



RICHTLIJNEN:

# SUCCESSVOLLE SAMENWERKING LEVERANCIER - GEBRUIKER

---

OP WEG NAAR MEER VOORSPELBAARHEID EN TRANSPARANTIE IN DE RELATIE  
TUSSEN LEVERANCIERS EN GEBRUIKERS VAN SOFTWARE



## INLEIDING

De markt voor software is er een die gekenmerkt wordt door snelle ontwikkelingen, grote afhankelijkheid van gebruikers van een beperkt aantal grote leveranciers, zeer complexe producten en gebruiksvoorwaarden en nog enkele specifieke elementen die tot vandaag geregeld aanleiding geven tot soms hoogoplopende geschillen en frustraties aan beide kanten van de markt. En toch zien zowel gebruikers als leveranciers dat software in de toekomst nog belangrijker gaat worden als onderdeel van primaire processen in vrijwel elke sector. Er is dus belang bij het voorkomen, en als ze zich voordoen snel de-escaleren, van conflicten. Dat zal wat tijd vergen, maar een eerste stap moet worden gezet.

**CIO Platform Nederland** en **NLdigital** hebben deze eerste stap gezet door enkele veel voorkomende situaties te identificeren en voorstellen te doen voor het voorkomen of oplossen daarvan. Doel is om de voorspelbaarheid te vergroten van de relatie en daarin voorkomende situaties die tot conflicten kunnen leiden, zodat ze kunnen worden vermeden.

De onderstaande teksten geven een richting aan van mogelijke oplossingen, die o.a. in gesprekken over contracten, audits en opvolging van de uitkomsten van audits kunnen helpen om escalaties te voorkomen. Ze zijn niet juridisch bindend voor welke partij dan ook, tenzij ze worden overgenomen in contracten. We zullen geregeld evalueren hoe het gebruik hiervan in de praktijk verloopt en zullen indien wenselijk de teksten aanpassen.

Naast het juridisch goed regelen van de relatie, is het ook belangrijk dat leveranciers en gebruikers elkaar regelmatig treffen buiten een contractuele zero-sum-game situatie, om ontwikkelingen in technologie, gebruiksvoorwaarden en het beheer en gebruik van software assets te bespreken. NLdigital en CIO Platform Nederland zullen hiervoor gezamenlijk bijeenkomsten organiseren en nodigen de leden van beide verenigingen uit hiervan regelmatig gebruik te maken.

# INSTALLATIE, GEBRUIK EN BEHEER VAN SOFTWARE, AUDITS EN AFHANDELING

Licentienemer is verantwoordelijk voor het gebruik van de aangekochte software binnen de afgesproken contractuele voorwaarden van een overeenkomst (hierna: "licentie-overeenkomst"). Licentiegever (hierna te noemen: "Leverancier" en/of "Licentiegever") stelt waar mogelijk tools, kennis en best practices ter beschikking om asset management kosteneffectief in te richten. Als Licentiegever een tool ter beschikking stelt en deze tool gebruikt wordt zoals bedoeld (conform de gebruiksvoorwaarden), dan kunnen de resultaten van een dergelijke tool tot betrouwbare input leiden die meegenomen kan worden bij een audit proces. Een Licentiegever kan tools ter beschikking stellen en / of tools certificeren. Certificatie(s) van een tool worden door de Licentiegever uitgegeven.

Licentienemer is verantwoordelijk voor de installatie van software binnen de afgesproken contractuele voorwaarden. Licentiegever wordt opgeroepen in de mogelijkheid te voorzien om Licentienemer, op aanvraag, advies te geven rondom de aangeschafte software en contractuele voorwaarden voor installatie en gebruik, conform de licentie-overeenkomst.

Licentienemer en Licentiegever worden opgeroepen in een licentie-overeenkomst af te spreken wat de maximale of minimale frequentie van een audit is. Licentienemer is open en transparant richting de Licentiegever wanneer door Licentiegever naar het gebruik van de software wordt gevraagd. Licentiegever is actief in periodieke informatievoorziening richting Licentienemers over de licentievormen, eventuele wijzigingen, nieuwe versies etc. Deze sessies zijn nadrukkelijk niet ingericht voor het geven van sales pitches. Als richtlijn kan worden aangehouden dat: Licentiegever 3 tot 4 licentie kennissessies per jaar hanteert. Voor Licentienemers geldt dat zij actief aanwezig dienen te zijn bij kennissessies van strategische Licentiegevers.

Licentiegever start bij een audit eerst met uitleg over de licentieregels en het daarmee gemoeide auditproces, zoals opgenomen in de licentie-overeenkomst tussen Licentiegever en Licentienemer. Deze uitleg betreft onder meer het aangeven van de baseline welke bij de audit wordt gehanteerd. Licentienemer en Licentiegever worden aangemoedigd om het auditproces, communicatiekanalen en tijdslijnen vast te leggen in een realistisch projectplan, waarbij beide partijen een inspanning doen om de doorlooptijden zoveel mogelijk kort te houden.

Licentiegever betracht coulance als Licentienemer nooit gebruikte en niet aangeschafte software geïnstalleerd heeft omdat de software installatie onoverkomelijk is. Voor andere voorbeelden van niet aangeschafte software die wel geïnstalleerd is, worden Licentienemer en Licentiegever opgeroepen in redelijkheid en billijkheid tot een oplossing te komen. De Licentienemer kan eventueel ontbrekende licenties verkrijgen volgens de voorwaarden in de licentie-overeenkomst.



## UP- EN DOWNSCALING

Organisaties hebben meer of minder regelmatig te maken met overname van bedrijven of bedrijfsonderdelen (acquisition) en/of afscheiding van bedrijfsonderdelen ('divestment') binnen de organisatie. De situaties zijn vaak uiteenlopend. Licentiegever en Licentienemer worden daarom opgeroepen om zo vroeg als mogelijk met elkaar in gesprek te gaan om eventuele verandering(en) in behoeften van gebruik van software te bespreken. Bij een afscheiding van bedrijfsonderdeel die software in gebruik heeft waarvoor de licenties zijn aangeschaft, wordt Licentienemer opgeroepen om met Licentiegever te bespreken welke licentie-scenario's er geboden kunnen worden om de situatie na afscheiding van dat bedrijf of bedrijfsonderdeel kosteneffectief te kunnen maken.

Leveranciers worden opgeroepen om conversie / overgangsmogelijkheden aan te bieden voor bestaande licentiestructuren naar cloudoplossingen. Voor SaaS / PaaS / IaaS oplossingen geldt in het algemeen dat het afrekenmodel is op basis van het gemeten gebruik. Hiermee is up- en downscaling mogelijk, tenzij anders in de cloud overeenkomst overeen is gekomen. Gebruikers van Cloud oplossingen die worden aangeboden door Leveranciers moeten trachten zo duidelijk mogelijk te zijn in de afweging tussen flexibiliteit van up- en downscaling en de daarbij behorende stabiele kosten en eventuele kortingen bij een hoger vastgelegd contractuele afname.

# PROFESSIONALISERING INKOOP- EN ASSETMANAGEMENT

Om conflicten in de relatie te voorkomen spannen de Licentienemers en Licentiegevers zich zoveel mogelijk in om het Software Assetmanagement te professionaliseren. Een belangrijke stap daarin is beter inzicht in de drijfveren, ontwikkelingen in technologieën en diensten, tooling om het beheer van licenties te vergemakkelijken, transparantie van voorwaarden en mogelijkheden om flexibel tegemoet te komen aan de behoeftes van de gebruiker enzovoort. Met andere woorden, zicht krijgen op de ontwikkelingen op de markt. Daartoe zullen CIO Platform Nederland en NLdigital gezamenlijk bijeenkomsten organiseren waar zowel vanuit het perspectief van de gebruikers als van de leveranciers en vanuit onafhankelijke partijen, visies worden gedeeld over concrete ontwikkelingen, situaties die zich voordoen en hoe die worden opgelost en/of best practises. Naast deze algemene bijeenkomsten zullen ook de specifieke kennissessies van leveranciers beter worden ontsloten.

## Maart 2021

Dit document is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met CIO Platform Nederland en NLdigital. Heb je vragen? Neem dan contact op via [bureau@cio-platform.nl](mailto:bureau@cio-platform.nl) of [info@nldigital.nl](mailto:info@nldigital.nl).

