



## CASE STUDY IPR-INSIGHTS

### Więcej SAM, mniej błędów

„Specjaliści IPR-Insights należą do grona najwybitniejszych w branży. Ich kompetencje potwierdził również przeprowadzony u nas audyt. Możemy być pewni, że udzielone nam profesjonalne wsparcie pomogło w pełni zsynchronizować zarządzanie oprogramowaniem z wymaganiami stawianymi przez producentów i ustawodawców.”

Péter Nagy, dyrektor ds. technicznych, evosoft Hungary Kft.

### Podsumowanie

Nazwa klienta:  
**evosoft Hungary Kft.**

Branża:  
Usługi IT,  
rozwój oprogramowania

Wprowadzone rozwiązanie:  
**audyt zarządzania  
oprogramowaniem**

### Wyniki:

- *Audyt regulaminu i mechanizmów zarządzania oprogramowaniem z uwzględnieniem międzynarodowych norm dotyczących Software Asset Management (SAM), zaleceń zbioru best practice ITIL SAM oraz regulacji normy ISO 19770-1 – nostryfikowanej także na Węgrzech przy wsparciu specjalistów IPR-Insights*
- *Zharmonizowanie regulaminu i mechanizmów zarządzania oprogramowaniem oraz synchronizacja z wymaganiami stawianymi przez producentów i przepisy, likwidacja stwierdzonych braków i zagrożeń w oparciu o przygotowaną w wyniku audytu szczegółową analizę*
- *Decyzja kierownictwa o regularnych powtórkach audytu zarządzania oprogramowaniem w przyszłości*

Firma evosoft Hungary Kft. - spółka zależna ze stuprocentowym udziałem należącego do Siemens AG przedsiębiorstwa evosoft GmbH - jest czołowym producentem oprogramowania na Węgrzech. Evosoft, jako jeden z najważniejszych partnerów strategicznych Siemens AG na Węgrzech, zajmuje się rozwojem oprogramowania, między innymi dla przemysłu, służby zdrowia, sektora dostawców infrastruktury i energii. Rozwijająca się dynamicznie firma z siedzibą w Budapeszcie, której dochód w roku 2012 wyniósł ponad 13 miliardów forintów, otworzyła oddziały w Miskolcu i Segedynie, a w wyniku dwóch przejęć liczba jej pracowników zwiększyła się o połowę, aż do 600 osób. Obecnie zatrudnia już pięciuset programistów.



## Sytuacja przedsiębiorstwa

„Nasza firma zajmuje się rozwojem oprogramowania, więc naszym celem jest zawsze zgodne z prawem użytkowanie oprogramowania, ale nawet mimo najszczerzej chęci i dużej zapobiegliwości, mogą się w ten obszar wkraść drobne błędy.”

Evosoft, jako firma specjalizująca się w rozwoju oprogramowania, używa do wsparcia codziennej pracy znacznej ilości oprogramowania, od systemów operacyjnych, przez aplikacje biurowe, aż po narzędzia programistyczne.

- Nasi programiści sami wybierają sobie narzędzia oprogramowania, których używają w projektach, dlatego stworzyliśmy środowisko, w którym kierownictwo informatyczne, a także pion zarządczy naszej firmy otrzymuje szczegółowy, dokładny obraz użytkowania oprogramowania oraz może je zabezpieczyć i rozliczyć zgodnie z warunkami licencji dostawcy – mówi *Edit Arnhoffer*, kierownik IT w evosoft Hungary. – W tym celu kilka lat temu opracowaliśmy procesy zarządzania oprogramowaniem i wprowadziliśmy narzędzia, za pomocą których inwentaryzujemy szeroki wachlarz oprogramowania.

Wprowadzony system to SMOscan, czyli narzędzie inwentaryzacji zasobów niemieckiej bazy oprogramowania [softwaremanagement.org](http://softwaremanagement.org), używanej w przedsiębiorstwach z grupy Siemens, które wspiera monitorowanie użytkowania oprogramowania i jednocześnie zarządzanie licencjami. Evosoft rozwinął dla SMO własny system obsługi zgłoszeń i używa też aplikacji SAM Web Tool. Nadzorowaniem procesów zarządzania oprogramowaniem w dziale IT zajmuje się specjalny menadżer licencji.

- Nasza firma zajmuje się rozwojem oprogramowania, więc naszym celem jest zawsze zgodne z prawem użytkowanie oprogramowania, ale nawet mimo najszczerzej chęci i dużej zapobiegliwości, mogą się wkraść drobne błędy – mówi *Péter Nagy*, dyrektor technologiczny evosoft Hungary. – Stwierdziliśmy, że w tej sprawie służby podatkowe lub inne mogą mieć poglądy odmienne od naszych, a to może pociągnąć za sobą poważne konsekwencje. Dlatego postanowiliśmy, że o audyt zarządzania oprogramowaniem zwrócimy się do zewnętrznego doradcy i zadanie to powierzyliśmy najlepszemu specjalście z tej dziedziny, czyli IPR-Insights.

## Rozwiązanie

W ramach audytu IPR-Insights skontrolował regulaminy evosoft Hungary związane z zarządzaniem narzędziami oprogramowania oraz ich przestrzeganie, przeprowadzając wywiady z uczestnikami procesów SAM (Software Asset Management).

W trakcie audytu specjaliści firmy postępowali zgodnie z międzynarodowymi normami dotyczącymi SAM, biorąc pod uwagę zalecenia zbioru best practice ITIL SAM oraz regulacje normy ISO 19770-1 nostryfikowanej również na Węgrzech przy wsparciu



"... jednak audyt zasobu danych systemu inwentaryzacji - oprócz kilku, mniej znaczących braków operacyjnych - zidentyfikował też problematyczne obszary wymagające interwencji kierownictwa IT."

specjalistów IPR-Insights, a także wymagania i potrzeby evosoft.

Wywiady przeprowadzono pod koniec 2012 roku, w okresie dwóch do trzech tygodni. Następnie specjaliści IPR-Insights w szczegółowej analizie przedstawili kierownictwu IT firmy evosoft wyniki audytu, stwierdzając, że evosoft Hungary obsługuje kwestie użytkownika oprogramowania z należytą starannością i w sposób niezwykle zorganizowany stara się stworzyć zgodne z prawem zarządzanie oprogramowaniem.

Jednak audyt procesów, powiązanych regulacji i zestawu danych systemu inwentaryzacji - oprócz kilku, mniej znaczących braków operacyjnych - zidentyfikował też problematyczne obszary wymagające interwencji kierownictwa IT.

## Osiągnięte wyniki

Audyt wskazał między innymi, że procesy, które w praktyce w większości przypadków działają prawidłowo, niekiedy nie są zharmonizowane z wcześniej przygotowanymi regulaminami. Zdarza się też, że regulaminy nie zawierają regulacji odnośnie kwestii mających wpływ również na zarządzanie oprogramowaniem i zgodne z prawem użytkowanie oprogramowania.

- Na przykład odnośnie zwrotu licencji oprogramowania w praktyce opisany w regulaminie proces został zmieniony lub skorygowany - mówi Edit Arnhoffer. - Odchodzący z firmy lub zmieniający komputer koledzy teoretycznie mieli obowiązek zdać posiadane przez nich licencje oprogramowania, ale nie w każdym przypadku odnotowano takie zdarzenie. Dlatego zmieniono praktykę i obecnie wszystkie licencje są wydawane jednolicie na rok, a te, na które koledzy nie zgłaszają ponownego zapotrzebowania, są automatycznie cofane. Na wniosek IPR-Insights ta praktyka została też zapisana w regulaminie zarządzania oprogramowaniem i można się spodziewać skrócenia okresu działania licencji do 6 miesięcy.

Specjaliści IPR-Insights zwrócili też uwagę evosoft, że choć obowiązujące w przedsiębiorstwie Siemens i u innych dostawców oprogramowania umowy licencyjne dla koncernów umożliwiają nieograniczoną liczbę instalacji w przypadku produktów serwerowych o pewnych numerach wersji, wraz z planowaną aktualizacją wersji należy rozszerzyć regulamin i procesy zarządzania oprogramowaniem także na dotychczas pominięte środowiska serwerowe.

Firma doradcza zaproponowała również, jak evosoft miałby monitorować w zaufany sposób użytkowanie oprogramowania w tak dynamicznym środowisku, jak sieci testowe i systemy obsługujące szkolenia, w których co tydzień, a nawet codziennie może być instalowane nowe oprogramowanie.



„Specjaliści IPR-Insights należą do grona najwybitniejszych w branży. Ich kompetencje potwierdził również przeprowadzony u nas audyt.”

- W związku z charakterem naszej działalności, czy też w wyniku trendów rynkowych, zazwyczaj nie kupujemy produktów w pudełkach. W oprogramowanie zaopatrujemy się jedynie w ramach licencji ilościowej określonej konstrukcji. To przeważnie zapewnia nam większą efektywność ekonomiczną i stałe monitorowanie oprogramowania - mówi Péter Nagy. - Umowy z jednej strony zawierają stałą opłatę licencyjną, z drugiej roczne monitorowanie oprogramowania. Dawniej pierwszą pozycję księgowaliśmy jako inwestycję, drugą wrzucaliśmy w koszty. Jednak specjaliści IPR-Insights zwrócili nam uwagę, że monitorowanie oprogramowania również należy księgować jako inwestycję, o ile monitorowanie dotyczy okresu dłuższego, niż jeden rok. W przyszłości będziemy więc postępować zgodnie z tą praktyką.

W ramach konsultacji ze specjalistami IPR-Insights po odbiorze przygotowanej na podstawie audytu analizy, evosoft określił wytyczne koniecznych zmian regulaminu oraz procesów zarządzania oprogramowaniem. Nowa wersja regulaminu została już przygotowana, a firma planuje, że po jej wdrożeniu oraz wprowadzeniu w oparciu o praktykę drobnych korekt, poprosi IPR-Insights o ponowny audyt.

- W oparciu o doświadczenia obecnego audytu w przyszłości rokrocznie będzie przeprowadzany audyt procesów, regulaminu i praktyki zarządzania oprogramowaniem, czy to wewnętrznie, czy też z udziałem specjalisty z zewnątrz – mówi Edit Arnhoffer. – Wobec obecnych, zmieniających się szybko okoliczności, oczekiwania i wymagań, na pewno będzie to działanie celowe i przydatne.

- Audyt miał zlikwidować ryzyko związane z ewentualnym niedostatecznym licencjonowaniem oprogramowania. Jednak staramy się też wykluczyć nadmierne licencjonowanie, oznaczające zbyt wysokie koszty - mówi Péter Nagy. - Dużo zawdzięczamy tu audytowi, którego koszt to zaledwie ułamek tego, co rocznie wydajemy na licencje oprogramowania. Specjaliści IPR-Insights należą do grona najwybitniejszych w branży. Ich kompetencje potwierdził również przeprowadzony u nas audyt. Możemy być pewni, że udzielone nam profesjonalne wsparcie pomogło w pełni zsynchronizować zarządzanie oprogramowaniem z wymaganiami stawianymi przez producentów i ustawodawców.