

Databeheer: denk aan je contract

Steeds meer bedrijven gaan zoals dat heet 'naar de cloud'. Ze geven hun ict-diensten en data in beheer van een derde. Maar wie is er eigenlijk verantwoordelijk als er privacygevoelige informatie wordt gelekt? En wat gebeurt er met je bedrijfsgegevens als de provider failliet gaat?

Door Femke Nales

Juristen Mirjam Elferink en Laura Bonnes van advocatenkantoor KienhuisHoving zien dat veel bedrijven het inkoopproces van ict-diensten onderschatten. Zeker nu de nieuwste trend, cloud computing, de massa bereikt. „Voeger had je een laptop of desktop met een eigen harde schijf. Je installeerde alles vervolgens met een schijfje op jouw computer”, legt Laura Bonnes uit. „Nu is het inloggen op internet, op iedere plek, op ieder tijdstip en je komt bij jouw gegevens. Als we het uitleggen gebruiken we vaak webmail als voorbeeld, zoals Gmail. Daarbij staan je gegevens ook niet op jouw harde schijf, maar in de cloud. Heel kort door de bocht is cloud computing een verzamelaar voor al die oplossingen waarbij data ergens anders zijn opgeslagen en toegankelijk via het internet”, zegt Mirjam Elferink. Voor veel ondernemers is de cloud een uitkomst die kostenbesparend is, ze hoeven zelf geen servers aan te schaffen en te onderhouden. Dat scheelt kosten op het gebied van investeringen in apparatuur en personeel. Maar ondergeschoven kindje zijn de juridische haken en ogen, volgens Bonnes en Elferink. „We zien dat cloudklanten soms contracten opstellen die ze ook gebruiken voor de aanschaf van tafels en stoelen. Maar omdat je eigenlijk niks maakt met cloud computing kunnen bedrijven daarmee behoorlijk de boot missen. Want hoe zit het met privacy?



Advocaten Laura Bonnes (links) en Mirjam Elferink buigen zich over de juridische details die komen kijken bij cloud computing, waarbij bedrijven hun gegevens in beheer geven bij derden: „Soms zien we contracten die ook bij de inkoop van stoelen en tafels gebruikt worden.”

Heb je een back-upregeling afgesproken met de provider die je data beheert? Want je moet er toch niet aan denken dat het datacenter op zwart gaat doordat er brand uitbreekt. Dat soort zaken zijn echt niet zo ver van je bed als je denkt. Je moet hier goed over nadenken”, zeggen de juristen van KienhuisHoving. Daarom zijn Bonnes en Elferink sinds kort verbonden aan het Centre4Cloud, een nationaal kenniscentrum waarin Kennispark Twente, de Universiteit Twente en Caase.com samenwerken om de kennis rondom cloud computing te vergroten. „Het is een rollende trein, de ontwikkelingen op dit gebied gaan zo ontzettend snel. De techniek stop je niet, juridisch kun je nog niet het hele speelveld overzien. Dus is het pionieren”, zegt Mirjam Elferink. „Wat je nu al wel kunt voorzien is dat met name het verlies van data en privacy heel 'hot' gaan worden de komende tijd.” De reden daarvoor ligt niet zozeer in wat er technisch allemaal mogelijk is, maar vooral wie daar verantwoordelijkheids voor

draagt als alle informatie van bedrijven wordt beheerd door een dataprovider. De juristen hameren op zaken die erg belangrijk zijn voor ondernemers bij het aangaan van cloudcontracten. De eerste is meteen de meest actuele: privacy. „Je hebt als bedrijf een beveiligingsplicht, maar die kun je feitelijk niet zelf uitvoeren omdat de data bij een derde beheerd wordt.

daar moet je een regeling voor opnemen. Of, dat kan ook, stel dat de provider die jouw data beheert failliet gaat, dan liggen je data dus bij de curator.” Het zijn zaken, beseffen Bonnes en Elferink, waar weinigen zich op dit moment nog van bewust zijn. „Als we dan die inkoopcontracten voor stoelen en tafels zien dan is duidelijk dat het heel belangrijk is

tussen de klant en de provider zitten bij het dragen van risico's. „Geen enkel bedrijf wil in het nieuws komen omdat ze geconfronteerd zijn met het verlies van data. Er zijn slechts enkele beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen die dit risico - zij het mondjesmaat - dekken”, aldus Mirjam Elferink. „Vaak wil de provider de risico's niet dragen”, weet Laura Bonnes. „Maar je moet het regelen in je contractuele relatie anders blijft degene die er niets aan kan doen dat er gegevens verloren gaan, aansprakelijk voor het dataverlies.” „Moraal is eigenlijk: regel het contractueel”, vat Mirjam Elferink samen. „Er wordt in 2012 voor 50 miljard besteed aan cloud computing. Het is beter en goedkoper om dingen in de onderhandelingen al te regelen, dan ze achteraf te repareren.”

GO Opleidingen geeft, in samenwerking met KienhuisHoving en het Centre4Cloud, cursussen bedoeld voor bedrijfsjuristen en ict-managers die betrokken zijn bij de aanschaf van clouddiensten.

www.GOopleidingen.nl/cl-jur

Juristen zien dat bedrijven het inkoopproces van nieuwe ict-diensten onderschatten

Je hebt veel voordelen door het beheer van je ict uit te besteden, maar je hebt er geen controle meer op. Dus daar moet je afspraken over maken, dat is eigenlijk de kern van wat er nu speelt tussen leveranciers en klanten van cloud computing”, zegt Elferink. Naast de al eerder genoemde back-upregeling is het ook belangrijk dat er een exit-regeling komt tussen leveranciers en klanten. „Stel je voor dat je uit elkaar wilt. Al je data moeten dan verhuisd worden,

dat er juristen bij betrokken worden.” Veel dingen zijn ook nog niet uitgekristalliseerd. Zo is het databankenrecht erg ingewikkeld waardoor de vraag kan ontstaan: wie is nu eigenlijk eigenaar van de dataverzameling? Als dataproviders de gegevens gaan herindelen en classificeren kunnen ze in juridisch-technische zin eigenaar zijn van de gegevens. „Je kunt dit met het opnemen van een paar artikeltjes voorkomen.” De meeste pijnpunten in de onderhandelingen



Bonaire, eiland van zon, zee en slavenhuisjes op het strand.

Vanuit Hengelo de ict op Bonaire in gaten houden

Het Hengelose ict-bedrijf The Backbone blijft maar doorgroeien dankzij het doorontwikkelen van de dienst StateView. The Backbone controleert zeven dagen per week, 24 uur per dag, voor klanten of alle it-processen optimaal verlopen. Of de servers nu in Dubai of in Hong-Kong staan, of op een schip dat over de oceaan vaart. Multinationals als Kon. TenCate, Grontmij en Mammoet laten het functioneren van hun ict in al hun buitenlandse vestigingen vanuit Hengelo

in de gaten houden. StateView volgt op die manier het functioneren van een paar duizend servercomputers in binnen- en buitenland. Zo krijgen klanten tijdens, maar ook buiten de kantooruren inzicht in het presteren van hun ict-omgeving. Ligt de e-mail er uit, of hapert het programma dat bewakingscamera's aanstuurt: StateView brengt de verantwoordelijke systeembeheerder per mail of via een sms op de hoogte van het malheur. „En met sommige klanten

hebben we de afspraak dat we de storing vanuit Hengelo, op afstand dus, zelf verhelpen”, zegt Gert Kiewiet, directeur consultancy van The Backbone. The Backbone is gevestigd in een vijf etages tellend kantoor op het bedrijventpark Westermaat Campus langs de A1 bij Hengelo, waar van het er zelf vier in gebruik heeft. In het kantoor zijn ook de zusterbedrijven IT2IT, Hybrid IT, ExplainIT en 4Connection gehuisvest. The Backbone is ontstaan uit IT2IT, dat in 1999 werd opgericht.

The Backbone telt met de bovengenoemde zusterbedrijven in totaal honderd werknemers. Zelfs het shared service center van de Rijksdienst Caribisch Nederland ging met het Hengelose bedrijf in zee. „We controleren met StateView de volledige ict-omgeving op Bonaire, St. Eustatius en Saba”, aldus Gert Kiewiet. Volgens Kiewiet heeft ongeveer de helft van de klanten die hun servercomputers op afstand via StateView laten uitlezen ook een servicecontract met The Backbone.