



CC/CEG Vendor Relations

Gedragcode

Voor een evenwichtige relatie

**Publicatie van de CIO Committee Vendor Relations
en de CIO Experience Group Vendor Relations**

CIO Platform Nederland, februari 2016

www.cio-platform.nl/publicaties



Van de opstellers

Deze Gedragscode, of Code of Conduct (CoC), is opgesteld door het CIO Platform Nederland. Aanleiding hiervoor is de ervaring van veel van onze leden dat de relatie tussen ICT-leverancier en ICT-klant in veel gevallen niet gelijkwaardig is; de opstelling van de ICT-leverancier is dominant en in sommige gevallen monopolistisch. Dit vertaalt zich onder andere in eenzijdig opgestelde terms and conditions die veelal in het voordeel zijn van ICT-leveranciers,

Gezien het belang van ICT voor de maatschappelijke en economische ontwikkeling is een meer evenwichtige en volwassen relatie tussen aanbod- en vraagzijde van de ICT-markt noodzakelijk. De verwachting is dat dit ook mogelijk is en het CIO Platform Nederland zet zich in om die gelijkheid teweeg te brengen.

Het doel van deze Gedragscode is om omgangsvormen af te spreken en een meer evenwichtige, wederkerige relatie te laten ontstaan tussen (potentiële) opdrachtgever en (potentiële) opdrachtnemer. Alleen door het inzien van de wederzijdse belangen, het verbeteren van onderling vertrouwen en het komen tot een goede invulling van de behoefte van de klant tegen een redelijke en transparante vergoeding, is dit te realiseren. Daarvoor wil deze Gedragscode de basis vormen.

In overleg met andere nationale CIO verenigingen wordt getracht te komen tot een Europese versie van de , gedragen door alle majeure organisaties en overheden. Alleen dan zullen ook grote internationale leveranciers zich hiervan iets aantrekken.

De Gedragscode zal gebruikt worden door het CIO Platform Nederland bij het aangaan van het gesprek met nationale brancheorganisaties voor ICT-leveranciers. Indien opportuun zal op basis van de CoC ook het gesprek met de politiek en de media worden gezocht.

De uiteindelijke Gedragscode kan tijdens de gesprekken tussen een (potentiële) klant en een leverancier van ICT producten en diensten aan de orde worden gesteld, vooraf of als onderdeel van de overeenkomst worden ondertekend door beide partijen. Desgewenst kan ondertekening van de Gedragscode conditioneel worden gesteld bij het aangaan van onderhandelingen of een overeenkomst.

Namens de CIO Committee Vendor Relations en de CIO Experience Group
Vendor Relations van het CIO Platform Nederland,

Jan van de Wouw, voorzitter CC Vendor Relations
Ronald Verbeek
Norbert Derickx
Lydia Kampman

Inhoudsopgave

Van de opstellers	2
Inhoudsopgave.....	4
1 Gedragscode	5
1.1 Rolopvatting	5
1.2 Relatie opdrachtgever - opdrachtnemer	6
1.3 Verkrijgen van een opdracht	7
1.4 Uitvoering van de overeenkomst	8
1.5. Specifieke regels voor overeenkomsten die betrekking hebben op software.....	9
Bronnen	11
2 Deelnemers CC/CEG Vendor Relations.....	12

1 Gedragscode

1.1 Rolopvatting

Goed opdrachtgeverschap: De opdrachtgever betracht goed opdrachtgeverschap. Dit houdt in dat de opdrachtgever duidelijk naar de markt uitlegt wat de behoefte is, inclusief de omgevingsfactoren en toekomstperspectieven die relevant kunnen zijn. Een opdrachtgever verzorgt een level playing field voor relevante aanbieders. Een opdrachtgever heeft voldoende kennis om de eigen vraag adequaat te kunnen formuleren, de aanbiedingen goed te kunnen beoordelen en de uitvoering van de overeenkomst te kunnen controleren. Een opdrachtgever blijft gedurende de overeenkomst betrokken bij de uitvoering, levert relevante informatie aan, controleert de informatie die de opdrachtnemer hem verschaft met die vanuit zijn eigen organisatie, houdt toezicht op de uitvoering van de overeenkomst en stuurt bij waar nodig.

Goed opdrachtnemerschap: Een opdrachtnemer betracht goed opdrachtnemerschap. Een goede opdrachtnemer is een leverancier die meedenkt met de behoefte van de opdrachtgever. Een goede opdrachtnemer geeft in een aanbod transparant aan hoe zijn oplossing in de behoefte kan voorzien, onder welke randvoorwaarden en kosten. In het aanbod wordt in duidelijke taal uiteengezet welk deel van de behoefte wordt ingevuld door de oplossing van de opdrachtnemer zelf, welk deel via onderaannemers en hoeveel ervaring de leverancier met zowel het type oplossing als met de beoogde onderaannemers heeft. Ook wordt duidelijk gemaakt welk deel van de behoefte de opdrachtnemer, samen met zijn onderaannemers, niet kan leveren en welke opties daarvoor open staan. Een goede opdrachtnemer geeft in zijn aanbod ook aan welke risico's verbonden zijn aan de geboden oplossing en hoe die kunnen worden gemitigeerd. Een goede opdrachtnemer handelt eerlijk, betrouwbaar, gaat vertrouwelijk om met informatie die hij/zij verkrijgt bij de uitvoering van de overeenkomst en zal met zijn/haar handelen de opdrachtgever geen schade berokkenen. Een goede opdrachtnemer heeft een zorgplicht ten aanzien van de opdrachtgever voor de producten en diensten die hij levert.

Zorgplicht: De zorgplicht is de plicht die een opdrachtnemer heeft om de overeenkomst die hij is aangegaan met de opdrachtgever naar eer en geweten en volgens de regels van het vak deskundig uit te voeren. Bij het niet volgen

verwachtingen functioneren waardoor het resultaat van de overeenkomst niet wordt gehaald, heeft de opdrachtnemer de plicht en verantwoordelijkheid om alsnog het beoogde resultaat tot stand te brengen.

Voorbeeld uit de praktijk:

Een cruciale BPO leverancier geeft aan dat ze nooit contracten afsluit op basis van resultaatsverplichting maar alleen op inspanningsverplichting.

1.2 Relatie opdrachtgever - opdrachtnemer

De aard van de relatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is een zakelijke. Het aangaan van een persoonlijke relatie is daarbij een belangrijke basis voor vertrouwen, maar deze moet wel transparant zijn. Het bevorderen van persoonlijke belangen en persoonlijk voordeel hebben hierin geen plaats.

Voorbeeld uit de praktijk:

Bij evenementen met inhoud, zoals trainingen in de licentiestructuur, is vaak onduidelijk wie uiteindelijk de rekening betaalt (of de bonus ontvangt). Ook als je deelneemt aan een onafhankelijke training, blijkt de trainer betaald te worden door de leverancier.

Wederzijds respect is het uitgangspunt. Partijen zijn gehouden aan de geldende wet- en regelgeving.

Doel van de relatie is een werkende oplossing te bieden voor de behoefte van de opdrachtgever, conform de afspraken die hierover zijn gemaakt in de overeenkomst tussen beide partijen, met inachtneming van de zorgplicht van de opdrachtnemer.

Voorbeeld uit de praktijk:

Leveranciers verleiden specialisten tot probeerversies, maar zijn onduidelijk over voorwaarden en kostenconsequenties bij het beëindigen van proefinstallaties. Bij audits, jaren later, leidt dit alsnog tot bevindingen. Leveranciers zorgen op deze wijze doelbewust voor audit findings om hun onderhandelingspositie te vergroten en verkopen zo producten terwijl ze weten dat de klant daar geen behoefte aan heeft.

1.3 Verkrijgen van een opdracht

Er worden door de (potentiële) opdrachtnemer geen giften of andere voordelen ingezet die strekken tot persoonlijk voordeel van de persoon/personen die de opdrachtgever vertegenwoordigt/vertegenwoordigen.

Indien uit de onderhandeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een akkoord wordt gesloten, worden de voorwaarden vastgelegd in een overeenkomst die de betrokken partijen ondertekenen. Hierin wordt ook aangegeven hoe met wijzigingen gedurende de looptijd wordt omgegaan.

Overeenkomsten, en daaraan verbonden documentatie, dient te worden opgesteld in heldere, ondubbelzinnige formuleringen die gemakkelijk te begrijpen zijn voor niet-specialistische personen. De opbouw van de stukken moet helder zijn en zo min mogelijk aanleiding geven tot verschillende interpretatie. Specialistische terminologie dient te worden verklaard in de documenten waarin deze worden gebruikt.

Voorbeelden uit de praktijk:

- Pakketten worden als suite geleverd, waar opties in zitten. Leveranciers trachten om bij operationele overleggen met specialisten bepaalde opties aan te laten vinken, zonder daarbij op de kostenconsequenties te wijzen.
- Het is onduidelijk gedefinieerd wat je koopt met “onderhoud”. Een leverancier eist de aankoop van nieuwe licenties voor invoering van een nieuwe sub-versie, terwijl jarenlang onderhoudskosten betaald zijn voor de vorige sub-versie. Natuurlijk was geen onderhoud afgesloten als duidelijk was dat de volgende sub-versie hiermee niet gedekt zou zijn.

Voor het afnemen van diensten geldt in principe dat deze flexibel dienen te zijn: de kosten van de dienst bewegen mee naar boven én naar beneden naar gelang de hoeveelheid die wordt afgenomen.

Voorbeelden uit de praktijk:

- Een grote software leverancier geeft aan dat de neerwaartse bijstelling van het aantal licenties niet mogelijk is omdat er door het management targets zijn gesteld voor omzetgroei. Doel van het gesprek is wat de leverancier betreft om in te vullen hoe deze omzetgroei zal plaatsvinden.
- Kosten bewegen niet naar beneden: tijdens uitfasering van een softwareproduct biedt de leverancier smallere licenties aan. Die moeten wel opnieuw worden aangeschaft waardoor de totale kosten vrijwel gelijk blijven.

Deze voorwaarden liggen vervolgens vast voor de looptijd van de overeenkomst en kunnen uitsluitend na onderlinge overeenstemming worden gewijzigd.

1.4 Uitvoering van de overeenkomst

Opdrachtgever en opdrachtnemer houden zich aan de voorwaarden van de overeenkomst.

De opdrachtnemer denkt mee en adviseert over de optimalisatie van de oplossing in lijn met de behoefte van de opdrachtgever en binnen de voorwaarden van de overeenkomst.

De houding van opdrachtgever en opdrachtnemer over en weer getuigt van respect, transparantie ten aanzien van informatie die noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst, integriteit ten aanzien van handels- en bedrijfsgeheimen, intellectueel eigendom en andere informatie die bij de uitvoering van de overeenkomst is gedeeld.

Voorbeeld uit de praktijk:

Leveranciers trachten op allerlei manieren, via allerlei wegen informatie te verzamelen over plannen en weigert openheid te geven over hun informatiebronnen.

Bij uitingen via o.a. sociale media, houden opdrachtgever en opdrachtnemer rekening met de impact van berichtgeving op het imago en het functioneren van de ander. Ze zijn hierop over en weer aanspreekbaar.

Alleen een tekenbevoegde medewerker van de opdrachtgever kan aanvullende diensten afnemen van de opdrachtnemer indien deze consequenties hebben voor de kostprijs, of anderszins van invloed zijn op de bepalingen van de overeenkomst.

Opdrachtgever en opdrachtnemer handelen wederzijds naar redelijkheid en billijkheid en in onderling overleg bij het verhelpen van situaties die onvoorzien waren en de ongewijzigde uitvoering van de overeenkomst in de weg staan.

De opdrachtnemer heeft een zorgplicht ten opzichte van de opdrachtgever voor de door hem geleverde producten en diensten.

Voorbeelden uit de praktijk:

- Binnen een raamovereenkomst van enkele miljoenen, wil klant een aanpassing doorvoeren zodat de onderhoudsfee passend is bij de krimp die deze organisatie heeft doorgemaakt. Klant neemt zelfs voor lief dat de gedane investering in de “teveel” licentie worden vernietigd. I.p.v. begrip komt leverancier met de kleine lettertjes dat dit niet kan, dan wel al het onderhoud moet worden opgezegd.
- Klant werkt vaak in consortium (projecten). Hierin willen de deelnemers graag gebruik maken van een bestaand cloudplatform als basis infrastructuur voor dit consortium. De deelnemers en derhalve ook de medewerkers hebben een contract/licentie met de leverancier en betalen allemaal de benodigde gebruiksvergoeding/ licentie. Maar omdat het hier een “nieuw” bedrijf betreft moet er een nieuw contract komen en moeten er ook nieuwe licenties worden gekocht. Gelet op de beperkte omgang van het bedrijf zijn de prijzen hoger.

1.5. Specifieke regels voor overeenkomsten die betrekking hebben op software

Software gerelateerde overeenkomsten dienen geen clausules te bevatten waarin de software leverende opdrachtnemer eenzijdig de overeenkomst of daaraan verbonden voorwaarden kan wijzigen.

Software leverende opdrachtnemers dienen overeenkomsten en daaraan verbonden documenten aan te bieden overeenkomstig de lokale juridische gebruiken. Angelsaksische terminologie en juridische concepten zijn niet van toepassing voor opdrachtgevers in niet-Angelsaksische landen.

Software licenties dienen specifiek en gedetailleerd aan te geven welke toegang is toegestaan, direct en/of indirect, en wat daaronder wordt verstaan.

Toevoeging van nieuwe producten aan reeds gelicenceerde producten dient mogelijk te zijn zonder dat de voorwaarden van het al in licentie afgenomen product worden aangepast.

Een goede opdrachtnemer stelt de opdrachtgever in staat om inzicht te houden op het gebruik van de door hem afgenomen software. De opdrachtnemer levert daartoe adequate tooling om de door hem geleverde licenties te beheren. De opdrachtgever kan bij het beheren van zijn licenties gebruik maken van diensten en producten van derden. De opdrachtnemer stelt derden in staat accuraat het gebruik van zijn software door de opdrachtnemers te meten.

Niet-gratis beschikbare opties in een software product dienen nooit aan te staan bij een standaard implementatie van het product. Bovendien dient de opdrachtnemer ervoor te zorgen dat het activeren van niet-gratis opties in de software niet per ongeluk kan gebeuren door niet daarvoor geautoriseerde personen.

Een goede opdrachtgever houdt de opdrachtnemer – eventueel periodiek – op de hoogte van mutaties in de omvang of reikwijdte van de afgenomen dienst(en)/product(en)/rechten die relevant zijn in verband met de in de overeenkomst afgesproken voorwaarden.

Periodiek verstrekt de opdrachtnemer overzichten van de bij hem geregistreerde rechten van de opdrachtgever, opdat deze een controle kan uitvoeren en over eventuele verschillen/aanpassingen in gesprek kan gaan met de opdrachtnemer.

Voorbeeld uit de praktijk:

Een grote software-leverancier wil een audit uitvoeren maar blijkt geen correct overzicht te kunnen opleveren van de huidige licenties. Licenties staan op niet-bestaande juridische entiteiten, allerlei juridische rechtsvoorgangers en/of zijn niet correct toegewezen bij de splitsing van het concern.

Opdrachtgever en opdrachtnemer houden rekening met het feit dat een controle van de opdrachtnemer bij de opdrachtgever impact kan hebben op onder andere de operatie en inzet van mensen bij de opdrachtgever, en daarmee tot kosten

kan leiden. Daarom wordt een verzoek tot controle ingediend met voorstel van datum.

In onderling overleg en rekening houdend met de belasting op de opdrachtgever, en eventuele simultane controles van andere opdrachtnemers/klanten, wordt een afspraak gemaakt voor een intake gesprek bij de opdrachtgever.

De opdrachtgever en de opdrachtnemer wijzen elk één contactpersoon aan via welke alle contacten tussen opdrachtnemer en opdrachtgever ten behoeve van de audit verlopen.

Bij constatering van gebreken in de praktijk, heeft de partij die in gebreke lijkt te zijn, een redelijke termijn om tekortkomingen te herstellen.

Indien bij de controle blijkt dat de opdrachtgever handelt overeenkomstig de overeenkomst, worden de kosten van de controle die door beide partijen zijn gemaakt, vergoed door de opdrachtnemer.

Na afloop van de controle en herstel van eventuele tekortkomingen levert de opdrachtnemer een verklaring van 'compliance' aan de opdrachtgever.

Bronnen

Voor deze Code is gebruik gemaakt van o.a.:

- Eindrapport Parlementair onderzoek naar ICT-projecten bij de overheid (Commissie Elias), Tweede Kamer 2014-2015, 33 326, nr.5.
- NEVI Gedragscode 'Handreiking verantwoord inkopen', oktober 2012.
- Ervaringen en gedragscodes van diverse leden van CIO Platform Nederland.
- Intug, Concept 'Software Publishers Code of Conduct', september 2015.
- Gedragscode Nederland ICT.

2 Deelnemers CC/CEG Vendor Relations

Achternaam	Tussenv	Voornaam	Organisatie
Balik-Janssen		Betül	Sociale Verzekeringsbank
Bartolovic-Baban		Natalija	Van Oord Dredging & Marine Contractors
Bech		Jurgen	ANWB
Benschop	van	Fred	Rabobank Nederland
Boe	de	Boudewijn	Koninklijke Boskalis Westminster N.V.
Boelhouwer		Daphne	De Nederlandsche Bank
Boin		Ramon	Rabobank Nederland
Boneschanscher		Machiel	Nederlandse Spoorwegen
Bonnema		Rias	PostNL
Bosland		Fleur	FrieslandCampina
Bouwman		Arnold	ABN AMRO
Boven	van	Louis	Van Gansewinkel Groep
Brekelmans		Henk	DAF Trucks
Bronner		Kees	ProRail
Bruggen	van	Gerrit	Sociale Verzekeringsbank
Custers		Alfons	APG Groep
Dado		Barbera	PGGM
Deckers		Eric	GVB
Derickx		Norbert	CIO Platform Nederland
Drost		Marc	Océ
Eenink		Geert	Coöperatie SURF
Elen		Heleen	Gemeente Amsterdam
Eng-Verduin	van der	Annemiek	Sociale Verzekeringsbank
Gieltjes		René	Nederlandse Spoorwegen
Gosens		Andre	GVB
Grauw	de	Anton	Nutreco
Groeneveld		Curd	ECT
Groot		Caecilia	GVB
Hamdani		Boukhiar	Nederlandse Spoorwegen
Heide	van der	Marcel	Rabobank Nederland
Heijmans		Edgar	Ministerie van BzK

Heinrichs		Patrick	DSM Business Services B.V.
Hendrixx		Gino	FrieslandCampina
Heuvel	van den	Erwin	UMC Utrecht
Hissink		Marja	Alliander
Hoop	de	Marnix	SHV
Horden		Willie	Gemeente Eindhoven
Husken		Hans	PostNL
Jong	de	Paul	UWV
Jonge	de	Gerrie	PostNL
Kampman		Lydia	CIO Platform Nederland
Karbaat		Mario	CBS
Karimoeddin		Rewien	Gemeente Rotterdam
Knauf		Dennis	MN
Kooijman		Hans	De Nederlandsche Bank
Korving		Willem	Sonepar Nederland
Kuus		Henri	Holland Casino
Lauwerijssen		Thijs	CZ
Leever		Peter	ANWB
Linden	van der	Robert	Rabobank Nederland
Luijten		Louis	ASML
Luitjes		Arjan	Koninklijke Vopak
Maas		Lisette	Dienst Justitiële Inrichtingen
Martincsek		Béla	Unirobe Meeùs Groep B.V.
Meent	van de	John	De Nederlandsche Bank
Menet		Reinoud	G4S
Michels		Debby	FrieslandCampina
Mulder		Michelle	Sociale Verzekeringsbank
Nykerk		Martijn	Randstad Holding NV
Olij-Benner		Gerda	FloraHolland
Olislagers		Hans	DSM Business Services B.V.
Osinga		Ebbing	Sociale Verzekeringsbank
Overvoorde		Eric	Royal HaskoningDHV
Peperkamp		Angelika	CIO Platform Nederland
Roetman		Harro	SNS Bank

Rouers		Jacqueline	Sociale Verzekeringsbank
Rouw	de	Leon-Paul	Ministerie van BzK
Schilder		Jan	ING OIB Commercial Banking Services
Schlebaum		Peter	UMC Utrecht
Schlechtriem		Frank	DSM Business Services B.V.
Schoonderbeek		Menno	GVB
Siemerink		Leon	Achmea Group Inf. Mgt.
Slangen		John	DSM Business Services B.V.
Slot		Paul	Havenbedrijf Rotterdam
Spieker		Hans	FrieslandCampina
Tas		Peter	CZ
Tienen	van	Ronald	SNS Bank
Velde	van der	Gerard	KLM
Verbeek		Ronald	CIO Platform Nederland
Verver		Henk	Schiphol Group
Vrolijk		Jeroen	Koninklijke BAM Groep N.V.
Wagenaar		Hans	Heineken International
Werrij		Wouter	FloraHolland
Wiebers		Dwight	Rijkswaterstaat
Witjes		Patrick	Royal HaskoningDHV
Woltmeijer		Otto	Pon
Wouw	van de	Jan	IHC Merwede Holding B.V.
Zwaag	van der	Hans	PGGM
Zwart		Willem Jan	Enexis B.V.

“De vereniging van ICT
eindverantwoordelijken
in grote organisaties van
de vraagzijde”



www.cio-platform.nl