

Software asset management voorkomt hoge boetes

In vijf stappen naar SAM

Ieder moment kan de Business Software Alliance binnenvallen om te controleren of de software in je bedrijf wel legaal is. Is de organisatie daarop voorbereid? Kun je aantonen dat je compliant bent? Is er wel een licentie voor elke kopie van het UC-pakket? Met software asset management (SAM) kun je inventariseren hoeveel licenties er zijn gekocht en hoeveel software er wordt gebruikt. Wie zijn processen goed inricht, kan discrepanties daartussen zelfs geheel voorkomen.

DOOR JEROEN BOTH

Op grond van onder andere het auteursrecht en de wet- en regelgeving op het gebied van intellectueel eigendom is softwaregebruik strikt gereguleerd. In de praktijk wordt dit geregeld via de licenties die aangeschaft worden en de licentievoorwaarden die daarin staan. In deze voorwaarden geeft de leverancier aan welke bepalingen van toepassing zijn bij het gebruik van de software. Dat kan worden vastgelegd in standaard eindgebruikersovereenkomsten, maar ook in maatwerkcontracten. Bovendien zijn er verschillende soorten licenties voor SaaS en opensourcesoftware. Leveranciers hebben in deze documenten voorwaarden opgenomen die het oneigenlijke gebruik van software moeten voorkomen. Denk aan een licentie voor tien gebruikers tegelijkertijd of voor op een specifieke geografische bedrijfslocatie. Om na te gaan of licentienemers zich aan deze voorwaarden houden, komen leveranciers soms langs om met scansoftware het netwerk van een klant af te scannen en het daadwerkelijke softwaregebruik te achterhalen. Daarnaast voert de Business Software Alliance (BSA), belangenbehartiger van de softwareleveranciers, ook audits uit en onderneemt zij juridische stappen als blijkt dat een licentienemer in gebreke blijft. Oneigenlijk softwaregebruik kan zo een forse boete opleveren. Tel daarbij op de regels over compliance uit de Sarbanes-Oxley act (SOx) en de noodzaak om kostenbewust met licenties om te gaan, en het wordt al snel duidelijk dat het beheren van software en licenties geen vergeefse moeite is. Bovendien kan het oneigenlijk gebruik van software leiden tot reputatieschade, het uitblijven van productondersteuning en het vervallen van productgaranties.

Dagelijkse praktijk

In de dagelijkse praktijk is het vaak zo dat het aantal licenties, dat is aangekocht, en het aantal gebruikers, dat daadwerkelijk de software gebruikt, niet meer met elkaar overeenkomen. Het komt bijvoorbeeld voor dat

licentierechten toegekend blijven aan een medewerker die er geen gebruik meer van maakt. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen als de medewerker van functie of afdeling is gewijzigd. Overlicensing zorgt op die manier voor extra kosten, die relatief gemakkelijk te voorkomen zijn. In andere gevallen ontstaat er juist onderlicensing. Het aantal gekochte licenties blijft dan gelijk, terwijl het aantal gebruikers toeneemt.

Accounts tijdig opheffen voorkomt spionage

Wie grip wil krijgen op zijn licenties, moet allereerst een overzicht maken van hoeveel licenties er nodig zijn en dit van tijd tot tijd herhalen. Veel belangrijker is het echter om de processen en procedures op softwaregebied goed in te regelen. Dit voorkomt een wildgroei aan licenties die niet meer nodig zijn, en een tekort aan licenties die wel nodig zijn om boetes te ontlopen.

Configuratiemanagement

Organisaties worstelen met de vraag hoe ze het applicatielandschap kunnen beheren en hoe ze grip kunnen krijgen op de uitgifte van software en de bijbehorende licenties. Hét proces voor het bijhouden van alle assets is, vanuit het beheer bekeken, het configuratiemanagement. Dit beheerproces is in de praktijk vaak een ondergeschoven kindje. Het lijkt immers alsof het bijhouden van informatie over configuratie-items niets oplevert.

Gebruikers zijn bij de levering en ondersteuning van ICT-producten en -diensten niet direct afhankelijk van het proces voor configuratiemanagement, zoals ze wel afhankelijk zijn van een goed incidentmanagement-proces of een adequaat werkende servicedesk. Taken binnen het proces voor configuratiemanagement, zoals

Organisatiebrede applicaties:
e-mailclient
applicaties voor kantoorautomatisering

Applicatieset van unit A:
unitspecifieke software
voor unit A

Applicatieset van unit B:
unitspecifieke software
voor unit B

Applicatieset van unit C:
unitspecifieke software
voor unit C

Functiespecifieke
applicatie voor
functie X

Functiespecifieke
applicatie voor
functie Y

Functiespecifieke
applicatie voor
functie Z

Bedrijfssoftware, ingedeeld in aparte applicatiesets.

beschreven in best practices als ITIL, worden naar verloop van tijd daarom vaak niet of minder consequent uitgevoerd. Denk hierbij vooral aan het uitvoeren van periodieke audits. Juist dit soort audits voorkomt veel problemen met IT-assets, zoals software en licenties, of zorgt dat men in ieder geval tijdig maatregelen kan nemen.

SAM

Behalve voor het goed inregelen en consequent uitvoeren van het configuratiemanagementproces, moet er apart aandacht zijn voor software asset management (SAM). Doel van het SAM-proces is het registreren en adviseren omtrent licentiegebruik, om zodoende non-compliance te voorkomen en kostenefficiënt met software om te gaan. Dit proces valt onder de regie van het configuratiemanagement. Hierdoor kan men informatie halen uit de configuration management database (CMDB) en kan men zich aansluiten bij de audits en andere procedures binnen het configuratiemanagement. De werkzaamheden binnen SAM bestaan ruwweg uit het volgende: coördinatie bij de aanschaf van licenties, advies over aanschaf en gebruik van software, beheer en administratie van licenties en evaluatie van het licentiegebruik.

Coördinatie bij de aanschaf van licenties behelst dat alle aanvragen voor het gebruik van software gecoördineerd worden door de software asset manager, om zodoende effectief en efficiënt gebruik te maken van bestaande licenties en op die manier complianceproblemen te voorkomen.

Advies over aanschaf en gebruik van software behelst dat de software asset manager advies geeft over aanschaf en gebruik van software. Denk aan het aandragen van alternatieven die de licentiekosten beperken, zoals opensourcesoftware, freeware en dergelijke, of het adviseren over het type licentie dat het best gebruikt kan worden, gegeven de wensen van de klant.

Beheer en administratie van licenties zijn erop gericht om een volledig en actueel beeld te hebben en houden.

Het beheer en de administratie van licenties dienen bij de software asset manager belegd te zijn.

Evaluatie van het licentiegebruik behelst het periodiek uitvoeren van een evaluatie om voor de gehele organisatie of voor delen van de organisatie na te gaan welke software waar gebruikt wordt en door wie.

Stappenplan

Wie zelf een SAM-proces wil inrichten, moet een aantal handelingen uitvoeren. Neem als leidraad de volgende stappen: het inventariseren van de bestaande situatie, het aanstellen van een medewerker voor SAM, het inrichten van het proces, het uitvoeren van het proces en een eerste evaluatie en, ten slotte, het borgen van SAM.

Scan je netwerk met e-discovery

Inventariseren van de bestaande situatie. Allereerst moet helder zijn wat de bestaande situatie is op het gebied van applicaties en eventuele non-compliance. Dit is te achterhalen door een inventarisatie uit te voeren van de werkplekken en de daar gebruikte applicaties. Dit moet afgezet worden tegen de bestaande informatie over contracten. Vanuit de contracten is immers na te gaan welke aantallen licenties aangekocht zijn. Het verschil tussen wat in de contracten staat en wat in de praktijk aangetroffen wordt, geeft een eerste indicatie van de situatie.

In vijf stappen naar SAM

1. Inventariseren van de bestaande situatie.
2. Aanstellen van een medewerker voor SAM.
3. Inrichten van het proces.
4. Uitvoeren proces en eerste evaluatie.
5. Borgen van SAM.

Aanstellen van een medewerker voor SAM. Het is makkelijk aan te tonen dat een aparte rol voor SAM noodzakelijk is om boetes te voorkomen bij onderlicensering en kosten te besparen bij overlicensering – zeker als non-compliance vermoed wordt. De rol van software asset manager dient belegd te zijn bij één medewerker en die medewerker moet voldoende mandaat en middelen hebben om het proces in te gaan richten.

Inrichten van het proces. De theorie achter het SAM-proces is niet nieuw. De organisatie hoeft niet opnieuw het wiel uit te vinden, omdat men kan aanhaken bij wat er op dit gebied al beschreven is. Uiteraard dient dat aangepast te worden aan de organisatiespecifieke situatie.

Uitvoeren proces en eerste evaluatie. Nadat het proces is ingericht, moeten de activiteiten in dit proces uitgevoerd worden. Vervolgens is het tijd voor een evaluatie om na te gaan in hoeverre het proces zijn doel bereikt. Hierbij moet men gericht zijn op de maatregelen die men nog kan nemen om het proces te verbeteren. De software asset manager kan ondertussen gevraagd en ongevraagd advies geven aan het management, applicatie-eigenaren en dergelijke.

Borgen van SAM. Is het SAM-proces eenmaal in eerste aanleg ingebed in de organisatie, dan moet het geworteld raken in de bedrijfscultuur. Dit houdt in dat de gebruikers te horen krijgen welke beleidsregels er gelden voor het gebruik van software. Werknemers moeten ervan doordrongen zijn dat zij verantwoordelijk behoren om te gaan met software en dat het oneigenlijke gebruik ervan niet getolereerd wordt. Ook het inregelen van periodieke audits behoort tot het verder borgen van het SAM-proces. Je kunt je hiervoor aansluiten bij de audits binnen het configuratiemanagementproces. Ten slotte dient er een regelmatige rapportage- en communicatiestroom naar het management te lopen.

Personele wijzigingen

Niet alleen de beheerprocessen binnen ICT-organisaties dienen goed ingericht te zijn om te voldoen aan compliance-regels. Er moet ook aandacht zijn voor processen en procedures die niet direct onder regie staan van ICT, maar van andere afdelingen. Denk aan een goede koppeling met de afdeling voor personeel en organisatie (P&O). Vaak weet deze, naast het lijnmanagement, immers als eerste welke personele wijzigingen eraan komen. Alle veranderingen op personeelsgebied hebben een invloed op de softwareassets: de indiensttreding van een medewerker, de uitdiensttreding van een medewerker en een functiewijziging van een medewerker. Als een medewerker in dienst treedt, moet geregeld worden dat op tijd de juiste licenties aangeschaft zijn. Zo heeft het nieuwe personeelslid direct bij zijn eerste werkdag al toegang tot alle applicaties die hij voor zijn functie nodig heeft.

Als een medewerker de organisatie verlaat, moet precies bekend zijn wanneer dit gebeurt. Vanaf dat moment kan de licentie van deze gebruiker namelijk ingetrokken worden en beschikbaar komen voor een andere medewerker of in reserve gehouden worden. Naast de

Open source kan licentiekosten drukken

lagere licentiekosten die dit oplevert, heeft het ook als voordeel dat oude accounts tijdig gesloten worden. Zo kan de oud-medewerker niet meer inloggen en gegevens inzien.

Als een medewerker van functie wijzigt, dan moet je een goede afweging kunnen maken tussen de applicatiebehoefte van de oude functie ten opzichte van die van de nieuwe functie. Technieken als role-based access control (RBAC) maken het mogelijk om aparte rollen of profielen aan te maken voor een businessunit, afdeling of team. Ook zonder RBAC kunnen applicatiesets zorgen voor een verdere beheersing van de software en softwarelicenties. Binnen het applicatielandschap zijn er applicaties die organisatiebreed gebruikt worden ongeacht de functie, gevolgd door applicaties die toegekend worden op afdelingsniveau, gevolgd door specifieke, per functie toegekende applicaties.

Tooling

Een effectief SAM-proces kan ten slotte niet zonder adequate tooling. Denk hierbij aan applicaties die actief het netwerk doorzoeken op het gebruik van applicaties: e-discovery of network discovery tools. Hierdoor is een software asset manager in staat om te achterhalen welke licenties niet meer gebruikt worden en naar welke licenties juist wel vraag is. Hoewel het gebruik van dergelijke tools onderhevig is aan regels rondom de privacy, stellen ze de organisatie in staat om actief te monitoren en actie te ondernemen waar nodig. Veel tools hebben daarnaast de mogelijkheid om actief te scannen naar oneigenlijke installaties van software of devices op de werkplek. Hierdoor kan de software asset manager snel ingrijpen, wat de risico's tot een minimum beperkt.

Jeroen Both (j.both@strict.nl) is consultant bij onafhankelijk ICT-adviesbureau Strict te Vianen.

Discrepantie tussen licenties en consumptie