



## Afsprakenkader ICT-advies in de kmo-portefeuille

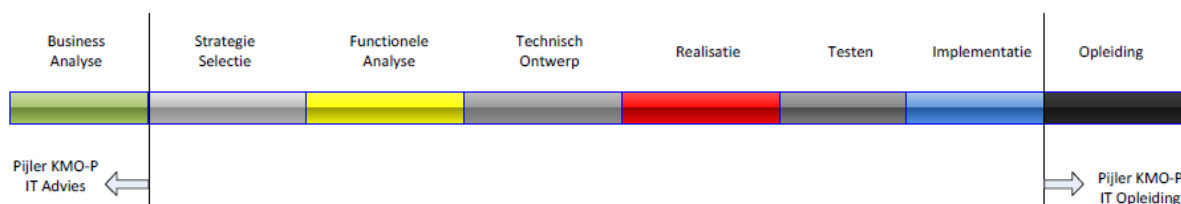
Het doel van de kmo-portefeuille op vlak van ICT-advies is het financieel ondersteunen van kmo's met als doel het inkopen van professioneel, onafhankelijk en neutraal ICT-advies (software, hardware, strategie) dat op een ethisch verantwoorde wijze wordt verstrekt en met als doel de bedrijfsprocessen te optimaliseren om zo een concurrentieel voordeel te verwerven en hun marktpositie te versterken. De geleverde ICT-adviezen moeten bijdragen tot de juiste keuzes bij het selecteren van de juiste ICT-oplossingen.

Onderstaande, niet-exhaustieve lijst wil een verduidelijking zijn op de formaliteiten en voorwaarden opgelegd door het Agentschap Ondernemen met betrekking tot de adviezen die in aanmerking komen voor subsidiëring in het kader van de kmo-portefeuille (<http://www.kmo-portefeuille.be>).

Alle adviezen zijn steeds op organisatieniveau, schriftelijk opgesteld en bestaan uit een analyse van het probleem, een eigenlijk advies en een stappenplan. Ze moeten gespecialiseerd en op maat van de onderneming geschreven zijn. De ondernemer moet op basis van het advies intelligente beslissingen en/of keuzes kunnen maken. De effectieve uitvoering of opvolging van één of meerdere aanbevelingen of scenario's uit het advies als dusdanig komt dus NIET in aanmerking.

Periodieke dienstverlening en dienstverlening die onder de gewone bedrijfsuitgaven kan worden gecatalogeerd komen NIET in aanmerking.

Binnen ICT-advies onderscheiden we volgende stappen:



Enkel hetgeen valt binnen de business analyse komt in aanmerking voor de kmo-portefeuille - pijler advies. Gewone routinematige selectieadviezen vallen niet onder de scope van kmo-portefeuille en komen uiteraard niet aan bod in onderstaande lijst.

Voor ICT-opleidingen dient beroep gedaan te worden op de kmo-portefeuille - pijler opleiding.



## 1. Strategiebepaling inzake IT en ICT

### **Een advies bestaande uit volgende gecumuleerde elementen komt in aanmerking voor steun:**

1. In kaart brengen van de huidige (bedrijfskritische) bedrijfsprocessen en de toekomstplannen van het bedrijf. Dit kan leiden tot voorstellen om deze bedrijfsprocessen te optimaliseren. Mogelijk toont dit de noodzaak aan van investeringen in software en hardware om ICT en bedrijfsdoelstellingen beter op mekaar af te stemmen.
2. In kaart brengen van software en hardware oplossingen die afgestemd zijn op de business van het bedrijf en in staat zijn om de in kaart gebrachte bedrijfsprocessen te optimaliseren en te automatiseren.
3. Beschrijving van voor- en nadelen van de voorgestelde oplossingen.
4. De afbakening van de scope van het automatiseringsproject.
5. De analyse van de risico's en impact voor het bedrijf.
6. De indicatie van kostprijzen en ROI (Return on investment).
7. Het opmaken van een plan van aanpak waarin de stappen om de beoogde oplossingen gefaseerd te doorlopen worden vastgelegd en nader verklaard (= implementatieplan)
8. In kaart brengen van opportuniteiten die het bedrijf door het innovatief inzetten van ICT kan realiseren, zoals nieuwe manieren om te verkopen, nieuwe manieren van support, nieuwe diensten, nieuwe features aan bestaande producten, nieuwe producten, nieuwe bedrijfsprocessen, nieuw businessmodel, nieuwe strategie.

### **Komen niet in aanmerking voor steun:**

- De inventarisatie van wijzigingen in de organisatie van het bedrijf of aanpassing van de huidige bedrijfsprocessen om te aligneren met de nieuwe (bedrijfsbrede) softwaretoepassing. Deze optimalisatie-acties behoren tot de gewone bedrijfsuitgaven.
- Geautomatiseerde routinematige security audits hebben een periodiek karakter.
- Het selectietraject van een leverancier of een toepassing; De opvolging/coaching van een stappenplan.
- Regelmatig terugkerende consultancy opdrachten (CAAS = Consultancy as a Service)



## 2. Hardware

**Een advies bestaande uit volgende gecumuleerde elementen en voortvloeiend uit een business analyse komt in aanmerking voor steun:**

1. Analyse of er bij investering best gekozen wordt voor aanschaf van eigen server(s) of voor het onderbrengen van de toepassingen in de Cloud (SAAS).
2. Audit van de aanwezige infrastructuur (servers, switches, routers, bekabeling, internetverbinding, PC's, laptops), blootleggen van de pijnpunten en problemen en een onderbouwde analyse van de grote lijnen hoe deze moet bijgestuurd worden om te voldoen aan de noden van het bedrijf.
3. Analyse van de huidige infrastructuur en de huidige en toekomstige noden om aanbevelingen te doen rond consolidatie van het huidige serverpark en het inzetten van virtualisatie of werken via cloud computing om te komen tot kostenbesparingen, betere bedrijfscontinuïteit, betere omgang met energiegebruik en grotere flexibiliteit om te werken.

**Komen niet in aanmerking voor steun:**

- Het uitvoeren van security checks zelfs indien de uitgevoerde checks worden voorzien van persoonlijke adviezen i.v.m. de wijze waarop de vastgestelde tekortkomingen kunnen worden ondervangen. Security checks zijn immers steeds periodieke dienstverlening.
- Checkups van de hardware infrastructuur worden aanzien als onderhoud en behoren tot de gewone bedrijfsuitgaven. Regelmatig terugkerende checkups zijn bovendien periodieke dienstverlening.
- Migratie-advies (van de ene server overstappen naar een andere) is van technische aard.

## 3. Software (o.a. bedrijfsbrede applicaties / CRM / ERP / Commercieel Beheerspakket / Boekhoudpakket / BI)

**Omdat subsidiabele adviezen steeds op organisatieniveau zijn komen adviezen die uitsluitend betrekking hebben op softwareaanpassingen niet in aanmerking voor de kmo-portefeuille. Volgende gecumuleerde elementen komen evenwel in aanmerking voor steun als ze deel uitmaken van een advies op organisatieniveau:**

1. Analyse of er best gekozen wordt voor een standaardpakket of maatwerk.
2. Analyse of er best gekozen wordt voor commerciële software of voor een open source oplossing.
3. Analyse of er best gekozen wordt voor installatie op eigen serverinfrastructuur of voor een SAAS-oplossing.



4. In kaart brengen van de hoofdvereisten waaraan de nodige software of hardware moet voldoen. (geen lastenboek! indien men gedetailleerd de specificaties met ordening begint vast te leggen is men bezig met een lastenboek op te stellen en dit wordt niet gesubsidieerd).

#### **Komen niet in aanmerking voor steun:**

- Analyse van de aanwezige licenties (check of voldoende en juiste licenties aanwezig zijn zodat men in orde is met de legaliteit van de gebruikte software) en aanbevelingen om de kost van de nodige licenties zo laag mogelijk te houden (door overschakelen naar gelijkwaardige goedkopere oplossingen of door over te schakelen naar een ander licentiemodel of door te kiezen voor leasing i.p.v. aankoop van software of door te kiezen voor een SAAS-oplossing i.p.v. inhouse-oplossing) behoren tot de reguliere bedrijfsuitgaven.
- Optimalisatie-adviezen m.b.t. bestaande software behoren tot de reguliere bedrijfsuitgaven.
- Verkoopadviezen.
- Het opstellen van een businesscase d.w.z. uitgewerkte praktijkvoorbeelden van het primaire proces én de belangrijke secundaire processen behoren tot de functionele analyse.
- Analyse van welke modules of functies in een oplossing aangekocht dienen te worden (functionele analyse) en hoe deze moeten ingesteld of geparametriseerd te worden.
- Beschrijving van te ontwikkelen software en gedetailleerd analyses hoe de software gebruikt zal worden aan de hand van schermbeschrijvingen.
- Het vertalen van de bedrijfsnoden in software modules, pakket- of maatwerkspecificaties of functies van een software oplossing.
- Het opstellen van specificaties voor dataconversie.
- Het opstellen van testscripts en testscenario's voor acceptatietesten
- Het opvolgen en begeleiden van een implementatieplan.
- Regelmatig terugkerende checkups van de software.
- Het opstellen van een lastenboek.
- Het mee beoordelen van ingediende offertes op een RFP (Request for Proposal).
- Het bijwonen van demo's en begeleiden bij het maken van de uiteindelijke keuze voor een ICT leverancier.
- Het faciliteren bij contractbesprekingen tussen bedrijf en ICT leverancier.
- Het opstellen of uitvoeren van onderhoudscontracten waarbij op regelmatige basis een aantal activiteiten gebeuren (installatie van updates en patches, nakijken van logs, checks op gebruik storage, controle op backups, ...).



---

#### **4. Internetapplicaties (websites, e-commerce, e-business applicaties) en gespecialiseerde internetdiensten**

##### **Volgende elementen komen in aanmerking voor steun als ze deel uitmaken van advies:**

- Onderzoek naar aanpak en haalbaarheid van internetcommunicatie door gebruik van een website of internetapplicatie waarbij rekening gehouden wordt met het specifieke karakter van de onderneming en mogelijke oplossingen (technologie, scope, kostprijs,...)
- Onderzoek naar aanpak van internetcommunicatie onder de vorm van een meer gedetailleerde conceptuele analyse, waarbij evenwel verschillende scenario's worden bekeken. Dit heeft betrekking op de totaalaanpak inzake internetinspanningen, doelgroepdefiniëring, kiezen van technologisch platform, informatie-architectuur, e-mailmarketing... Voor wat e-commercewebsites betreft kan dit in het bijzonder gaan over de analyse van specifieke issues die met online verkoop te maken hebben, zoals algemene business analyse met betrekking tot dergelijke applicaties in functie van en rekening houdend met de impact op de onderneming. Concrete voorbeelden zijn: de keuze van technologie (software, bestaande pakketten), de keuze van betaalsystemen, koppeling aan off line toepassingen of workflows (bijv. handling, shipping, stockbeheer), de problematiek van security en legal issues.
- Het bepalen van online marketingstrategieën in het kader van een marketingplan. (Bijv. het bepalen van een online marketingstrategie om een goede conversie te halen bij een groep 50- plussers in Franstalig Noord-Afrika, hier kan onder meer onderzocht worden op welke wijze de beoogde doelgroep bereikt kan worden via het verhogen van de zichtbaarheid van de website of door het gebruik van social media tools, SEO, SEA...)

##### **Komen niet in aanmerking voor steun:**

- Doorlichting van bestaande website of applicatie met aandacht voor verbeterpunten (op inhoudelijk, technisch, aanpakmatige vlak).
- De uitwerking van de uit de adviezen voortvloeiende strategische beslissingen en de concrete uitvoering van plannen van aanpak.
- Het bouwen van websites.
- De uitvoering van verbeteringen naar aanleiding van een doorlichting van de website/applicatie.
- De uitvoering van gespecialiseerde onderzoekstechnieken zoals eye-tracking, bezoekersonderzoek, usability-analyse.
- Het uittekenen en uitwerken van de look&feel van een website, een webshop of internetapplicatie (design, wireframes, slicing,...).
- Het behalen van een e-commercelabel.
- Het effectief aanpassen van de workflow aan juridische bepalingen bv. inzake verkoop op afstand, privacyregels,...



- De implementatie van specifieke internettools (bv. opzetten van Facebookpagina, LinkedIngroep, statistiekenapplicatie,...).
- De uitvoering van de vooropgestelde inspanningen inzake social media, zoekmachine-optimalisatie (SEO), SEA, zij het éénmalig of recurrent.