

BV Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door BV Rendement

BV Rendement is het nieuws- en adviesmagazine voor directeuren-grotaandeelhouders en ondernemers in het MKB. In BV Rendement leest u maandelijks praktische artikelen over onder meer fiscale wet- en regelgeving, financiële zaken en arbeidsrechtelijke onderwerpen én alle overige actuele informatie met betrekking tot uw bedrijfsvoering.

BV Rendement biedt u onder andere:

- nieuws over veranderende wet- en regelgeving;
- rubrieken met concrete adviezen en tips die u direct in de praktijk kunt brengen;
- artikelen over ondernemerskwesties als het gebruikelijk loon, de auto van de zaak en ontslagrecht;
- marktanalyses over onder meer arbodienstverleners, tankpassen en incassobureaus;
- wekelijkse e-mailservice met het allerlaatste nieuws;
- een aanvulling op de inhoud van elke uitgave met praktische, online tools.

Kijk voor meer informatie of een proefabonnement op www.rendement.nl/bvblad

EEN SOFTWARECONTRACT AFSLUITEN DAT DOET WAT U BEDOELT

Voorkom errors

Stel: u schaft een nieuw interieur aan. Bij de levering kan dan wat misgaan. Eén van de bureaus is beschadigd, de bezorger is drie uur te laat en het valt allemaal net wat duurder uit dan in de offerte stond, een tegenvaller dus. Maar bij bureaus, stoelen en archiefkasten is het ondenkbaar dat de levering drie jaar vertraging oploopt, de kosten vier keer hoger uitvallen dan het offertebedrag en dat u uiteindelijk helemaal niets bruikbaars geleverd krijgt. Toch is dat wat er geregeld bij IT-projecten gebeurt.

Waarom kunnen IT-projecten zo dramatisch mislukken? Volgens de IT-leverancier ligt het aan u. U als opdrachtgever begrijpt niets van IT en u hebt uw wensen niet goed overgebracht. Over de schuldvraag valt van alles te zeggen, maar dan is het te laat. Beter is het om ervoor te zorgen dat een IT-drama u niet overkomt.

De softwareleverancier die zijn opdrachtgever verwijt niets van IT te begrijpen heeft in veel gevallen gelijk. Maar dat is nou juist waarom de opdrachtgever de IT'er inschakelt. Dat mag dus geen argument zijn om slecht

werk te leveren. Als de opdrachtgever niet begrijpt wat hij nodig heeft, moet de IT-leverancier dat uitleggen.

Normaal

Het gaat vaak mis in de communicatie. Softwareleveranciers gebruiken dikke contracten. Daarin wordt geprobeerd om de software te beschrijven op een manier die technisch én juridisch juist is. En dan vaak ook nog in het Engels. U voelt 'm al: dat levert geen duidelijke teksten op. Ga daar niet in mee. Gebruik normaal Nederlands om te beschrijven wat u wilt

hebben. Uw leverancier is waarschijnlijk niet bereid om al zijn modelcontracten en algemene voorwaarden terzijde te schuiven. Dat hoeft ook niet. U kunt in één of twee A4'tjes in begrijpelijke taal beschrijven wat u met de software wilt en wat de software moet kunnen.

Als uw leverancier bevestigt dat uw wensen haalbaar zijn, spreekt u af dat de uitgangspunten die u heeft geformuleerd vóór alle andere afspraken en voorwaarden gaan. Dat gaat gemakkelijker dan dat u misschien denkt. U voegt een A4'tje in de overeenkomst onder het kopje 'Hoofddlijnen' toe. De eerste zin van deze passage luidt: 'Deze hoofddlijnen gaan vóór alle andere bepalingen en algemene voorwaarden.' U weet dan waar u aan toe bent.

Werkend

U kunt op deze manier misschien niet alles ondervangen, maar zorg in elk geval dat u de belangrijkste zaken voor uw bv regelt. Neem in de genoemde passage dus ook op binnen welke termijn de software werkend moet zijn. In de algemene voorwaarden kunnen dan nog allerlei uitzonderingen verstopt zitten voor de verwerking van extra wensen. Dat mag – al kan het natuurlijk geen kwaad om hierover te onderhandelen – als maar duidelijk is dat de opgegeven onderdelen op de afgesproken datum werken. Schrijf ook op dat de leverancier zich een duidelijk beeld heeft gevormd van hoe uw bv in elkaar steekt en van uw wensen, dat hij die wensen begrijpt en dat de te leveren software geschikt is voor het doel dat u voor ogen heeft. De verantwoordelijkheid ligt dan bij de leverancier. Hij weet wat u wilt hebben. Hij kan u achteraf dus niet verwijten dat uw wensen onduidelijk

Leen de inkoopvoorwaarden voor software van de overheid

Voor software-aankopen kunt u uw eigen (branche)inkoopvoorwaarden gebruiken. Die zijn in uw voordeel, maar ze besteden niet altijd specifiek aandacht aan software. U kunt als opdrachtgever de ARBIT-voorwaarden toepassen (Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten). Deze inhoudelijk goede voorwaarden zijn in het voordeel van de opdrachtgever, zonder dat het oneerlijk wordt. U kunt deze voorwaarden gewoon downloaden

en toepassen door in de overeenkomst te vermelden dat dit de (enige) toepasselijke voorwaarden zijn. De voorwaarden zijn oorspronkelijk bedoeld voor IT-inkopen van de overheid, maar zijn ook zeer geschikt voor kleine en middelgrote IT-inkopen door ondernemers. Voor heel groot-schalige projecten lijken de voorwaarden minder geschikt, zoals ook wel blijkt uit de IT-drama's die zich de laatste jaren bij de overheid hebben afgespeeld.



waren of dat de structuur van uw bv afwijkt van wat hij had verwacht. Uw softwareleverancier beleeft weinig plezier aan het verkopen van een standaardpakket dat hij op de plank heeft liggen. De aardigheid van zijn werk zit hem in het ontwikkelen van nieuwe software, helemaal toegespitst op uw specifieke wensen. Maatwerk dus. Dat klinkt mooi en het zou moeten kunnen werken. Als u een pak op maat laat maken, hoeft u ook niet te vrezen voor een fiasco. Maar bij software is maatwerk geregeld een bron van ellende.

Knopen

Uw kleermaker weet wat hij doet. Hij maakt elke dag kostuums, met een min of meer gelijke vorm. De mate van variatie (grijs of blauw, twee of drie knopen) is te overzien. Voor uw softwareleverancier is dat anders. Er is een namelijk een eindeloze variatie aan mogelijkheden, waarover dus ook eindeloos overleg gevoerd moet worden. Als u avontuurlijk

ingesteld bent en zeeën van tijd hebt, hoeft maatwerk geen probleem te zijn. Daar rolt misschien iets moois uit. Als u binnen afzienbare termijn werkende software wilt hebben, is het beter om genoeg te nemen met een standaardpakket.

Schade

Veel IT-leveranciers gebruiken als algemene voorwaarden de 'Nederland ICT Voorwaarden'. Die zijn opgesteld door de branchevereniging van de ICT-sector. Daar is niet zo veel mis mee, als u zich maar realiseert dat de voorwaarden partijdig zijn. Wees kritisch op passages die erg nadelig voor u kunnen zijn. Zo is de aansprakelijkheid van de leverancier voor schade in deze voorwaarden in vrijwel alle gevallen uitgesloten. Dat kan heel nadelig uitpakken. De verdeling van intellectuele eigendomsrechten is ook sterk in het voordeel van de leverancier. Die houdt alle rechten. U krijgt alleen een gebruiksrecht, ook bij software die speciaal voor u

gemaakt is. Dit is in de meeste gevallen niet onredelijk, maar wél als in de ontwikkelde software veel van uw eigen ideeën en suggesties zijn verwerkt. U wilt dan waarschijnlijk niet instemmen met zo'n voorwaarde. De leverancier zal er ook niet voor voelen om zijn algemene voorwaarden overboord te gooien. U kunt dit praktisch oplossen door in de overeenkomst zelf op te nemen dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn, met uitzondering van enkele specifieke artikelen. Er bestaan ook algemene voorwaarden die meer in het voordeel van de opdrachtgever zijn (zie kader).

Noodgevallen

Als de software eenmaal draait, is dit al snel een onmisbaar onderdeel van uw bedrijfsvoering. Als het programma hapert, ligt uw bv stil. Maak dus heldere afspraken over de snelheid waarmee problemen verholpen worden. Het is gebruikelijk om dit te doen in een 'service level agreement' (SLA). Ga niet te snel akkoord met de standaardtermijnen. Bedenk vooraf wat voor u van belang is. Sommige problemen kunnen best een week wachten op een oplossing, maar andere storingen moeten binnen een uur zijn opgelost. Ook hiervoor geldt dat het verstandig is om in normaal Nederlands op te schrijven in welke gevallen uw leverancier onmiddellijk een oplossing moet bieden. In noodgevallen wilt u niet in discussie over de vraag of uw melding wel valt onder de precieze definitie en in welke categorie die thuishoort. Houd ook rekening met de situatie dat de softwareleverancier ophoudt te bestaan. Verreweg de meeste software wordt verkocht in de vorm van een licentie. U koopt alleen maar het recht op gebruik van de software. Als de leverancier failliet gaat, hebt u plotseling geen toegang meer. Sluit dus altijd een 'escrowovereenkomst'. Die geeft u het recht om de software te blijven gebruiken als uw leverancier failliet gaat of verdwijnt.

Bert van Mieghem, advocaat bij Wybenga Advocaten, e-mail: vanmieghem@wybenga-advocaten.nl