

Επενδύσεις Πληροφορικής: Η επαγγελματική ευθύνη των συμβούλων

Δευτέρα, 22 Νοεμβρίου 2004 07:00

URL: <http://www.naftemporiki.gr/news/redirstory.asp?id=981878>



«**ΜΕΧΡΙ** πριν από μερικά χρόνια νομίζαμε ότι πληροφορική είναι η προμήθεια μηχανημάτων. Η αλήθεια είναι, όμως, ότι πληροφορική σημαίνει αξιόπιστες και καινοτόμες υπηρεσίες.» Τα παραπάνω δήλωσε σημαίνον στέλεχος των εταιρειών του χώρου σε πρόσφατη ημερίδα για το μέλλον της πληροφορικής στην Ελλάδα, στην προσπάθειά του να εξηγήσει τη δυσάρεστη κατάσταση στην οποία βρίσκεται η συγκεκριμένη αγορά.

Ευτυχώς ή δυστυχώς, το μεγαλύτερο μέρος του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας (Γ' ΚΠΣ) δεν έχει ακόμη αξιοποιηθεί, άρα υπάρχει ζωντανή η ελπίδα για βελτίωση της αγοράς στο μέλλον.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την αλλαγή της κατάστασης στον κλάδο της πληροφορικής είναι ο εκσυγχρονισμός των διαδικασιών μελέτης, ανάθεσης, κατασκευής, παραλαβής και λειτουργίας των έργων και η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών που προσφέρει η αγορά. Ο παραπάνω εκσυγχρονισμός θα επηρεάσει καθοριστικά όχι μόνο το παρόν, αλλά ιδιαίτερα το μέλλον της αγοράς πληροφορικής στην Ελλάδα, καθώς οι «εύκολες» επενδύσεις -ελέω κοινοτικών χρηματοδοτήσεων- έχουν οδηγήσει σε αρκετές περιπτώσεις στην αμφισβήτηση της ανταποδοτικότητας των επενδύσεων στην πληροφορική και τελικά στη δυσφήμισή της.

Γιατί αποτυγχάνουν τα έργα

Επειδή δεν υπάρχει συγκεκριμένη έρευνα για την Ελλάδα, ας «δανειστούμε» τα βασικά συμπεράσματα μιας σημαντικής μελέτης η οποία πραγματοποιήθηκε στην Αγγλία πριν από μερικά χρόνια, σε περίοδο η οποία αντιστοιχεί καλύτερα στη σημερινή κατάσταση της χώρας μας, λόγω της ανωριμότητας που παρατηρείται.

Σύμφωνα με τη μελέτη, οι κύριοι λόγοι για τους οποίους αποτυγχάνουν τα έργα πληροφορικής θεωρείται ότι είναι οι εξής:

- οι περισσότερες επενδύσεις καθοδηγούνται από τη διαθέσιμη τεχνολογία
- το κύριο κίνητρο για την επένδυση σε τεχνολογίες πληροφορικής είναι η μείωση του κόστους
- τα παραπάνω οδηγούν σε κοντόφθαλμη διοικητική άποψη, με έμφαση σε τεχνολογικές δυνατότητες και επιδόσεις
- η προσοχή που δίνεται στον ανθρώπινο και οργανωτικό παράγοντα είναι περιορισμένη
- οι επιχειρήσεις στην πλειονότητά τους αποτυγχάνουν να οργανώσουν την υποστήριξη των συστημάτων με το σωστό σχεδιασμό των περιεχομένων των σχετικών θέσεων εργασίας, αν και αυτό θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την εκμετάλλευση των τεχνολογικών δυνατοτήτων
- οι χρήστες δε διαθέτουν συνήθως ουσιαστική και συνεχή επιρροή κατά την ανάπτυξη του συστήματος, με αρνητικές επιπτώσεις στην τελική επίδοση
- τα περισσότερα ανώτατα στελέχη δε διαθέτουν επαρκή αντίληψη για τους δεσμούς ανάμεσα στην τεχνολογική και οργανωτική αλλαγή
- οι διαθέσιμες μέθοδοι διαχείρισης έργων και ανάπτυξης συστημάτων είναι υπερβολικά τεχνικές και δεν αντιμετωπίζουν επιτυχώς τις ευρύτερες ανάγκες
- οι διαθέσιμες γνώσεις για τη βέλτιστη πρακτική στην αντιμετώπιση των ανθρώπινων και οργανωτικών απόψεων σπάνια ενσωματώνονται στην ακολουθούμενη μεθοδολογία

Αβίαστα, λοιπόν, εξάγεται από τα παραπάνω το συμπέρασμα ότι η επιτυχία και η αξιοπιστία των συστημάτων πληροφορικής εξαρτώνται κύρια από τον υποκειμενικό παράγοντα (τον άνθρωπο) και όχι από την ίδια την τεχνολογία.

Βάρος στην τεχνογνωσία

Αυτό στο οποίο θα πρέπει να δοθεί βάρος, επομένως, πέρα από την ανάπτυξη της τεχνολογίας, είναι:

- η βελτίωση της τεχνογνωσίας και της ικανότητας των συμβούλων πληροφορικής, χρηστών κλπ. να μελετούν, να σχεδιάζουν, να οργανώνουν, να αξιολογούν και να λειτουργούν τα συστήματα πληροφορικής, λαμβάνοντας καθοριστικά υπόψη τον ανθρώπινο παράγοντα

- η χρησιμοποίηση αξιόπιστων μεθόδων ανάλυσης και μελέτης, οι οποίες θα διασφαλίζουν τα παραπάνω.

Τόσο ο δημόσιος όσο και ο ιδιωτικός τομέας έχουν πεδίο δόξης λαμπρό σ' αυτό τον τομέα στην Ελλάδα. Έστω όμως κι αν προχωρήσουμε στα παραπάνω, θα λύσουμε τελικά το πρόβλημα;

Δουλεύοντας με την αβεβαιότητα

Οι επενδύσεις στις Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών εμπεριέχουν σημαντικά στοιχεία αβεβαιότητας, τα οποία προέρχονται από τους εξής παράγοντες:

- Ο άνθρωπος, που αποτελεί τον κυριότερο παράγοντα σχεδιασμού και λειτουργίας ενός συστήματος, μοιραία συνδέεται και με τον κίνδυνο αμέλειας, λάθους ή παράλειψης. Επιπλέον, τα έργα πληροφορικής είναι επισφαλής λόγω πιθανής κακόβουλης πράξης από τρίτους.

- Η ανάπτυξη-λειτουργία συστημάτων πληροφορικής και η αποδοτική υιοθέτησή τους από τους οργανισμούς/επιχειρήσεις και τους χρήστες δεν είναι μόνο τεχνικό πρόβλημα.

Αποτελεί μια ιδιαίτερα πολύπλοκη υπόθεση, στην οποία καλούνται να συμβάλουν μια σειρά επιστημονικές ειδικότητες (επιστήμονες πληροφορικής, managers, οικονομολόγοι, ακόμη και επιστήμονες από το χώρο της επικοινωνίας και των Μέσων). Επιπλέον, η πληροφορική έχει ιστορικά μικρό παρελθόν, άρα υπάρχει σχετικά περιορισμένη τεχνογνωσία και εμπειρία. Πόσο μάλλον που δεν είναι πάντοτε δυνατό, όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό, να συμμετάσχουν σε ένα έργο όλοι οι επιστήμονες που είναι απαραίτητοι για την ανάπτυξη και τη λειτουργία των έργων πληροφορικής.

- Η ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη δημιουργεί συνεχώς «ένταση» κινδύνων, νέους άγνωστους κινδύνους, οι οποίοι αναπτύσσονται με ταχύτατο ρυθμό και πολλές φορές βρίσκουν απροετοίμαστα ακόμη και τα πλέον έμπειρα στελέχη της πληροφορικής.

- Καμία «αμυντική» τεχνολογική λύση δεν εξασφαλίζει την απόλυτη προστασία, καθώς παράλληλα με την εξέλιξη των συστημάτων προστασίας, εξελίσσονται και οι αντίστοιχες «επιθετικές» τεχνολογίες.

Ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης

Ακόμη και οι πλέον έμπειροι σύμβουλοι πληροφορικής υπάρχει πιθανότητα να αστοχήσουν στο έργο τους, να μη λάβουν υπόψη εκείνες τις «λεπτομέρειες» οι οποίες, όμως, αποδεικνύονται καθοριστικές για το μέλλον μιας επένδυσης πληροφορικής.

Τα παραδείγματα, κυρίως στην Ελλάδα, είναι πάρα πολλά και δε χρειάζεται να επεκταθούμε. Μερικά από τα προβλήματα που ανέκυψαν έχουν οδηγηθεί για την επίλυσή τους στα δικαστήρια και ορισμένα έχουν «διευθετηθεί» μεταξύ των φορέων του έργου. Πολλά είναι εκείνα που έχουν αφήσει ανεξίτηλα σημάδια στη λειτουργία των φορέων και στην κερδοφορία των εταιρειών πληροφορικής, ενώ έχουν δυσφημήσει την ίδια την πληροφορική.

Είναι σύνηθες ο φορέας-χρήστης του έργου σε αρκετές περιπτώσεις να παραλαμβάνει τελικά άλλο έργο από αυτό που φανταζόταν, χωρίς όμως να είναι πάντοτε σε θέση να αποδώσει σαφείς ευθύνες. Γνωρίζει όμως πως υπάρχουν και με κάποια επαγγελματική, νομική υποστήριξη θα μπορούσε να τις τεκμηριώσει και να διεκδικήσει αποζημίωση.

Το κυριότερο, τα προβλήματα πιθανών άστοχων επιλογών ή χαμηλού επιπέδου υπηρεσιών του συμβούλου πληροφορικής, -που συνοδεύονται συνήθως από αμέλειες, λάθη, παραλείψεις ή, το συνηθέστερο, αδυναμία λόγω άγνοιας των υπεύθυνων που συνεργάζονται από την πλευρά της επιχείρησης- εμφανίζονται πολύ μετά το πρώτο στάδιο λειτουργίας και παραλαβής των συστημάτων.

Τα περισσότερα συμβόλαια δεν προβλέπουν συνήθως απόδοση ανάλογων ευθυνών και έτσι έχουμε το γνωστό φαινόμενο ακριβοπληρωμένων συστημάτων, τα οποία είναι ανέκδοτα να λειτουργήσουν αποδοτικά.

Για αυτό το λόγο υπάρχει η ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης για όσους παρέχουν υπηρεσίες στον τομέα της πληροφορικής, η οποία καλύπτει τα εξής:

- * αμέλεια, λάθος ή παράλειψη (negligent act, error, omission)

- * ακούσια παραβίαση συμβατικής υποχρέωσης προς πελάτη στη διαδικασία σχεδιασμού-παραγωγής-εγκατάστασης λογισμικού

- * ακούσια παραβίαση «έμμεσων» συμβατικών υποχρεώσεων για:

- παροχή αξιόπιστων ποιοτικών υπηρεσιών (care & skills)

- παράδοση ασφαλούς και ποιοτικού προϊόντος/έργου (fitness for purpose)
- ακούσια παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας
- ακούσια συκοφαντική δυσφήμιση (libel/slander)

Η ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης ενδιαφέρει:

- εταιρείες ανάπτυξης λογισμικού (software developers)
- εταιρείες εμπορίας/προώθησης λογισμικού (software resellers)
- σχεδιαστές δικτυακών τόπων (website designers)
- εταιρείες παροχής υπηρεσιών Internet (isps, asps)
- εταιρείες συμπεριλαμβανόμενες σε PKI (Public Key Infrastructure)
- εταιρείες εγκατάστασης και συντήρησης δικτύων
- το διευθυντή έργου (IT project manager)
- εταιρείες συμβούλων ασφάλειας IT (IT security consultants)
- πάσης φύσεως συμβούλους πληροφορικής (general IT consultants)
- τον υπεύθυνο IT της επιχείρησης
- τον υπεύθυνο περιεχομένου.

Μία σημαντική παράμετρος είναι αυτή των τυχόν υπέρογκων χρηματικών αξιώσεων, οι οποίες ενδέχεται να εγερθούν έναντι κάποιου ο οποίος παρέχει υπηρεσίες στον τομέα. Οι αξιώσεις για μεγάλα projects μπορούν να αποβούν καταστροφικές για κάποιο σύμβουλο πληροφορικής, ο οποίος δεν είναι στις περισσότερες περιπτώσεις σε θέση να αποκαταστήσει κάποια ζημιά που προήλθε από λάθος ή αμέλειά του.

Η απαίτηση για ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης είναι ικανή να δράσει καταλυτικά στην ποιότητα των έργων πληροφορικής και σε συνδυασμό με τα σύγχρονα προϊόντα ασφάλισης από e-κινδύνους να βελτιώσει αποφασιστικά την ποιότητα των έργων και να κατοχυρώσει αποτελεσματικά τους επενδυτές τους (δημόσια ή ιδιωτική επιχείρηση).

Η «ελληνική» πραγματικότητα

Είμαστε σε θέση να γνωρίζουμε από πρώτο χέρι τα προβλήματα και τις αγωνίες των επιχειρήσεων πληροφορικής στην Ελλάδα και κατανοούμε ότι πολλοί θα υποστηρίξουν «όλα τα 'χε η Μαριωρή, ο φερετζές τής έλλειπε».

Όμως θέλουμε, ως συμπέρασμα, να επισημάνουμε τα εξής:

Η παγκοσμιοποίηση της αγοράς, αν για άλλους τομείς της οικονομίας είναι κάτι που συζητείται, για την πληροφορική είναι απόλυτη πραγματικότητα. Άρα, οι εταιρείες που επιθυμούν να επιβιώσουν στο διεθνοποιημένο περιβάλλον της πληροφορικής, είναι υποχρεωμένες να εφαρμόζουν την εμπειρία της διεθνούς αγοράς.

Η ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης εξασφαλίζει τη βιωσιμότητα της επιχείρησης, καθιστώντας την ικανή να αντιμετωπίσει διάφορους επιχειρηματικούς κινδύνους.

Η ασφάλιση επαγγελματικής ευθύνης αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Δεν είναι μια αμυντική επιλογή, αλλά ένα επιθετικό επιχειρηματικό εργαλείο, για τη διεκδίκηση πελατών, συνεργατών και κεφαλαίων. Ως γνωστόν, η στασιμότητα στην πληροφορική είναι θανατηφόρος και σε περιόδους περιορισμένης ρευστότητας είναι απαραίτητη η διεκδίκηση νέων κεφαλαίων, τα οποία θα αναζωογονήσουν με επενδύσεις την εταιρεία. Επιπλέον, κατοχυρώνει το κύρος της διοίκησης και εμπνέει εμπιστοσύνη στους μετόχους, οι οποίοι εμπεδώνουν ότι η επιχείρηση την οποία έχουν εμπιστευτεί είναι εξασφαλισμένη έναντι κινδύνων ή τυχαίων γεγονότων.

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΚΑΛΛΙΑΣ

gkoutinas@tee.gr

Ο Δημήτρης Καλλιός είναι διευθυντής ανάπτυξης της Γ. Κουτίνας ΑΕ-Μεσίτες Ασφαλίσεων και Αντασφαλίσεων (www.gkoutinas.gr). Είναι απόφοιτος του Παν/μίου Χιούστον-Τέξας (Marketing & Finance) και έχει εργαστεί στο χώρο της πληροφορικής και των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στις ΗΠΑ και στην Ελλάδα.

χωρίς προηγούμενη γραπτή άδεια του εκδότη. Νόμος 2121/1993 και κανόνες Διεθνούς Δικαίου που ισχύουν στην Ελλάδα.