

ICT en zekerheid

TEKST TOON VAN DER STAPPEN FOTOGRAFIE EVERT VAN DE WORP

"ICT-specialisten hebben nog altijd de neiging om in ICT-taal te praten. Dat is niet noodzakelijk een taal die de opdrachtgever beheerst. Deze communicatiekloof kan leiden tot misverstanden over wat er nu eigenlijk is afgesproken en in het ergste geval tot conflicten." Deze uitspraak van Frank Bokkers loopt als rode draad door dit groepsinterview over ICT en zekerheid.



Rob Camerlink

Verlangen naar zekerheid nummer 1:
Voor de ondernemer is de ICT-omgeving onderdeel van zijn bedrijfsproces. Alles moet soepel en zonder ingewikkeldheden functioneren.

"Er was een tijd dat elke ondernemer mee wilde doen aan ICT-ontwikkelingen, louter vanuit de angst dat zijn concurrenten voorop gingen lopen," zegt Ramon Witte, mede-eigenaar van Solid Partners in Deventer (ICT-dienstverlener, gespecialiseerd in Cloud oplossingen). "In die tijd werd er nauwelijks nagedacht over praktische toepassingen die het bedrijfsproces konden verbeteren. Als de ICT niet goed functioneerde, kon dat zelfs een rem zetten op het bedrijfsproces. Tegenwoordig kan een ondernemer ervoor kiezen om zijn automatiseringsprocessen vanuit de Cloud, oftewel extern, te laten draaien. Dan krijgt de ICT-leverancier feitelijk de uitdaging om alles soepel en zonder haperen te laten verlopen. Lukt dat niet, dan heeft die leverancier een probleem."

Frank Bokkers is eigenaar van Hanze ICT in Heeten (adviestrajecten voor ICT-vraagstukken en VOIP telefonie). Hij stelt: "In een organisatie zijn er een heleboel mensen die slechts een stukje van het bedrijfsproces kennen. Dat geldt voor de ICT-managers en voor andere beslissers. Als de ICT-leverancier zijn inzicht baseert op de informatie die hij van deze mensen krijgt, dan is het onmogelijk om optimaal te automatiseren. Als je niet weet wat het probleem is, kun je alleen met een doos

met mogelijke oplossingen op de proppen komen. Je kunt alleen toepassingen op maat aanbieden als je het bedrijfsproces van a tot z snapt. Die informatie moet je verzamelen bij de functionele bedrijfsmensen op de werkvloer."

"En vervolgens levert het automatiseren van processen vaak een cultuurshock op bij de medewerkers," weet Fred Bakker, eigenaar van Mas Systems in Deventer (oplossingen voor netwerkomgevingen

en digitale documenten). "Het duurt lang voordat iedereen op de juiste manier met een nieuwe manier van werken om kan gaan. Daarom is het lastig om het vergroten van efficiency om te rekenen in daadwerkelijke besparingen."

Frank Bokkers: "Een nieuwe oplossing binnen een bedrijf is uitsluitend succesvol als er draagvlak voor is onder het personeel. Het heeft geen zin om als ICT-leverancier iets naar binnen te drukken. Je moet zorgen dat je door middel van kennisoverdracht de medewerkers meekrijgt. Die voorinvestering betaalt zich later uit." Ramon Witte: "Je moet als ICT-bedrijf ook nee durven zeggen. Als dreigt dat medewerkers of afdelingen huiverig tegenover een nieuwe applicatie staan, dan is die investering weggegooid geld."

"Ik heb een andere aanpak," vertelt Rob Camerlink, eigenaar van EasyData in Apeldoorn (specialist in digitale documentoplossingen). "Na een uitgebreid gesprek met een opdrachtgever, richt ik één of twee bedrijfsprocessen geautomatiseerd voor hem in. Ik zorg ervoor dat hij en zijn medewerkers er meteen mee kunnen werken. Op basis van de eerste ervaringen kunnen we afspreken welke verdere verbeteringen er wenselijk zijn."

Verlangen naar zekerheid nummer 2:
De ondernemer wil dat zijn vertrouwelijke gegevens gegarandeerd veilig zijn. Zeker nu tal van data en documenten in de Cloud dwarrelen.

Sandra Koloc (JPR Advocaten, Deventer, Doetinchem, Enschede) is gespecialiseerd in intellectueel eigendomsrecht en ICT-recht. Zij vertelt: "Wij hebben onlangs richtlijnen ontvangen van de Orde van Advocaten. Die wijzen ons op de risico's van het werken in de Cloud. Als JPR Advocaten doen wij dat overigens niet met gevoelige informatie. Advocaten hebben een beroepsgeheim; alle informatie over cliënten is bijzonder gevoelig. Wij kunnen al geen usb-stick in een computer





steken. Er zijn wel advocatenkantoren die werken met programmatuur waarbij de data in de Cloud staan. Je moet je afvragen of de veiligheid dan gegarandeerd is. Waar staat bijvoorbeeld die server? Staat die in de USA, dan kan dat gevolgen hebben. Staat die ergens in Azië, dan eveneens. De Orde van Advocaten raadt aan om er zeker van te zijn dat die server in Nederland, of in ieder geval in Europa staat. Zodat je weet welke rechtsregels op die data van toepassing zijn.”



Ramon Witte: “Veiligheid is altijd een combinatie van techniek en het bewustzijn van de gebruiker. Vrijwel elke organisatie is 24 uur per dag verbonden met het internet. Als de firewalls dan niet in orde zijn, kan zomaar iemand in je netwerk binnendringen. Uit een bedrijfspand kunnen de pc’s gestolen worden; een datacenter van de Cloud is aanzienlijk beter beveiligd. Die vergelijking moet je altijd trekken. Ik geef graag het voorbeeld van een gefortuneerde ondernemer die veel inspanningen levert om zijn gezinsleden te behoeden voor een ontvoering, terwijl zijn dochter op Facebook elk moment van de dag vertelt wat ze aan het doen is en waar ze is.”

“Security valt of staat inderdaad met het gedrag van mensen,” beaamt Frank Bokkers. “Ik wil benadrukken dat er een groot verschil zit tussen de public Cloud en de private Cloud. Wie zijn documenten in ‘Google docs’ zet, moet beseffen dat het risico groot is dat iemand waar ook ter wereld de inhoud kan raadplegen. Maar een eigen server onder het bureau is evenmin veilig. Als daarmee om welke reden dan ook iets misgaat, raakt er veel kennis verloren. In een private Cloud omgeving zijn de kennis, de data en de continuïteit beter beschermd.”

Fred Bakker: “In eerste instantie adviseerden we onze klanten om geen gebruik te maken van Cloud-oplossingen, vanwege de onduidelijkheid of er sprake was van een goed en veilig georganiseerde ICT-dataomgeving. We hebben nu zelf een oplossing gekozen in de vorm van een gesloten Cloud-omgeving waarover we zelf de controle hebben. Overigens ben je met een eigen serveromgeving nog steeds goedkoper uit dan met een contract voor Cloud-diensten.”

“We moeten met z’n allen ook niet te angstig worden,” meent Rob Camerlink. “Het is niet overdreven ingewikkeld om een aantal basisvoorzieningen te treffen en vast te houden aan je gezonde verstand. Hoe snel de ontwikkelingen ook gaan, de standaardaanwijzingen blijven van kracht. Zoals: let op met welke programma’s je grotere bestanden verstuurt en gebruik niet voor elke toepassing dezelfde wachtwoorden. ICT is echt geen



aparte wereld. Als ik een auto koop, ga ik bij de dealer ook niet doorzeuren over alle risico’s die ik kan lopen. Het gaat erom hoe ik als klant omga met het product dat hij me levert.”

Verlangen naar zekerheid nummer 3:

De ondernemer wil dat de ICT-specialist hem levert waar hij om gevraagd heeft.

Sandra Koloc: “Er gaapt helaas vaak een kloof tussen wat een ICT-leverancier aanbiedt en wat de klant had verwacht om zijn probleem op te lossen. In mijn praktijk maak ik nogal eens mee dat een opdrachtgever onvoldoende heeft nagedacht over de details van de oplossing die hij verlangt. Daar staat dan een ICT-leverancier tegenover die graag wil verkopen. Met als resultaat dat er te snel wordt besloten om te investeren in een ICT-oplossing. Bij maatwerkprogrammatuur komt het voor dat de partijen de gewenste specifieke functionaliteiten niet goed met elkaar hebben afgestemd. Gaandeweg het traject – op het moment dat het contract al ondertekend is en er al een boel geld is uitgegeven – beseft de klant dat hij niet krijgt wat hij eigenlijk had gedacht. Een ondernemer die op het punt staat om te investeren in een ICT-oplossing raad ik aan om een advocaat te raadplegen op het moment dat hij het eerste contract onder ogen krijgt. Het controleren van een contract dwingt de ondernemer om na te den-



ken over wat voor soort traject hij nu eigenlijk ingaat. Een goed contract benoemt precies de fases die doorlopen worden, de eisen waar de oplossing aan moet voldoen en de wijze waarop de programmatuur getest gaat worden. In zo'n contract zijn ook altijd de bepalingen over aansprakelijkheid opgenomen. Die dwingen de partijen om na te denken over welke risico's ze lopen als er iets misgaat. Bijvoorbeeld als fouten bij de implemen-

tatie gevolgen hebben voor de continuïteit van de productie of dienstverlening." Frank Bokkers is het helemaal met haar eens. "Bedrijven willen nauwelijks tijd investeren in het voortraject. Snel implementeren heeft de voorkeur en juist op die manier kan er van alles misgaan. De opmerking over aansprakelijkheid is ook waardevol voor ICT-leveranciers. Die beginnen ter goeder trouw en enthousiast aan een opdracht, maar beseffen in veel gevallen niet waar ze verantwoordelijk voor gehouden kunnen worden."

Rob Camerlink: "Ik hou er niet zo van om letterlijk alles in contracten vast te leggen. Wij werken met een checklist waarop de opdrachtgever zijn wensen op een rijtje heeft gezet. Wij gaan pas aan de slag als die checklist is ingevuld."

Sandra Koloc: "Toch kan een ICT-leverancier een heleboel conflicten voorkomen met een goed standaardcontract. Daarin hoeft hij echt niet alles dicht te timmeren. Een standaardcontract kun je

zodanig presenteren dat het voor de opdrachtgever duidelijk is dat zijn inbreng op prijs gesteld wordt en dat specifieke zaken bespreekbaar zijn." ■

Sandra Koloc, JPR Advocaten:

"Een ondernemer die op het punt staat om te investeren in een ICT-oplossing raad ik aan om een advocaat te raadplegen op het moment dat hij het eerste contract onder ogen krijgt. Het controleren van een contract dwingt de ondernemer om na te denken over wat voor soort traject hij nu eigenlijk ingaat. Een goed contract benoemt precies de fases die doorlopen worden, de eisen waar de oplossing aan moet voldoen en de wijze waarop de programmatuur getest gaat worden. In zo'n contract zijn ook altijd de bepalingen over aansprakelijkheid opgenomen."