. „chyba“, vymezovat pojem chyby a vady pozitivně i negativně, ale při přísném výkladu právní normy se tomuto problému bohužel nevyhneme. V případě důsledného postupu objednatele vůči zhotoviteli by tedy zhotovitel svou povinnost řádně dodat nikdy nesplnil a vystavoval by se smluvním sankcím, možným požadavkům na slevu z ceny či odstoupení od smlouvy.

S vadami úzce souvisí institut záruky za jakost a záruční doby. Zárukou za jakost se zhotovitel zavazuje, že zhotovené dílo si podrží po sjednanou dobu určité – zpravidla sjednané či obvyklé – vlastnosti. U počítačového programu (u kterého užíváním nedochází k opotřebení) jsou tedy vady – pokud se objeví – vždy obsaženy již od počátku. Jedná se tedy principiálně o vadné plnění zhotovitele, nikoli o ztrátu sjednaných vlastností v průběhu užívání. Institut sjednané záruční doby a záruky za jakost zde tedy podle mého názoru ztrácí smysl.

Akceptace

S popisem plnění souvisí i institut akceptace. Akceptace je dalším pojmem, který se vyskytuje běžně v žargonu IT specialistů, nicméně nemá v zákoně žádnou oporu. Podívejme se tedy na tento problém trochu blížeji.

Nelze zaměňovat akceptaci s institutem předání a převzetí jak ho známe ze smlouvy o dílo. Předání a převzetí díla je integrální součástí právní úpravy smlouvy o dílo a bez řádného předání a převzetí nelze de facto smlouvu o dílo řádně splnit. Akceptace (ačkoli je sémanticky téměř rovna převzetí) je však chápána zcela jinak. Akceptace v dnešním IT prostředí je chápána jako samostatně definovaný proces verifikace plnění, jeho dohodnutého testování a certifikace jeho stavu, co se týče vad. Akceptace není povinnou součástí IT smluv z hlediska právního řádu, je však třeba ji chápat jako nutný institut při určité míře právní regulace a ve složitějších IT smlouvách. Zpravidla je definována jako ověření určitých předem definovaných kritérií, kterými se má prokázat, že plnění bylo provedeno v souladu se smlouvou, respektive, že plnění má určité sjednané vlastnosti. Zpravidla se provádí za účasti zástupců obou smluvních stran podle předem dohodnutého postupu a je protokolárně zachyceno. V praxi se doporučuje zakotvit ve smlouvě určité právní mechanismy, které by vyloučily neprovedení akceptace, a tudíž verifikaci plnění pro nečinnost některé ze smluvních stran. Akceptace může být prováděna nezávislou třetí osobou a kritéria by měla v každém případě být zjišťována objektivně, nikoli na základě subjektivních hledisek.

V praxi slyším řadu námitek proti příliš objektivním kritériím, vzhledem k tomu, že zákazník v řadě případů nezná všechny dopady plnění a jejich souvztažnosti, a z toho důvodu inklinuje často k obecným formulacím a kritériím hodnocení typu „líbí, nelíbí“. Přesto, že toto stanovisko lidsky chápá, nelze je zásadně akceptovat. Subjektivní kritéria jsou ve sporech nepřezkoumatelná, objektivně nesplnitelná a příliš jednoduše účelově zneužitelná.

Změny požadavků na funkčnosti plnění a specifikaci předmětu je třeba řešit v průběhu plnění bez zbytečného odkladu změnou závazku a v okamžiku akceptace je třeba, aby obě strany věděly a mohly si navzájem prokázat, že to co bylo sjednáno bylo i skutečně plněno.

Užívání díla (systému)

V některých případech je ve smlouvách zakotveno i pravidlo, že zákazník nesmí dílo či plnění produktivně (komerčně) využívat, pokud není akceptováno, tedy jeho vlastnosti nejsou oboustranně verifikovány jakožto řádně splněné. Tato podmínka má svoji hlubokou logiku vzhledem k tomu, že zákazník by neměl komerčně využívat dílo či využívat plnění v dalších komerčních vztazích, pokud není přesvědčen o tom, že se jedná o dílo či plnění kvalitní a bez vad. V praxi k tomu samozřejmě dochází. Rada zákazníků nepřevzaté a neakceptované dílo užívá, pouze vůči dodavateli účelově akceptaci odmítá.

Informační technologie v rámci firemních struktur

V případě dodávky informačních technologií pro více společností (např. holding) je nutné vyřešit otázku využití licencí v rámci společnosti bez nutného souhlasu poskytovatele licence:

- převoditelnost práv užití informačních systémů, což znamená, že společnost držící právo užívat informační systém může volně převést toto právo na jinou společnost v rámci skupiny;
- sdílení práv užití informačních systémů, což znamená, že společnost zakoupí právo užívat určitému počtu uživatelů aplikaci v jednom okamžiku – a toto právo může být sdíleno všemi nebo specifikovanými společnostmi skupiny;
- možnost použití díla, a to včetně jeho jednotlivých součástí.