

# Law column



## Mirjam & Martijn

### AAN HET WOORD

*In 2017 richtten Mirjam Elferink en Martijn Kortier Elferink & Kortier Advocaten op, een kantoor dat zich volledig focust op Intellectueel Eigendom, ICT-recht en Privacy.*

Elferink & Kortier advocaten  
M. H. Tromplaan 18, Enschede:  
[www.elferinkkortier.nl](http://www.elferinkkortier.nl)

## Vendor lock-in: de problemen ontstaan vaak bij beëindiging van een ICT-contract

*Een SaaS- of cloudcontract wordt meestal gesloten met het oog op snelheid en groei. Het biedt schaalvoordelen en kostenbesparingen doordat het beheer van ICT-diensten en -data wordt uitbesteed aan derden. De focus ligt vaak op standaardfunctionaliteiten, implementatie en prijs.*

Het afsluiten van SaaS- of cloudcontracten brengt echter verschillende juridische vraagstukken met zich mee, zoals: hoe voorkomt u dat u de grip verliest op uw eigen data? Wie is er verantwoordelijk als er privacygevoelige en / of bedrijfsinformatie wordt gelekt? Welk recht is van toepassing als de data verspreid over de wereld worden opgeslagen? Wat gebeurt er met deze informatie als de provider failliet gaat? Een andere valkuil die op de loer ligt is dat u afhankelijk wordt van de leverancier. Dit wordt ook wel een 'vendor lock-in' genoemd. In de praktijk blijkt dat dit vaak pas naar voren komt wanneer een onderneming wil overstappen naar een andere leverancier of de overeenkomst wil beëindigen.

### Voorspelbare uitkomsten

Wij zien bijvoorbeeld dat een organisatie bij de overstap ontdekt dat de aangeboden 'export' beperkt is. De data kan wel worden gedownload, maar alleen in een vorm die niet geschikt is voor migratie naar een nieuw systeem.

Ook komt het voor dat toegang tot een omgeving direct vervalt bij het einde van de overeenkomst, terwijl de onderneming rekende op een overgangperiode. Als een CRM-, boekhoud- of webshoppakket onverwacht wordt afgesloten, kan dat rechtstreekse gevolgen hebben voor bedrijfsvoering en omzet. In zulke situaties ontstaat bovendien afhankelijkheid: de leverancier biedt vaak wel medewerking, maar tegen spoedtarieven en op voorwaarden waarover nauwelijks nog kan worden onderhandeld.

Een derde probleem is dat de medewerkingsplicht bij overdracht onvoldoende is vastgelegd. Wanneer niet duidelijk is welke ondersteuning mag worden verwacht, welke termijnen gelden en welke kosten redelijk zijn, heeft de leverancier de ruimte om overdracht te beperken of duur te maken.

*Let op:* dit zijn géén incidenten, maar voorspelbare uitkomsten van contracten waarin de exit onderbelicht blijft! Juist daarom is juridisch advies bij IT-contracten van belang. Niet om de samenwerking te wantrouwen, maar om vóór afdwingbare afspraken te maken die de continuïteit waarborgen.