



Software- en leverancierselectie

een korte introductie

Auteur : Indora Informatisering
Document : Software- en leverancierselectie
Datum : Januari 2004
Versie : D02



INHOUDSOPGAVE

1.	ZIET U DOOR DE BOMEN HET BOS NOG?	3
2.	STAPPENPLAN.....	3
3.	BEDRIJFSANALYSE (“ <i>REGEREN IS VOORUITZIEN</i> ”).....	4
4.	ANALYSE HUIDIGE SITUATIE (“ <i>EERST ORGANISEREN, DAN AUTOMATISEREN</i> ”)	4
5.	ANALYSE GEWENSTE SITUATIE (“ <i>EERST DENKEN, DAN DOEN</i> ”)	5
6.	VASTSTELLEN MOGELIJKE OPLOSSINGEN (“ <i>VELE WEGEN LEIDEN NAAR ROME</i> ”)	5
7.	SELECTEREN DEFINITIEVE OPLOSSING (“ <i>ER KAN ER MAAR 1 DE BESTE ZIJN</i> ”).....	6
8.	TIPS & TRUCS	7
BIJLAGE 1:	CHECKLIST SELECTIECRITERIA.....	8

Overname, kopiëren en iedere andere wijze van vermenigvuldiging van de inhoud van dit document of gedeelten daarvan is toegestaan. Hoewel de inhoud met de meeste zorg is samengesteld kan Indora Informatisering geen verantwoordelijkheid aanvaarden voor de juistheid en volledigheid van de opgenomen informatie.

1. Ziet u door de bomen het bos nog?

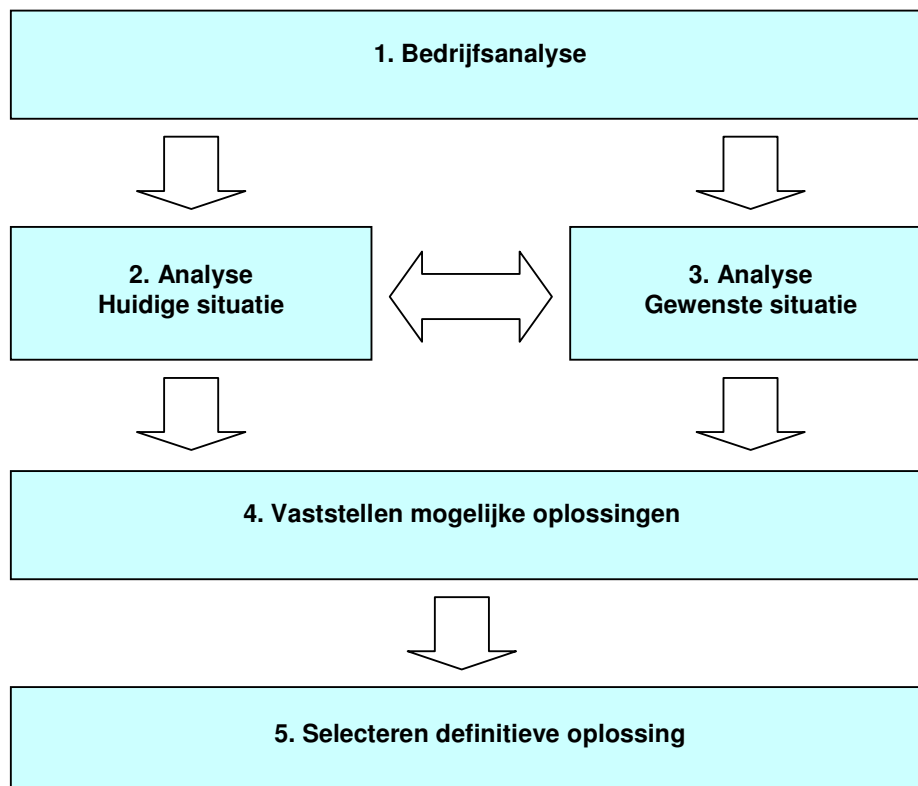
Automatisering biedt steeds meer mogelijkheden om extra inkomsten te genereren, kosten te besparen en uw klantenservice te verbeteren. Welke mogelijkheden zijn voor u interessant en hoe houdt u de uitgaven onder controle? Leveranciers zijn er in overvloed en ze beloven allemaal gouden bergen, maar hoe vindt u de juiste oplossing?

Deze notitie beschrijft in het kort de werkwijze voor een succesvolle software- en leveranciersselectie. Aan de orde komen de verschillende stappen, tips & trucs en valkuilen. Ook komen checklisten aan bod met belangrijke aandachtspunten.

U begrijpt dat deze notitie een algemeen beeld geeft van het selectieproces en de aandachtspunten die daarbij een rol spelen. Voordat u hiermee aan de slag gaat moet u dit stappenplan en de verschillende checklisten verder uitwerken en toespitsen op uw eigen specifieke situatie. Natuurlijk kan Indora Informatisering u hierbij ondersteunen.

2. Stappenplan

Het selectieproces kent de volgende stappen:



3. Bedrijfsanalyse (“*Regeren is vooruitzien*”)

In deze eerste stap kijkt u naar uw toekomstplannen. Wat zijn uw doelstellingen en verwachtingen? Wat zijn de marktontwikkelingen en trends in uw branche? Welke producten en diensten wilt u op de markt gaan brengen? Uw toekomstplannen en verwachtingen zijn bepalend voor de wijze waarop u uw automatisering gaat inzetten.

Enkele belangrijke vragen:

- Wat zijn de toekomstverwachtingen en doelstellingen van uw bedrijf?
- Wat zijn de ontwikkelingen in de markt en wat doen uw concurrenten op dit gebied?
- Welke eisen stellen leveranciers en klanten aan de dienstverlening van uw bedrijf?
- Welke nieuwe producten en diensten worden voorzien en op welke termijn?
- Wordt de dienstverlening via internet uitgebreid? Op welke wijze en in welk tempo?
- Gaat u samenwerken met andere bedrijven, wanneer en op welke wijze?
- Voorziet u een groei in het aantal leveranciers, klanten en medewerkers en op welke termijn?
- Staan wijzigingen in uw bedrijfshuisvesting of bedrijfslocatie op stapel?
- Wie is binnen uw bedrijf verantwoordelijk voor alle automatiseringszaken?
- Hoe wilt u de automatisering in uw bedrijf structureel gaan regelen?

Het resultaat van deze eerste stap is een duidelijk beeld van alle toekomstige ontwikkelingen en de impact daarvan op uw automatiseringssysteem en -leverancier.

Een bedrijf koopt een nieuw voorraadbeheersysteem. Na een half jaar wil het bedrijf een winkel op internet openen en zijn website koppelen aan het softwarepakket. Het pakket is daarvoor echter niet geschikt. Wat nu?

4. Analyse huidige situatie (“*Eerst organiseren, dan automatiseren*”)

Tijdens de tweede stap analyseert u uw huidige werkprocessen. Waar treden er problemen op en waardoor worden die veroorzaakt? Welke knelpunten ziet u? Waar en hoe kunnen verbeteringen doorgevoerd worden? Wat vraagt dat van uw leveranciers, klanten, medewerkers en automatisering?

Enkele belangrijke vragen:

- Wat zijn uw belangrijkste werkprocessen?
- Hoe verlopen deze werkprocessen precies?
- Waar treden er problemen op (doorlooptijd, bewerkingstijd, kosten, kwaliteit)?
- Welke verbeteringen zijn mogelijk? Op korte en lange termijn?
- Wat vraagt dat van uw medewerkers, leveranciers en klanten?
- Zijn hiervoor automatiseringsaanpassingen nodig of zijn er ook andere oplossingen?
- Wat moet er aangepast worden aan uw automatiseringssysteem?
- Welke softwarepakketten, databases en hardware heeft u in gebruik?
- Wie is uw automatiseringsleverancier en welke contracten heeft u getekend?
- Wat zijn uw ervaringen met uw automatisering en uw leverancier?

Het resultaat van deze tweede stap is een helder beeld van uw huidige situatie, de problemen en oorzaken en de eventuele tekortkomingen van uw automatiseringssysteem en -leverancier.

Na een analyse blijkt het grootste probleem in het factureringsproces te zitten. Het huidige softwarepakket ondersteunt dit niet goed. Is het nu nodig om een heel nieuw softwarepakket aan te schaffen of zijn er ook andere oplossingen mogelijk?

5. Analyse gewenste situatie (“Eerst denken, dan doen”)

Bij deze derde stap stelt u alle eisen en wensen vast. Deze eisen en wensen leidt u af van (a) uw toekomstplannen, (b) uw huidige situatie en de geconstateerde problemen en oorzaken en (c) de door u gewenste kwaliteit van mogelijke automatiseringsoplossingen en potentiële leveranciers.

Enkele belangrijke vragen:

- Welke concrete eisen stelt u aan uw werkprocessen qua snelheid, kwaliteit, volume, gemak en automatiseringsondersteuning?
- Welke concrete eisen stelt u aan het automatiseringssysteem qua functionaliteit, beschikbaarheid, stabiliteit, uitbreidbaarheid, gebruiksvriendelijkheid en performance?
- Welke concrete eisen stelt u aan de leverancier qua dienstverlening, continuïteit, betrouwbaarheid, professionaliteit, servicegerichtheid en reactiesnelheid?

In bijlage 1 staan checklisten die u kunt gebruiken bij het opstellen van uw eisen en wensen. Het resultaat van deze derde stap is een complete lijst met eisen en wensen. Deze lijst vormt de basis voor het vaststellen van mogelijke oplossingen en het selecteren van de definitieve oplossing.

Een bedrijf schaft op advies van zijn accountant een financieel softwarepakket aan. Dit pakket heeft een goede naam en wordt in de branche veel gebruikt. De installatie levert echter grote problemen op. Het duurt driekwart jaar voordat het softwarepakket naar behoren functioneert. Wat blijkt? Het bedrijf was de allereerste gebruiker van de Windows versie van het pakket en die versie zat nog vol met bugs. Alle andere (oudere) versies werkten namelijk nog onder MS DOS. Hoe had men dit kunnen voorkomen?

6. Vaststellen mogelijke oplossingen (“Vele wegen leiden naar Rome”)

Tijdens de vierde stap bekijkt u verschillende alternatieve oplossingen. Er zijn vier alternatieven mogelijk:

1. U past uw organisatie aan en beperkt de automatiseringsaanpassingen zoveel mogelijk. Dit kan veel tijd en geld schelen. Of u stelt de aanschaf van nieuwe software even uit.
2. U past uw huidige automatiseringssysteem in beperkte mate aan. Dit kan bijvoorbeeld door aanvullende modules aan te schaffen of maatwerk aanpassingen uit te laten voeren.
3. U selecteert een geheel nieuw softwarepakket en schaft dit aan bij uw huidige leverancier of een nieuw te selecteren leverancier.
4. U huurt een geheel nieuw softwarepakket bij een “Application Service Provider (ASP)”.

Naast de aanschaf van nieuwe software en hardware kunt u ook de mogelijkheid van “Application Service Providing (ASP)” onderzoeken. Bij “Application Service Providing (ASP)” stelt een leverancier via internet softwarepakketten aan u beschikbaar. U huurt als het ware de software en hardware via internet. U betaalt hiervoor periodiek een bedrag, vaak naar rato van gebruik. Het grote voordeel is dat u zelf niet meer hoeft te investeren in software, hardware en beheer. Het enige dat u nodig heeft is een PC met een internetaansluiting. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is de keuze en de kwaliteit van de ASP-leverancier. U besteedt immers uw automatisering volledig uit!

Een bedrijf met meerdere vestigingen wil zijn automatisering centraal gaan regelen. Met selecteert hiervoor een nieuw bedrijfsinformatiesysteem. De vraag is nu of men moet gaan investeren in een nieuw centraal computersysteem en datacommunicatieverbindingen? Na onderzoek besluit men in zee te gaan met een ASP-leverancier. Alle medewerkers van alle vestigingen hebben nu via internet toegang tot het nieuwe softwarepakket. De ASP-leverancier verzorgt ook het beheer van de software en hardware. Na enige tijd gaat de ASP-leverancier failliet. Weg zijn het systeem en alle bedrijfsgegevens! Wat nu?

7. Selecteren definitieve oplossing (“Er kan er maar 1 de beste zijn”)

In de voorgaande stappen heeft u alle eisen en wensen opgesteld. Ook heeft u vastgesteld wat voor uw eigen situatie de meest geschikte oplossing is. Deze laatste stap voert u uit als u besloten heeft om een softwarepakket aan te schaffen of te huren via een “Application Service Provider (ASP)”.

Stap 1: Longlist en knock-out criteria

Allereerst stel u een lijst op met maximaal 8 tot 10 potentiële leveranciers en softwarepakketten. Dit wordt de “longlist” genoemd. U stelt deze longlist op, op basis van de informatie die u leest en hoort van collega-bedrijven, uw adviseur, uw accountant, uw medewerkers, uw branche-organisatie, op beurzen en seminars, op internet, in vakbladen en van uw huidige automatiseringsleverancier.

Alle leveranciers en softwarepakketten op de longlist moeten voldoen aan uw “knock-out criteria”. Dit zijn uw belangrijkste eisen waaraan de leverancier en het softwarepakket perse moeten voldoen om überhaupt in aanmerking te komen.

Knock-out criterium: het softwarepakket moet in Nederland minimaal 25 keer geïmplementeerd zijn.

Het gaat meestal om zo’n 15 a 25 knock-out criteria. In principe kan elke eis een knock-out criterium zijn. Vaak liggen deze echter op een hoger abstractieniveau. Andere functionele eisen zijn in dit stadium in principe niet doorslaggevend. Er wordt impliciet van uitgegaan dat de meest gangbare pakketten alle benodigde basisfuncties ondersteunen.

Deze aanname geldt in ieder geval voor de bekendere softwarepakketten die al vaker geïmplementeerd zijn (dit aspect kan op zich ook al een knock-out criteria zijn). Dit betekent ook dat in deze fase de geboden functionaliteit niet fundamenteel is voor de keuze. Juist andere criteria spelen een rol zoals de ondersteuning door de leverancier, de continuïteit, de technologie, de prijs, etc.

De leveranciers op uw longlist stuurt u een uitgebreide vragenlijst. Dit wordt ook wel “Request For Information (RFI)” genoemd. De vragenlijst bevat vragen over alle knock-out criteria (voor zowel de leverancier als het softwarepakket), prijscomponenten en –indicaties en additionele informatie.

Stap 2: Shortlist en detailonderzoek

Op grond van de antwoorden van de leveranciers stelt u een “shortlist” op van maximaal 4 kandidaten. U voert vervolgens een detailonderzoek uit voor alle kandidaten op de shortlist. Dit gebeurt in een aantal stappen:

1. U stelt een detailvragenlijst op met alle eisen, wensen en vragen over de leverancier en de benodigde softwarefunctionaliteit. U kunt aan uw eisen wegingsfactoren toekennen om belangrijke en minder belangrijke eisen van elkaar te kunnen onderscheiden. De inhoud van deze vragenlijst hangt sterk af van het soort softwarepakket dat u wilt selecteren.
2. U beschrijft een concrete situatie (“bedrijfs-case”) die u graag met het nieuwe softwarepakket gedemonstreerd wilt zien. Bijvoorbeeld: “Als een klant belt dan willen wij direct en automatisch al zijn klantgegevens, offertegegevens en ordergegevens op het scherm zien. Het moet mogelijk zijn om direct al deze gegevens te wijzigen en informatie over het klantcontact vast te leggen.”
3. U woont een demonstratie van de leverancier bij waarbij de door u opgestelde bedrijfs-case uitgebreid gedemonstreerd wordt. Zien is geloven nietwaar?
4. U vraagt informatie op bij referenties en legt een of meer referentiebezoeken af.



5. U voert eventueel nog extra document- en literatuuronderzoek uit. Wat zeggen onafhankelijke bronnen over de leverancier, het softwarepakket, de geboden functionaliteit, de gebruikte technologie, etcetera?
6. Als u nog niet helemaal zeker bent van uw zaak kunt u een onafhankelijke, deskundige partij inschakelen voor een “second opinion”. Indora Informatisering kan voor u nagaan of in het selectieproces aan alle belangrijke zaken gedacht is en of u de antwoorden van de leveranciers op de juiste waarde heeft ingeschat.
7. U evalueert tenslotte alle informatie over leveranciers en softwarepakketten. De eerder door u vastgestelde wegingsfactoren spelen hierbij een belangrijke rol.

Stap 3: Offerte-aanvraag en keuze

Op grond van uw evaluatie kiest u voor twee eindkandidaten. U stuurt deze eindkandidaten een gedetailleerde offerte-aanvraag. Dit wordt ook wel “Request For Proposal (RFP)” genoemd. Met de twee eindkandidaten kunnen vervolgens de contractonderhandelingen geopend worden om uiteindelijk het beste softwarepakket te kiezen.

De stap daarna is het maken van een goed projectplan waarmee u de implementatie van het nieuwe softwarepakket op een beheerste manier kunt uitvoeren. Veel succes toegewenst!

8. Tips & Trucs

Kies om grote risico's te vermijden voor een:

Leverancier die.....

- Zijn sporen reeds verdiend heeft (continuïteit)
- Doet wat hij zegt (betrouwbaar)
- Deskundig is op zijn terrein (vakman)
- Weet waar u het over heeft (kennis van uw branche en uw bedrijfsprocessen)
- Waar voor uw geld biedt (goede prijs/prestatie verhouding)
- Zijn beloftes waar kan maken (voldoende kennis en capaciteit in huis)
- Met uw meedenkt (partnership)
- Dit allemaal kan aantonen (referenties)

Softwarepakket die.....

- Geschikt is voor het doel waarvoor u het aanschaft (“fit for use”)
- Al (veel) vaker geïmplementeerd is (proven technology)
- Gebaseerd is op moderne technologie en “open” industrie standaarden (toekomstvast)
- Mee kan groeien met uw bedrijf (schaalbaar)
- Eenvoudig te koppelen is aan andere systemen (flexibiliteit)
- Belangrijk is voor zijn leverancier (continuïteit)
- Uw medewerkers met plezier laten werken (gebruiksvriendelijk)
- Dit allemaal kan aantonen (demonstraties, referenties)

Zorg er verder voor dat u als:

Manager / Directeur.....

- Zelf nauw betrokken bent bij het selectieproces (commitment)
- Weet wat u wilt, nu en in de toekomst (visie)
- Uw medewerkers bij het selectieproces betreft (draagvlak)
- Gestructureerd te werk gaat (projectmatige aanpak)

Bijlage 1: Checklist selectiecriteria

Leverancier

1. Hoe lang bestaat het bedrijf?
2. Hoe groot is het bedrijf in aantallen klanten, medewerkers en jaaromzet?
3. Wat is de rechtsvorm en hoe ziet de organisatiestructuur eruit? [organogram beschikbaar?]
4. Wat is de financiële situatie van de leverancier? [laatste jaarverslag beschikbaar?]
5. Is de leverancier lid van een branchevereniging?
6. Hanteert de leverancier een kwaliteitssysteem (ISO o.i.d.)?
7. Op welke markten richt de leverancier zich voornamelijk?
8. Wat is de gemiddelde grootte (in omzet en medewerkers) van zijn klanten?
9. Is de leverancier (en niet alleen de distributeur) in NL vertegenwoordigd?
10. Hoe en door wie wordt de leverancier in NL vertegenwoordigd?
11. Heeft de leverancier ervaring met de branche waarin uw bedrijf actief is?
12. Heeft de leverancier ervaring met het toepassingsgebied waarvoor de software gebruikt wordt?
13. Wat is de marktpositie (in omzet en aantallen verkochte systemen) van het softwarepakket?
14. Hoe belangrijk is het softwarepakket financieel gezien voor de leverancier?
15. Wat is de bedrijfsstrategie voor de komende 5 jaar voor het softwarepakket?
16. Wat zijn de kernactiviteiten van de leverancier? Denk aan softwareontwikkeling, distributie, implementatie, hardware-, systeemsoftware- en netwerken, consultancy en service & support.
17. Wat is het aantal medewerkers per kernactiviteit, verdeeld naar ontwikkeling, implementatie en service & support?
18. Met welke bedrijven wordt nauw samengewerkt (technology partners, knowledge providers)?
19. Algemene referenties?

Softwarepakket

1. Wat wordt exact onder het softwarepakket verstaan?
2. Hoe lang is het softwarepakket op de markt en hoe vaak is het verkocht?
3. Wanneer is het softwarepakket voor het eerst geïnstalleerd?
4. Is de programmacode van het softwarepakket beschikbaar?
5. Is een escrow-overeenkomst mogelijk?
6. Is er een accountantsverklaring voor het softwarepakket?
7. Is er een gebruikersgroep aanwezig en hoe functioneert die?
8. Is het softwarepakket door de leverancier zelf ontwikkeld of door derden?
9. Wordt het onderhoud door de leverancier uitgevoerd of door derden?
10. Welke garanties biedt de leverancier voor fouterstel bij niet goed functioneren van het pakket?
11. Wat is de levertijd, installatietijd en implementatietijd?
12. Welke documentatie is beschikbaar? [exemplaar van alle documentatie beschikbaar?]. Denk aan:
 - Functionele specificaties
 - Gebruikershandleiding
 - Beheerdershandleiding
 - Ontwikkelrichtlijnen (voor maatwerk aanpassingen)
13. Wat zijn de grenzen van het softwarepakket uitgedrukt in bijvoorbeeld:
 - Maximum aantal gebruikers?
 - Maximum aantal gegevens?
 - Maximum aantal installaties (meerdere locaties)?
 - Maximum aantal gelijktijdige bezoekers (bij websites)?
14. In hoeverre kunnen zelf aanpassingen aan het softwarepakket aangebracht worden?
 - In hoeverre is het softwarepakket parametiseerbaar (fine tuning)?
 - Welke systeemfuncties, ontwikkeltools en hulpmiddelen kunnen daarvoor gebruikt worden?
 - Welke ondersteuning biedt de leverancier hierbij?
15. In hoeverre voldoet het softwarepakket aan de vereiste **softwarefunctionaliteit**?
16. Pakketreferenties?

Softwarefunctionaliteit

De vereiste softwarefunctionaliteit is sterk afhankelijk van het soort softwarepakket dat u nodig heeft. Aan een financieel softwarepakket stelt u natuurlijk andere eisen dan aan een relatiebeheersysteem. Naast deze specifieke softwarefuncties kunnen ook een aantal algemene softwarefuncties onderscheiden worden die in vrijwel ieder softwarepakket op de een of andere manier aanwezig moeten zijn. Deze algemene softwarefuncties zijn:

- Gebruikers en Gebruikersgroepen
- Autorisatie en Rechten
- Workflow
- Beveiliging
- Import / Export
- Rapportages
- Management Informatie
- Backup en Recovery
- Schoning en Archivering
- Helpfunctie
- Instelbaarheid (schermen, velden, helpfunctie, taal)
- Integratie kantoorautomatisering (tekstverwerking, fax, email, telefoon, agenda)
- Koppeling met andere softwarepakketten en databases

Techniek

1. Wat is de systeemarchitectuur van het softwarepakket (client/server, server based, web based)?
2. Welke technische platformen worden ondersteund (windows, unix, linux, macintosh)?
3. Welke technische standaarden worden ondersteund (java, xml, sql, ole, odbc, tcp/ip)?
4. Welke databases worden ondersteund (access, oracle, sql, sybase)?
5. Welke ontwikkeltools, programmeertalen, databases en interfaces worden gebruikt?
6. Wat is de minimaal benodigde technische configuratie aan hardware, software, netwerk?
7. Wat zijn de technische eisen voor uw andere hardware, software en datacommunicatie?
8. Worden er andere specifieke omgevingseisen gesteld?
9. Kan het softwarepakket gekoppeld worden aan andere pakketten, modules en databases?
 - Welke pakketten (word, excel, access, agenda, outlook, exact, account view, webshop)?
 - Welke modules (postcodeboek, telefoon-, fax- en email-integratie)?
 - Welke databases (externe databestanden)?
 - Hoe vindt de koppeling plaats (xml, sql, ole, odbc, import/export)?
10. Is het softwarepakket technisch gezien geschikt voor mobiele medewerkers?
11. Wat is het technisch beleid van de leverancier voor de komende 3 jaar?

Productontwikkeling & Releasebeleid

1. Hoeveel ervaren software-ontwikkelaars heeft de leverancier in dienst?
2. Hoeveel software-ontwikkelaars werken fulltime aan het softwarepakket?
3. Welk percentage van de omzet wordt besteed aan R&D en autonome pakketontwikkeling?
4. Wanneer en hoe vaak komen nieuwe releases uit?
5. Zijn deze nieuwe releases verplicht aan te schaffen? Zijn hier kosten aan verbonden?
6. Tegen welke prijs worden nieuwe releases beschikbaar gesteld aan bestaande gebruikers?
7. Hoe worden nieuwe releases uitgeleverd c.q. beschikbaar gesteld?
8. Welke ondersteuning biedt de leverancier bij installatie, conversie en testen van nieuwe releases?
9. Hoe lang worden oude releases nog ondersteund? Zijn hier extra kosten aan verbonden?

Service & Support

1. Hoeveel ervaren servicemedewerkers heeft de leverancier in dienst?
2. Hoeveel medewerkers zijn fulltime beschikbaar voor ondersteuning van het softwarepakket?
3. Welke servicediensten biedt de leverancier precies aan?
4. Is er een aparte servicehelpdesk aanwezig?

5. Wanneer en hoe is de servicehelpdesk bereikbaar? Zijn daar kosten aan verbonden?
6. Welke servicelevels (Service Level Agreement) hanteert de leverancier?
7. Op welke wijze en hoe snel worden fouten (bugs) in het softwarepakket opgelost?
8. Welke inspanning wordt van u (de klant) verwacht bij:
 - Installatie en testen van nieuwe releases en bug-fixes?
 - Backup, Recovery, Schoning en Archivering?
 - Beveiliging?
9. Welke hulpmiddelen zijn voor onderhoud en beheer beschikbaar (zie vorige vraag)?

Prijsopbouw

1. Wat biedt de leverancier exact aan tegen welke prijs? Hoe is de totaalprijs opgebouwd?
2. Bestaat het softwarepakket uit verschillende modules met ieder hun eigen prijs?
3. Zijn later additionele modules aan te schaffen en tegen welke prijs?
4. Wat zijn de eenmalige en jaarlijkse kosten van het softwarepakket? Denk aan:
 - Licentiekosten (eenmalig en periodiek van basisversie en extra modules)
 - Systeemontwikkelingskosten (maatwerk aanpassingen, integratie met website)
 - Hardwarekosten (aanpassing systeem, database, netwerk, datacommunicatie, licenties)
 - Implementatiekosten (installatie, inrichting pakket, conversie database, testen, opleiding)
 - Exploitatiekosten (hosting, dataopslag, datacommunicatie)
 - Service & Support kosten (servicecontract, nieuwe releases, bug-fixes)
 - Consultancy (projectbegeleiding en advisering)
5. Waarvan is de prijs afhankelijk? Denk aan:
 - Aantal gebruikers (user licenties)
 - Aantal werkstations (workstation licenties)
 - Aantal modules (module licenties)
 - Service & Support niveau (bereikbaarheid, reactietijd, binnen/buiten kantooruren e.d.)
 - Doorlooptijd implementatietraject (consultancy uren)
6. Is de leverancier bereid om een fixed price offerte af te geven? Vermijdt zoveel mogelijk kostenposten die vastgesteld worden op basis van nacalculatie!

Implementatie

1. Heeft de leverancier ervaring met vergelijkbare implementaties? Referenties?
2. Wat is zijn implementatie-aanpak (gefaseerd, in modules)?
3. Gebruikt de leverancier hiervoor een standaard draaiboek (plan van aanpak)?
4. Wat is de gebruikelijke doorlooptijd van het totale implementatietraject?
5. Hoe vaak en hoe lang is uw systeem niet beschikbaar door de implementatie?
6. Hoeveel uren consultancy zijn hiervoor noodzakelijk? Maken deze uren deel uit van de aanschafprijs van het softwarepakket?
7. Welke inspanning wordt van u (de klant) verwacht bij:
 - Specificeren van uw gebruikerswensen en systeemfunctionaliteit
 - Installatie van het softwarepakket, database, hardware en netwerk
 - Configuratie van software, hardware, database en netwerk
 - Inrichten van het softwarepakket, converteren van database en testen van het pakket
 - Opleiden van gebruikers, managers en systeembeheerders
8. Wie is verantwoordelijk voor de eerste installatie? en voor de installaties/releases daarna?

Opleidingen

1. Welke opleidingen zijn noodzakelijk om het softwarepakket te kunnen gebruiken? Denk aan uw gebruikers, managers en systeembeheerders.
2. Wat zijn hiervan de kosten? Maken deze deel uit van de aanschafprijs?
3. Hoeveel tijd nemen deze verschillende cursussen in beslag?
4. Welke documentatie en hulpmiddelen stelt de leverancier ter beschikking?

Juridische aspecten

1. Wie is de feitelijke contractpartner (leverancier, distributeur)?
2. Wat is de looptijd van het licentiecontract en het servicecontract?
3. Wat zijn de leveringsvoorwaarden van de leverancier?
4. Is de leverancier bereid om voor u zijn leveringsvoorwaarden aan te passen?
5. Is de leverancier bereid tot het sluiten van een maatwerkcontract?
6. Is de leverancier bereid om in het contract een duidelijk overzicht te geven van de prijzen, tarieven en betalingsvoorwaarden? Met andere woorden:
 - Welke prijzen zijn vast, welke prijzen zijn eenmalig en welke prijzen zijn periodiek?
 - Voor welke prijzen geldt een (jaarlijkse) indexering en hoe hoog en vast is het indexcijfer?
 - Wanneer op welke wijze dient u te betalen?
7. Wanneer en op welke wijze kunnen prijsverhogingen doorgevoerd worden?
8. Is de leverancier bereid om eindverantwoordelijkheid te dragen en een resultaatsverplichting (geen inspanningsverplichting) aan te gaan? Met andere woorden: kan de leverancier als eindverantwoordelijke garanderen dat bepaalde implementatie- en servicediensten binnen een bepaalde tijdsduur naar uw tevredenheid gerealiseerd zullen zijn en is de leverancier bereid dit vast te leggen in het contract?
9. Is de leverancier bereid om boetes te aanvaarden voor het geval bepaalde afspraken (mijlpalen) niet worden gehaald of de resultaatsverplichting niet wordt nagekomen. Met andere woorden: is de leverancier bereid contractuele boetes te aanvaarden in het geval bepaalde implementatie- en servicediensten niet binnen de afgesproken termijn geleverd zijn.
10. In hoeverre kan en wil de leverancier naast boetebepalingen ook aansprakelijk gesteld worden voor directe schade en indirecte schade (gevolgschade) als gevolg van zijn wanprestatie?
11. Wat zijn de ontbindende voorwaarden voor het contract?
12. Kan de leverancier eenzijdig de overeenkomst met u tussentijds beëindigen?
13. Kunt u eenzijdig de overeenkomst tussentijds beëindigen in geval van wanprestaties door de leverancier?
14. Is de leverancier bereid de broncode van het softwarepakket te deponeren bij een onafhankelijke derde partij (zogenoeten "escrow-overeenkomst")?

