

Voorkom problemen aan de hand van een checklist

De valkuil van ICT-contracten. Waar moet u op letten?

ICT is niet meer weg te denken bij organisaties en dus ook niet bij sportbonden en sportverenigingen. Voor de website, de ledenadministratie, de boekhouding en de inschrijving voor competities en andere verenigingsactiviteiten is ICT zo langzamerhand onmisbaar geworden. Ook commercieel wordt het belang groter. Door gebruik van ICT-toepassingen kunnen uit ledenbestanden snel nuttige gegevens worden gehaald. Dit kan van belang zijn in het kader van behoud en werving van leden. Ook trends om reclame via ICT te richten op bepaalde doelgroepen (denk aan narrowcasting) doen hun intrede in verenigingsland. Kortom: alle reden om de zaken rondom ICT serieus aan te pakken.



ICT-contracten worden vaak net zo gebruikt als een gebruiksaanwijzing van een televisie: op het moment dat je er niet uitkomt pak je hem erbij. Vaak zal de gebruiksaanwijzing antwoord geven op je vraag. Bij ICT-contracten blijkt dat helaas regelmatig anders te zijn. Pas bij raadpleging van het contract komt men erachter dat afspraken niet duidelijk zijn, of nog erger, dat de rechten van de gebruiker wel heel erg beperkt zijn. Bij elk type ICT-contract zijn specifieke aspecten waarop gelet dient te worden. Hiervoor hebben wij een checklist opgesteld die eenvoudig is toe te passen voor de minder complexe contracten. Indien u daadwerkelijk te maken krijgt met gecompliceerde contracten, is het raadzaam een specialist in te schakelen.

Toenemende afhankelijkheid

De rol van ICT wordt groter en de afhankelijkheid neemt steeds verder toe. Sportverenigingen hebben over het algemeen een faciliterende rol richting de leden en zijn kwetsbaar voor problemen in de informatievoorziening. Het uitvallen van bijvoorbeeld de e-mail, de internetsite of het intranet kan een grote impact hebben doordat leden bijvoorbeeld niet kunnen inloggen of reserveren. Denk bijvoorbeeld ook aan de situatie dat u banners heeft staan op uw site en deze geruime tijd uit de

lucht is. Uw sponsors zijn daar niet blij mee. Hoe afhankelijker de vereniging is van ICT, hoe belangrijker het is om de afspraken die hierover met derden worden gemaakt goed vast te leggen in een contract. Het opstellen van een goed contract kan een hoop problemen voorkomen. De schrijvers van dit artikel hebben de ICT-contracten van de KNLTB beoordeeld. Samen hebben zij een lijst met aandachtspunten opgesteld om deze contracten in de toekomst op een eenvoudige wijze te controleren. In dit artikel zal de lijst met aandachtspunten (in het kort) worden toegelicht. Wij gaan ervan uit dat andere bonden en verenigingen deze lijst kunnen gebruiken en op die manier hun ICT (beter) kunnen beheersen.

Het ICT-contract

Onder een ICT-contract wordt verstaan een contract met informatietechnologieproducten en/of -diensten als voorwerp. Dat zijn niet alleen contracten met betrekking tot hardware en software, maar ook overeenkomsten voor dienstverlening, bijvoorbeeld onderhoud of hosting. De kwaliteit van een contract kan worden beoordeeld aan de hand van drie criteria: duidelijkheid, volledigheid en evenwichtigheid. Met duidelijkheid wordt bedoeld dat de rechten en plichten van beide partijen zonder veel moeite uit het contract en/of de bijlagen zijn af te



Door: Arthur van der Hoeff en Mischa van der Vliet

Checklist bij het aangaan van ICT-contracten

Software (standaard)	Software (maatwerk)	Hardware	Dienstenovereenkomsten
<ul style="list-style-type: none"> wijze levering software exclusief of niet-exclusief recht wijze van installatie overzicht van wat wordt geleverd technische en/of systeemvereisten verwachte aantal jaarlijkse updates documentatie bruikbaarheid documentatie overdraagbaarheid gebruikersrecht beschrijving minimum eisen qua IT-infrastructuur aantal licenties duur gebruiksrecht periode ondersteuning end of life versie opleidingen tijd tussen wijziging en opleiding/vermelding gebruikershandleiding mogelijkheden beheerder om zelf te wijzigen (parametriseren) toelichting hoe koppeling met andere gegevens en/of systemen tot stand worden gebracht licentievoorwaarden intellectueel eigendom benoemd beveiligingsstructuur (autorisaties) periode tussen aanvraag en antwoord (<i>time to respond</i>) periodieke informatievoorziening (<i>service level reports</i>) mean time between failures (MTBF) openingstijden helpdesk noodnummer periode ondersteuning reactietijden 	<ul style="list-style-type: none"> wijze levering software exclusief of niet-exclusief recht wijze van installatie wettelijke verplichtingen benoemd qua uitsluiting specificaties opgenomen onderzoeks- en informatieplicht technische en/of systeemvereisten entiteit relatie diagram (ERD) documentatie bruikbaarheid documentatie testtraject (gebruikers- en systeemtest) overdraagbaarheid gebruikersrecht beschrijving minimum eisen qua IT-infrastructuur wijze verrekenen meerwerk opleidingen tijd tussen wijziging en opleiding/vermelding gebruikershandleiding mogelijkheden beheerder om zelf te wijzigen (parametriseren) toelichting hoe koppeling met andere gegevens tot stand worden gebracht projectplan met mijlpalen deadlines, streefdata of fataal termijn benoeming onafhankelijke <i>quality assurance</i> (QA) omschrijving QA terugkoppeling ingediende klachten, vragen en wijzigingen licentievoorwaarden intellectueel eigendom benoemd geheimhouding beveiligingsstructuur (autorisaties) periode tussen aanvraag en antwoord periode tussen behoefte en implementatie periodieke informatievoorziening openingstijden noodnummer periode ondersteuning OTAP-procedure (scheiding ontwikkel-, test-, acceptatie- en productieomgeving) reactietijden 	<ul style="list-style-type: none"> specificaties benoemd lease, koop, huur plaats en wijze levering bruikbaarheid documentatie testtraject gebruikers- en systeemtest beschrijving minimum eisen qua IT-infrastructuur versie gebruikershandleiding stroomverbruik CPU-verbruik mogelijkheden beheerder om zelf te wijzigen (parametriseren) toelichting hoe koppeling met andere hardware tot stand wordt gebracht soort en wijze van ondersteuning 	<ul style="list-style-type: none"> contactpersonen benoemd duur overeenkomst wijze van verlenging maximale duur onderhoud aantal exemplaren documentatie bruikbaarheid documentatie wijze verrekenen meerwerk terugkoppeling ingediende klachten, vragen en wijzigingen terugkoppeling over serviceniveau intellectueel eigendom benoemd wijze van aanpassing geheimhouding privacy periodieke informatievoorziening (<i>service level reports</i>) mean time between failures (MTBF) percentage beschikbaarheid openingstijden noodnummer periode ondersteuning reactietijden procedure m.b.t. belang oplossen verstoring detectiemogelijkheden roll-backfaciliteiten aantal, moment en soort back ups wijze van testen van procedures

TIPS

- Accepteer niet zonder meer alle door de leverancier opgestelde voorwaarden.
- Wees alert op 'open-eind'-afspraken aangaande kosten.
- Wees kritisch op de uitvoering van de overeenkomst.
- Spreek de leverancier tijdig aan bij het niet-nakomen van afspraken.
- Schakel vroegtijdig een deskundige in bij maatwerk- en complexe contracten.

based diensten. De checklist gaat vanwege de geschetste ontwikkelingen in op standaard en maatwerksoftware, -hardware en -dienstverleningsovereenkomsten.

Tot slot

Binnen het bestek van dit artikel ontbreekt de ruimte om elk punt uit de checklist apart toe te lichten. Hoewel de meeste punten voor zich spreken, kan het natuurlijk zo zijn dat u behoefte heeft aan een nadere toelichting. De schrijvers van dit artikel zijn graag bereid om u die te geven.

Mr. Arthur van der Hoeft is als hoofd afdeling juridische zaken werkzaam voor de KNLTB en in deze functie onder meer verantwoordelijk voor de juridische dienstverlening aan de eigen organisatie en de ruim 1.800 aangesloten tennisverenigingen. Voor meer informatie: a.vanderhoeft@knltnl.nl.

Drs. Mischa van der Vliet RE is IT-auditor bij Auditconnect b.v. Dit audit- en advieskantoor ondersteunt organisaties om een maximaal rendement uit de ICT te halen. Voor meer informatie: mvandervliet@auditconnect.nl.

leiden. Hiervoor is een goede systematiek noodzakelijk. Met volledigheid wordt bedoeld dat er geen gaten vallen in het contract. Dit risico bestaat met name bij gemengde contracten waarin verschillende juridisch te onderscheiden onderwerpen in hetzelfde contract worden geregeld. Met evenwichtigheid wordt bedoeld dat de risico's in een contract op een evenwichtige wijze over de betrokken partijen zijn verdeeld. Eenzijdige contracten waarin alle risico's bij één partij worden gelegd, nodigen uit om niet te worden nageleefd.

Standaardinhoud van een ICT-contract

Alle soorten ICT-contracten zouden minimaal deze onderdelen moeten bevatten:

- partijen. De namen van leverancier en afnemer, met vermelding van het nummer van de Kamer van Koophandel alsmede de vertegenwoordigers;
- overwegingen. In de overwegingen wordt aangegeven wat de beweegredenen zijn van leverancier en afnemer;
- eventuele beperkingen en afwijkingen. Hierbij wordt aangegeven wat niet onder het contract valt en waarbij eventueel wordt afgeweken van de algemene voorwaarden;
- definities. Gebruikte termen dienen zo zorgvuldig mogelijk te worden beschreven;
- object. Het object van de overeenkomst behelst de vraag wat er wordt gekocht, (in)gehuurd, geleased, overgedragen, ontwikkeld, etc.;
- verschuldigde bedragen en betaling. Hierbij wordt aangegeven welk bedrag de afnemer aan de leverancier verschuldigd is en op welke wijze dient te worden betaald;

- garanties. Het is raadzaam de omvang van de garanties en de duur ervan zorgvuldig vast te leggen;
- aansprakelijkheid. De leverancier zal zijn aansprakelijkheid voor eventuele schade zoveel mogelijk willen uitsluiten;
- geschillen. Regeling bij eventuele problemen.

Ruwweg bestaan de volgende ICT-contracten:

- de overeenkomst betreffende hardware;
- de overeenkomst betreffende software (maatwerk en standaard);
- de dienstenovereenkomst (onderhoud, ontwikkeling, inhuur, uitwijk, et cetera).

Checklist bij het afsluiten van een ICT-contract

Naast de hiervoor genoemde standaardonderdelen zijn voor de verschillende soorten ICT-contracten specifieke zaken te regelen. Hiervoor kunt u de checklist gebruiken. Voor software wordt veelal gebruikgemaakt van standaardpakketten. Bij dit type contract verkrijgt de afnemer een licentie voor het mogen gebruiken van standaard software. Bonden en sommige grotere verenigingen maken gebruik van maatwerksoftware. Dat betekent dat software is ontwikkeld op basis van de specifieke wensen en eisen van de gebruiker. Een ontwikkeling die gaande is bij een aantal verenigingen, is het uitbesteden van diensten zoals bijvoorbeeld het onderhoud van de servers, de werkplekken en het beheer van de website. Een andere ontwikkeling is het gebruik van ICT bij commerciële activiteiten. Bij narrowcasting kunnen bijvoorbeeld schermen worden geleverd in combinatie met web-