

GESTÃO > PLANEJAMENTO

7 modos de negociar um contrato de software

(<http://computerworld.uol.com.br/gestao/2008/03/20/7-modos-de-negociar-um-contrato-de-software>)

Por Flávia Yuri, do **COMPUTERWORLD**

Publicada em 20 de março de 2008 - 06h30

Mudança nas regras de licenciamento, custos imprevistos, upgrades. O Gartner mostra como se preparar para mudanças indesejadas na difícil arte de comprar e gerir contratos de software.

Tão importante quanto a escolha do software é o cuidado com as cláusulas dos contratos de licenciamento no fechamento do negócio. Custos imprevistos transbordam facilmente dos contratos de manutenção e ninguém está livre da necessidade de upgrades. O problema é que esses novos gastos aparecem quando a empresa já está amarrada ao seu fornecedor.

Embora sejam custos altos, sai muito mais em conta arcar com a nova despesa do que trocar todo o sistema. Para ajudar as empresas a minimizarem os custos ocultos dos contratos de software, o Gartner preparou o estudo *Negociando com os gigantes das aplicações de negócios: qual é o nome do jogo?*.

Outros destaques do COMPUTERWORLD:

> [Chegou a hora de descartar o Windows?](#)

> [Java é cada vez mais ameaçada por novas linguagens](#)

> [Cargos em TI que você nunca imaginou existirem](#)

> [Linux para o mercado SMB: lento, sólido ou ambos?](#)

> [Prêmio Melhores Empresas para Trabalhar TI&Telecom abre inscrições](#)

O estudo chama a atenção para que o cliente aproveite seu poder de barganha no ato da compra. "A partir daí, o alto custo de trocar de fornecedor e a ausência de um mercado secundário de suporte técnico jogam toda vantagem nas mãos das gigantes de software", afirma Alexa Bona, consultora responsável pelo estudo.

1) Documente tudo

Documente todas as funções e responsabilidades de fornecedores estratégicos, criando um plano de relacionamento.

No início da negociação, quem aparece são os vendedores. Na implementação, o setor técnico entra em contato com o time designado pela empresa para tocar o projeto. Mais tarde, as relações com o software se tornam mais complexas e é necessário ter múltiplos pontos de contato com o fornecedor. Por isso, você deve entender que relações ocorrerão ao longo do tempo e documentar, no contrato, que funções serão realizadas por quem.

Isso é importante, em primeiro lugar, para evitar o empurra-empurra de responsabilidades quando imprevistos acontecerem. Além disso, se o fornecedor mantiver contatos com setores da sua empresa que você desconhece, isso pode prejudicar o seu poder de barganha. Por exemplo, no momento da negociação, você afirma que não há interesse de renovar o módulo de finanças. No entanto, o fornecedor já telefonou para um gerente da área de finanças que se tornou seu "camarada" e este mencionou que estão aguardando o upgrade dos sistemas. Seu blefe foi descoberto.

2) Atenção às mudanças

Fique de olho nas mudanças que estão por vir no licenciamento de softwares e negocie a troca de sistemas de cobrança.

O modo como os softwares são cobrados sofrerá alterações. O modelo de usuários concomitantes está caindo em desuso, o que significa que os novos contratos tornarão as versões antigas do software e os acordos de licenciamento obsoletos rapidamente. "Na maioria das vezes, as empresas saem perdendo na conversão de um tipo de licença para outro", afirma Alexa.

Para evitar dúvidas ou confusão sobre a nova métrica proposta pelo fornecedor, as bases para conversão de qualquer modelo devem ser bem especificadas no contrato inicial. E não se deixar confundir por siglas e novas nomenclaturas: você deve ter em mente, no ato da negociação, exatamente o que é capaz de fazer com que quantidade de dinheiro e

como isso pode mudar com a nova proposta.

3) Detalhe seus contratos

Faça constar do contrato todos os serviços que você espera do software. Não se restrinja aos nomes dos programas.

As licenças e os acordos de manutenção freqüentemente não descrevem com exatidão para que servem os programas, apenas fazem constar o nome do produto. Pior: muitos contratos não garantem os upgrades, ou seja, as atualizações são cobradas como se fossem produtos novos. Para evitar surpresas desagradáveis, é preciso colocar no contrato todas as ações que devem ser realizadas com o programa, independentemente de seu título.

4) Defina usuários

Crie perfis de usuários do software e reduza custos

Um dos meios mais eficientes para se reduzir custos é mapear o tipo de uso que um funcionário ou um grupo de funcionários fará dele. Muitas vezes, empregados que caíram na categoria de usuário profissional vão extrair do software muito menos valor do que ele propõe. Nesses casos, de usuários light, é possível negociar um status diferente e pagar menos pelo direito ao software. A economia no final do ano, em alguns casos, é de 10%, e muito maior em contratos mais longos, segundo estudo do Gartner.

5) Defina sistemas operacionais

Garanta o direito à transferência de plataforma

Qualquer que seja o sistema operacional ou a máquina em que a software rodará, o preço cobrado pelo programa será o mesmo. No entanto, se a companhia quiser transferir o software para outro sistema poderá se deparar com uma taxa de transferência. Explícite no contrato o direito à transferência sem custos adicionais.

6) É permitido desistir

A empresa pode desistir de programas

Na ânsia de cumprir suas metas de vendas, os fornecedores fazem promoções e acabam empurrando mais licenças do que a companhia realmente precisa. Na hora de desistir do excedente, o cliente se depara com a recusa do fornecedor em remover licenças parcialmente ou ainda com o recálculo das licenças que sobraram como condição para a remoção. Isso deve ser evitado em contrato. Inclua cláusulas garantindo seu direito a desistir de licenças desnecessárias.

7) Suspensão não é crime

Proteja seu direito a suspender algumas aplicações

Muitas empresas, sob pressão para reduzir custos, pensam em suspender o pagamento de licenças de softwares que não estão utilizando. Mas aí percebem que seus contratos impõem uma multa para reinstalação das licenças, caso elas as queiram de volta, que pode ser até três vezes maior do que o pagamento da manutenção pelo período.

Exija, no contrato inicial, o fim das penalidades por desistência de algum programa e limite as cobranças por reinstalação de uma licença a no máximo 100% do valor que teria sido pago no período de suspensão.

Copyright 2008 IDG Brasil Ltda. Todos os direitos reservados.