

**УГОДА ПРО РІВЕНЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ З БУХГАЛТЕРСЬКОГО АУТСОРСИНГУ:
СТРУКТУРА ТА ПОРЯДОК РОЗРОБКИ**

Обґрунтовано доцільність розробки Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу, охарактеризовано основні етапи її розробки та надано характеристику основних розділів

Актуальність теми дослідження. Використання вітчизняними підприємствами послуг бухгалтерського аутсорсингу уже протягом тривалого проміжку часу є однією з тем ряду тривалих дискусій. Зокрема, основна увага дослідників зосереджується на питаннях переваг та недоліків, які може отримати замовник та виконавець в процесі співпраці, визначення основних причин недовіри до вітчизняних підприємств, які надають такого виду послуги, порядок визначення оцінки ефективності застосування бухгалтерського аутсорсингу та збереження конфіденційності інформації тощо. Основними факторами, які впливають на результативність аутсорсингових відносин є: детальне планування та оцінка доцільності застосування бухгалтерського аутсорсингу, правильний вибір виконавця послуг та детальне опрацювання договірних умов співпраці.

Основним документом, який регулює відносини між замовником та виконавцем є договір про надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу. Недосконалість вітчизняного нормативного врегулювання аутсорсингових відносин у сфері бухгалтерського обліку, виникнення на практиці ряду проблемних питань зумовлюють потребу детального вивчення досвіду зарубіжних країн, в яких застосування бухгалтерського аутсорсингу є багаторічною практикою.

Вивчення закордонного досвіду врегулювання відносин, які виникають між замовником та виконавцем при застосуванні бухгалтерського аутсорсингу, надало змогу зробити висновок, що крім договору про надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу важливим інструментом договірного регулювання є Угода про рівень надання послуг (Service Level Agreement). Практика використання угод такого типу набуває поширення і в Україні, проте до тепер відсутні публікації з комплексного дослідження особливостей процесу розробки, структури та реалізації зазначених угод у сфері бухгалтерського обліку, що зумовлює актуальність проведеного дослідження.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Значна увага особливостям процесу укладення та удосконалення структури договорів про надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу приділена в працях вітчизняних та зарубіжних дослідників та науковців: Б.О. Анікіна, С.Л. Безручук, І. Данілікіна, Т. Клименко, С.М. Лайчук, А. Рибак, С. Салтицького, А.М. Шестоперова та ін. Особливостям розробки, підписання та реалізації Угод про рівень надання послуг присвячені праці таких зарубіжних дослідників, як Ж.-Л. Бравара, Р. Моргана, М. Лобзовської, Т. Косаковського, Н. Павелєць та ін.

Метою дослідження є обґрунтування доцільності розробки Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу, визначення основних етапів її укладання та структури.

Викладення основного матеріалу дослідження. При застосуванні та наданні послуг з бухгалтерського аутсорсингу у замовника та виконавця виникає ряд ризиків, які в подальшому можуть негативно вплинути на діяльність обох сторін. Недосконалість нормативної бази в частині визначення структури та основних положень договору про надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу сприяють виникненню наступних негативних наслідків: укладання договору в довільній формі; не передбачення всіх моментів співпраці та умов надання послуг; виникнення конфліктних ситуацій та ризиків у

процесі застосування бухгалтерського аутсорсингу; неотримання передбаченого результату від наданих послуг тощо. Практика і результати дослідження договорів про надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу свідчать, що вони розроблені формально на базі типових, без урахування особливостей діяльності підприємства та бухгалтерського обліку.

Тому з метою мінімізації негативного прояву застосування бухгалтерського аутсорсингу в зарубіжних країнах поширена практика укладання Угоди про рівень надання послуг (Service Level Agreement – далі SLA).

Як зазначає Ю. Андрєєва, "SLA – це угода про рівень якості послуг, що надаються, яка є невід'ємною частиною договору аутсорсингу. Мета документу – дати якісний і кількісний опис сервісу як з погляду аутсорсера, так і з погляду клієнтів. Чітко визначена SLA-угода – це впорядкована система показників контролю якості послуг, що надаються, яка визначає реальні очікувані результати для користувачів і гарантію того, що підприємство платить лише за отримані послуги обумовленої якості" [1].

Особливості розробки Угоди про рівень надання послуг в сфері ІТ-аутсорсингу детально дослідила Н.В. Молоткова, яка під SLA-угодою розуміє "впорядковану систему показників контролю якості послуг, що надаються, яка визначає очікувані результати для користувачів та гарантію того, що підприємство оплачує послуги обумовленої якості" [4, с. 28].

Російські дослідники під поняттям "угода про рівень обслуговування (SLA)" також розуміють "контракт на надання послуги, який укладається між постачальником та клієнтом відносно параметрів послуг, як постачальник зобов'язується виконувати, а клієнт вважає прийнятними в процесі діяльності" [5, с. 33].

Бравар Ж.-Л. та Морган Р. угоду про рівень сервісу визначають як "угоду, яка визначає як міру відповідальності постачальника перед покупцем, так і фінансові санкції, у випадку, якщо необхідний рівень не буде досягнутий" [2, с. 131].

Переклад на українську мову англомовного терміну "Service Level Agreement" здійснюється практиками та науковцями по-різному, що зумовлює використання в процесі здійснення досліджень синонімів (договір про рівень надання послуг, угода про рівень обслуговування, угода про рівень сервісу, угода про рівень якості послуг) та при формуванні назви угоди. У процесі дослідження, враховуючи переклад трьох окремих термінів ("service" – послуга; "level" – рівень; "agreement" – угода) та специфіку дослідження, в подальшому будемо використовувати поняття "Угода про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу".

Враховуючи підходи авторів до визначення сутності та призначення вищезазначеного виду угоди, можна зробити висновок, що основним її призначенням є врегулювання якісного рівня послуг, які будуть надаватися замовнику. Тому під поняттям "Угода про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу" розумітимемо угоду, що укладається між замовником та виконавцем послуг з бухгалтерського аутсорсингу та виступає інструментом регулювання оцінки та контролю якісного рівня надання зазначеного виду послуг.

Застосування на практиці Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу зумовлюється отриманням наступних переваг замовником та виконавцем (табл. 1).

Таблиця 1. Переваги укладання Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу для замовника та виконавця

Замовник	Виконавець
Визначається рівень та порядок оцінки якості послуг з бухгалтерського аутсорсингу	Документ виступає в якості додаткового інструменту регулювання відносин із замовником
Компенсація витрат понесених замовником при наданні виконавцем послуг з бухгалтерського аутсорсингу неналежної якості	Зростання доходів за умови виконання положень угоди на належному рівні та підвищення конкурентоспроможності підприємства
Деталізація процедур з моніторингу та контролю наданих послуг надає змогу приймати управлінські рішення в частині подальшої доцільності застосування бухгалтерського аутсорсингу як форми організації бухгалтерського обліку	Підвищення рівня довіри в процесі співпраці із замовником, формування позитивної репутації підприємства та залучення нових клієнтів
Забезпечує єдність взаєморозуміння сутності послуг, прав та обов'язків сторін	

Угода про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу розробляється виконавцем, в якому він зазначає сутність послуг, які будуть надаватися; порядок розподілу обов'язків та відповідальності між сторонами; узгоджений рівень (параметри) якості наданих послуг, способи моніторингу та контролю їх якості тощо. Зазначена угода розробляється та підписується сторонами після проведення переговорів і може бути як окремим документом, так і виступати в ролі доповнення до договору про надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу у вигляді додатку.

Детальне опрацювання зазначеної вищезазначеної угоди забезпечить однозначне розуміння поставлених цілей співпраці між замовником та виконавцем, що в подальшому забезпечить спрощення формулювання параграфів договору про надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу. Наявність даного документу

надає можливість замовнику контролювати роботу виконавця за попередньо визначеними критеріями, раціонально розподілити обов'язки між сторонами та вирішити питання перевірки якості наданих послуг.

Розробка та підписання Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу є досить трудомістким та складним процесом, оскільки передбачає узгодження та опис всіх питань в частині якості послуг із замовником, потребує розробки відповідних показників. Питання процедури укладання та виконання Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу на сьогодні залишаються недослідженими. Пропонуємо виокремлювати наступні етапи укладання та виконання вищезазначеної угоди (табл. 2).

Таблиця 2. Етапи укладання та виконання Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу

Назва етапу та результат	Характеристика
Узгодження переліку, кількісних та якісних параметрів послуг	Формується перелік (каталог) послуг з бухгалтерського аутсорсингу, які будуть надаватися виконавцем. На основі визначеного переліку послуг визначаються їх кількісні та якісні параметри
Результат	Узгодження із замовником повного переліку послуг з бухгалтерського аутсорсингу та ознайомлення із показниками (параметрами), за якими буде здійснюватися оцінка якості наданих послуг
Формування структури та основного змісту угоди	Визначення основних розділів угоди; розподіл прав, обов'язків та відповідальності за якість надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу; встановлення видів покарань за недотримання сторонами положень передбачених угодою
Результат	Письмове оформлення угоди та підписання її замовником та виконавцем
Здійснення контролю за виконанням положень угоди	Надання замовнику Звіту про надані послуги з бухгалтерського аутсорсингу. Здійснення замовником кількісної та якісної оцінки рівня наданих послуг. Встановлення причин недотримання умов угоди або виникнення відхилень. Притягнення до відповідальності осіб винних у невиконанні положень угоди
Результат	Встановлення причин зниження якості наданих послуг з бухгалтерського аутсорсингу та визначення заходів з усунення зазначених недоліків. У випадку забезпечення належної якості наданих послуг визначення шляхів удосконалення облікового процесу на підприємстві-замовнику

Відсутність нормативного закріплення структури Угоди про рівень надання послуг зумовлює її розробку в довільній формі без чітко визначеного переліку положень, які повинні бути врегульовані в зазначеному документі. Російський дослідник В. Солощев пропонує наступний перелік розділів SLA-угоди: опис об'єкта обслуговування; опис послуги; цільовий рівень сервісу; доступність послуги; умови надання послуги; взаємодія сторін; критерії приймання наданих послуг; звітність за наданими послугами; порядок зміни угоди [6].

Динамічне використання послуг аутсорсингу у сфері інформаційних технологій сприяє розробці структури Угоди про рівень надання послуг у практичній діяльності великих компаній. Так, представники компанії "СИБИНТЕК" пропонують використовувати наступну структуру SLA-угоди: Загальна частина SLA (сфера застосування; термінологія; загальний опис послуг; моніторинг якості послуг; загальний порядок взаємодії; контроль якості послуг; надання замовнику звітів про надані послуги; схема компенсацій) та Специфікація на сервіси (чітке та однозначне визначення послуги, яка надається; опис послуги; мета надання послуги; час надання послуги; кількість користувачів послуги; цільові рівні послуги; процедура моніторингу; юридична адреса та банківські реквізити; вартість та опис порядку платежів; відповідальність сторін) [3].

Погоджуємось з Ж.-Л. Браваром та Р. Морганом, що "SLA повинні бути контрольовані і постійно відображати поточні реальні потреби бізнесу" [2, с. 83].

Враховуючи досвід розробки структури SLA-угод у сфері IT-аутсорсингу, пропонуємо наступний перелік

розділів, які доцільно передбачити в Угоді про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу (рис. 1).

Детальне опрацювання Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу обома сторонами (замовником і виконавцем) забезпечує детальний розподіл відповідальності за якісний рівень наданих послуг, що в подальшому сприяє зростанню результативності співпраці та підвищенню довіри.

Зупинимось більш детально на основних положеннях кожного розділу, які повинні бути обов'язково передбачені у вищезазначеній угоді. Так, в розділі "Загальні положення" зазначаються сторони між якими укладається угода, а також повинна бути зазначена мета угоди (забезпечення однозначного розуміння замовником та виконавцем рівня якості послуг з бухгалтерського аутсорсингу та порядку їх надання).

Передбачення в Угоді про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу розділу "Термінологія" забезпечує однозначне трактування термінів обома сторонами, що в подальшому сприяє однаковому розумінню умов надання та сутності послуг з бухгалтерського аутсорсингу.

У розділі "Мета надання послуг" повинні бути чітко визначені завдання, які ставляться перед замовником та виконавцем в частині досягнення основної мети застосування бухгалтерського аутсорсингу. Даний розділ повинен характеризуватися повнотою формулювання та відсутністю альтернативності в розумінні його положень обома сторонами.

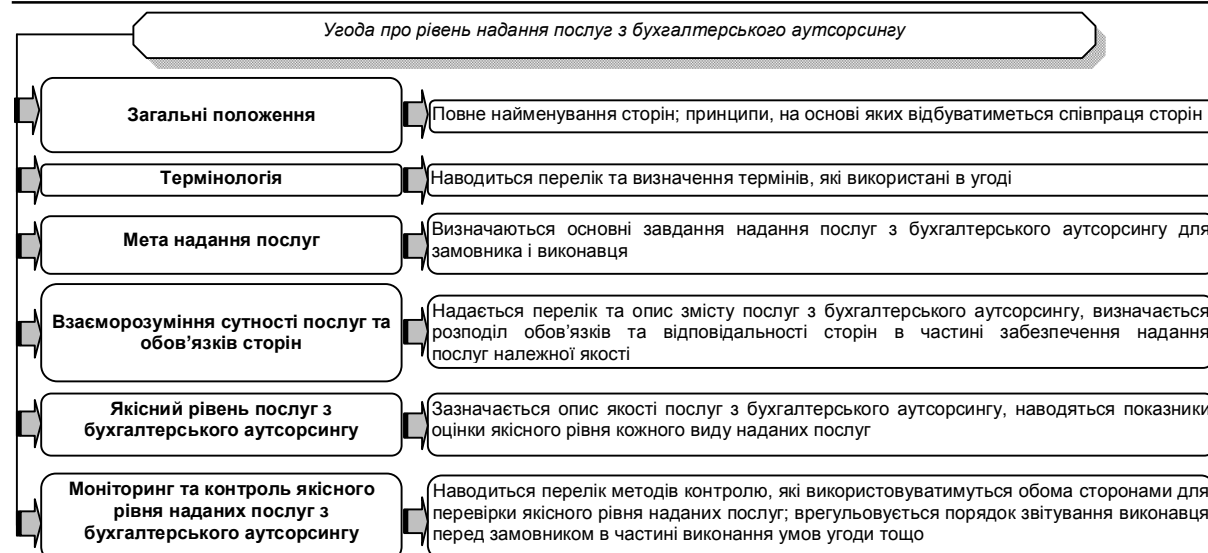


Рис. 1. Характеристика розділів Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу

Особливу увагу як замовнику так і виконавцю слід приділити питанням розподілу обов'язків та відповідальності за якість наданих послуг. В розділі "Взаєморозуміння сутності послуг та обов'язків сторін" обов'язково слід передбачити систему покарань (розмір, порядок нарахування та виплати) за недотримання умов угоди та зниження якісного рівня послуг з бухгалтерського аутсорсингу. Основними видами покарань можуть бути наступні: застосування штрафних санкцій; зниження оплати за надані послуги з бухгалтерського аутсорсингу; надання безоплатно додаткових послуг тощо.

Розділ "Якісний рівень послуг з бухгалтерського аутсорсингу" повинен враховувати специфіку діяльності підприємства-замовника та містити показники, використання яких надасть змогу оцінити якісний рівень наданих послуг з бухгалтерського аутсорсингу. В даному розділі детально описується методика здійснення зазначеної оцінки та опис результативних показників. Крім того, в зазначеному розділі передбачаються випадки в яких виконавець не несе відповідальність за неналежну якість послуг з бухгалтерського аутсорсингу (наприклад, у випадку неправильного оформлення первинних документів замовником, та навмисним відображенням неправдивої інформації в даних документах; якщо замовник несвоєчасно надав документи, або надав їх неналежної якості, що призвело до несвоєчасного відображення господарської операції в бухгалтерському обліку тощо).

Особливого опрацювання потребує розділ "Моніторинг та контроль якісного рівня наданих послуг з бухгалтерського аутсорсингу" в якому визначається порядок здійснення попереднього, поточного та наступного контролю якості наданих послуг з бухгалтерського аутсорсингу замовником та виконавцем. В розділі також зазначаються графіки та процедури проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу надання послуг.

Запропонована структура Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу може бути доповнена іншими розділами та положеннями залежно від специфіки діяльності підприємств замовника та виконавця, особливостей організації бухгалтерського обліку на підприємстві-замовнику тощо.

Розробка та підписання вищезазначеного документу є досить трудомістким процесом, проте його детальне опрацювання замовником та виконавцем виступає гарантією зниження ризиків застосування бухгалтерського аутсорсингу та уникнення конфліктних ситуацій, забезпечення високого рівня якості наданих послуг, що в подальшому забезпечить зростання конкурентоспроможності обох підприємств та реалізацію основних цілей діяльності.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Застосування бухгалтерського аутсорсингу як форми організації бухгалтерського аутсорсингу для замовника та виду економічної діяльності для виконавця зумовлює

потребу використання зарубіжного досвіду, зокрема, в частині договірної врегулювання рівня надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу.

З метою регламентації якісного рівня надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу запропоновано розробляти Угоду про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу. У зв'язку з відсутністю нормативного регулювання зазначеного документу за результатами дослідження узагальнені етапи укладання та виконання угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу.

Результативність реалізації зазначеної угоди залежить від деталізації та розробки змісту зазначеного документу. Оскільки серед науковців та дослідників відсутній єдиний підхід в частині обґрунтування структури Угоди про рівень надання послуг з бухгалтерського аутсорсингу запропоновано типовий перелік розділів та положень, які доцільно включити до змісту зазначеного документу.

Перспективами подальших досліджень є вивчення питання особливостей здійснення внутрішньогосподарського контролю при застосуванні бухгалтерського аутсорсингу підприємством-замовником.

Список використаної літератури:

1. Андреева Ю. Правове регулювання аутсорсингу у сфері інформаційних комп'ютерних технологій [Електронний ресурс] / Ю.М. Андреева – Режим доступу: www.pdaa.com.ua/np/pdf/75.pdf;
2. Бравар Жан-Луї. Ефективний аутсорсинг: розуміння, планування та використання успішних аутсорсингових відносин / Бравар Жан-Луї, Морган Роберт. – [пер. з англ.]. – Дніпропетровськ: Баланс Бізнес Букс, 2007. – 288 с.
3. Василевский М.Э. Теория и практика оформления аутсорсинговых соглашений (SLA) [Электронный ресурс] / М.Э. Василевский / http://www.finans-m.ru/images/stories/content/events/os2008/s3_vasilevsky_sibintek.pdf;
4. Молоткова Н.В. Качество услуг ИТ-аутсорсинга: организационно-технологические решения: учебное пособие / Н.В. Молоткова, И.С. Сахаров. – Тамбов : Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2008. – 92 с.;
5. Росляков А.В., Самсонов М.Ю., Денисова Т.Б. Соглашения об уровне обслуживания SLA в МСС: вопросы и ответы / А.В. Росляков, М.Ю. Самсонов, Т.Б. Денисова // ИнформКурьер-Связь. – 2002. – №8. – С. 32-34;
6. Солощев В. Секреты SLA [Электронный ресурс] / В. Солощев // Директор информационной службы. – 2006. – № 6. – Режим доступа: <http://www.osp.ru/cio/2006/06/2425030>

СКАКУН Людмила Степанівна – доцент кафедри аналізу і статистики Житомирського державного технологічного університету

Наукові інтереси:

– теорія і практика бухгалтерського обліку в умовах аутсорсингу