

Van de cloud tot risico's van contractfout

6 BEPALENDE TRENDS VOOR SUCCESVOLLE ICT

**NIET ALLEEN ONTWIKKELT ICT ZICH IN EEN
ADEMBENEMEND TEMPO, ZE WORDT OOK STEEDS
BELANGRIJKEER VOOR HET SUCCES VAN EEN ORGANISATIE.**

**MARCO EBBERS EN BAS AAN DE WIEL GEVEN DAAROM
BESTUURDERS ZES AANDACHTSPUNTEN OM DE KOMENDE
DRIE JAAR REKENING MEE TE HOUDEN.**

door Marco Ebbers en Bas aan de Wiel beeld Shutterstock

IN HISTORISCH PERSPECTIEF ONTWIKKELDE ICT ZICH VAN EEN ONDERSTEUNENDE ROL NAAR EEN ROL DIE HET SUCCES OF FALEN VAN DE ORGANISATIE BEPAALT. Sterker nog, ICT wordt leidend voor de inrichting van de gehele productieketen en de eind-tot-eind klantinteractie en -ervaring. De plaats die digitale technologie en software innemen, groeit met de dag. Het slim toepassen van informatietechnologie wordt steeds kritischer en steeds meer van strategisch belang. Het is dan ook essentieel dat organisaties een ICT-visie en -strategie ontwik-

kelen die goed aansluiten op de organisatiestrategie. De komende jaren moeten bestuurders rekening houden met zes aandachtspunten.

1. TECHNOLOGIE: TECHNIEK EN BEHEER VERDWIJNEN STEEDS MEER NAAR 'BUITEN'

Door steeds verdere verSaaSing van het applicatielandschap en outsourcing van generieke technische ICT-infrastructuur en -beheer, neemt de behoefte aan lokale technische ICT-infrastructuur

steeds verder af. Hierdoor zijn er ook steeds minder of kleinere eigen datacenters/eigen technische ruimtes nodig. De meeste organisaties gaan externe datacenters gebruiken. Deze zijn nu vaak nog in eigendom van (lokale) ICT-dienstverleners die ook beheer- en hostingdiensten leveren. Steeds meer worden de datacenterdiensten geleverd door zogenaamde public cloudpartijen, zoals Microsoft Azure, Amazon AWS, Google cloudplatform. Business continuity blijft ook aandacht behoeven. Zowel bij grote public cloudpartijen als SaaS-leveranciers kunnen storingen optreden. Organisaties moeten hiermee uitdrukkelijk rekening houden bij de selectie van partijen, om te garanderen dat de beschikbaarheid overeenkomt met de eisen die aan de businessprocessen worden gesteld. En in het geval dat toch iets misgaat, moet er een plan zijn waarmee de bedrijfsprocessen nog zo goed mogelijk doorgang kunnen vinden.

Selectie van SaaS-partijen kan niet zonder samen te werken met de eigen ICT-organisatie. SaaS is helaas niet het



**SAAS IS NIET HET
WALHALLA, ZEKER
ALS KOPPELINGEN
NODIG ZIJN MET
BESTAANDE
SYSTEMEN**

walhalla. Zeker als er koppelingen met SaaS-applicaties nodig zijn, vereist dit eigen ICT-expertise. Goede netwerkverbindingen (internet

en wifi) zijn zowel op kantoor als tegenwoordig ook thuis van groot belang. Verbinding met internet is namelijk de lifeline van de organisatie.

REACTIES EN BIJDAGEN

Voor reacties en nieuwe bijdragen van IT-experts:
Tanja de Vrede
020-2356415
t.d.vrede@agconnect.nl

“Het gevaar van foutjes maken kan je niet outsourcen.”

Sinds Covid-19 zijn multimedia niet meer weg te denken; dit stelt eisen aan werkplekken, netwerken en achterliggende ICT-infrastructuur.

2. ORGANISATIE: NADRUK VAN ICT-ORGANISATIE VERSCHUIFT VAN OPERATIE NAAR REGIE EN ADVIES

Een ander gevolg van de steeds verdere verSaaSing van het applicatielandschap en outsourcing van generieke technische ICT-infrastructuur en -beheer is dat technische expertise, zoals systeembeheer, steeds minder nodig is. In plaats daarvan worden expertise op het gebied van regievoering, architectuur (zowel van applicatie als technische architectuur) en applicatiekoppelingen steeds belangrijker.

De rol van de I&A-organisatie verandert steeds meer, van het in de lucht houden van vaak min of meer standaard-ICT, naar het adviseren van de business. De digitale transformatie zorgt ervoor dat

de business steeds meer aan het roer komt te staan, ook waar het de keuze voor benodigde ICT-diensten betreft. Het leidende motief van de eigen ICT-organisatie moet dus veranderen van ‘stabiliteit en beschikbaarheid’ naar meer ‘innovatie en proberen’. Dit uiteraard terwijl de basisdiensten wel gewoon stabiel en beschikbaar blijven. Dit zal voor veel organisaties een uitdaging zijn, waarbij de sourcing-discussie actueel wordt, over het uitbesteden van generieke ICT-diensten, die voor de organisatie niet van strategisch belang zijn.

3. INFORMATIE-VOORZIENING: DATA BLIJFT AAN-DACHT OPEISEN

Data wordt steeds belangrijker voor organisaties. Zij doen steeds meer met data (BI, artificial intelligence).

Dit betekent dat de kwaliteit en de beschikbaarheid van data van groot belang zijn.

Door de beweging naar de cloud staan deze data steeds verder af van de organisatie. In fysiek opzicht verhuizen data van systemen ‘on premises’ (eigen data-centers), naar private en public cloud of ze worden opgeslagen door SaaS-applicaties. Bij SaaS-applicaties moeten duidelijke afspraken worden gemaakt om ervoor te zorgen dat de klant in alle situaties over de data kan beschikken. Dit geldt dus ook bij overgang naar een andere applicatie, een andere integrator of faillissement van de SaaS-leverancier. Bij het selecteren van SaaS-applicaties moet daarom veel aandacht gaan naar mogelijke exit-strategieën. Hoe krijg je je data straks uit de SaaS-applicatie, en zodanig dat je deze kunt verwerken en weer in andere applicaties kunt inlezen? Zonder goede strategie is de kans op ‘vendor lock-in’ bij applicatieleveranciers erg groot. De flexibiliteit om te kunnen wisselen tussen applicaties en leveranciers zal afnemen, vergeleken met niet-SaaS applicaties. Naar verwachting kunnen namelijk niet met alle SaaS-leveranciers sluitende afspraken worden gemaakt. Bovendien is de afhankelijkheid van deze SaaS-leveranciers qua dataportabiliteit groot. Data-uitwisseling via koppelingen tussen applicaties blijft een aandachtspunt. Data-uitwisseling tussen SaaS-applicaties betreft in het algemeen 1:1-koppelingen (zogenaamde Application Program Interfaces - API's) en deze worden voor elke combinatie van applicaties apart ontwikkeld. Gezien het dynamische karakter van SaaS-applicaties zal de correcte werking van de verschillende koppelingen een continu aandachtspunt zijn.

4. INFORMATIE-BEVEILIGING EN PRIVACY: DIGITALE WEERBAARHEID BLIJFT AANDACHTSPUNT

De kans op beveiligingsaanvallen blijft groot, zeker voor ‘aantrekkelijke’ organisaties met veel privacygevoelige data. Beveiligingsincidenten hebben niet alleen invloed op de beschikbaarheid van applicaties en data, maar ook steeds meer op de integriteit en vertrouwelijkheid van data. Aanvallers die data hebben buitgemaakt, kunnen deze op allerlei manieren gebruiken. Dit kan organisaties voor grote dilemma's plaatsen: gaan we de aanvallers betalen of nemen we het risico dat zij grote hoeveelheden data lekken?

De maatregelen die organisaties kunnen nemen om zich voldoende te wapenen tegen allerlei aanvallen, zoals met ransomware, zullen blijven toenemen. Het is een kat-en-muisspel. Bijna alle organisaties moeten hiervoor externe expertise inschakelen. Zij kunnen de risico's ook deels mitigeren door zaken te outsourcen. Bijvoorbeeld door het outsourcen van het datacenter, ICT-infrastructuur en technisch beheer, maar ook door applicaties als SaaS af te nemen.

Als delen van ICT zijn uitbesteed aan een ICT-dienstverlener, dan moet deze de beveiliging goed regelen.

Dit betekent dat de organisatie met deze dienstverlener de juiste afspraken moet maken, zowel technisch/functioneel als contractueel. Bij private cloud-partijen moet de organisatie in de lead zijn, bij public cloudpartijen is zij van deze aanbieders afhankelijk. Dat betekent aan de ene kant dat er minder invloed is. Aan de andere kant hebben deze partijen het in het algemeen goed geregeld en beschikken ze over de meest uitgebreide maatregelen en certificeringen.

Ook awareness van medewerkers blijft van belang, want door het outsourcen

van techniek verdwijnen helaas niet de gevaren van ‘foute’ handelingen. Phishing is hier een voorbeeld van.

5. FINANCIËN: CAPEX GAAT STEEDS MEER OVER NAAR OPEX

Doordat de meeste ICT-diensten op termijn uit de cloud worden afgenomen, zal de overgang van CAPEX naar OPEX voortzetten. Gevolg hiervan is dat het afschrijvingsmechanisme niet meer goed werkt. Er zijn minder zaken waarop afgeschreven wordt, maar regelmatig zullen toch omstandigheden veranderen, wat om nieuwe investeringen vraagt. Denk aan de aanschaf van een nieuwe SaaS-applicatie, inclusief migratie van eventuele data.

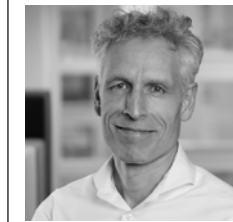
Gezien het algemene pay per use-principe van clouddiensten, kan eenvoudig op- en afgeschaald worden, zonder dat dit tot onverwachte kosten leidt. Omdat alle zaken op basis van pay per use betaald worden, is het belangrijk dat de administratie van applicaties en accounts zeer nauwkeurigheid is, om te voorkomen dat teveel betaald wordt.

6. JURIDISCH: GOEDE AFSPRAKEN MET ICT-DIENST-VERLENERS BELANGRIJKE DAN OOI

Gezien het toenemende belang en de afhankelijkheid van ICT én de verdere outsourcing en verSaaSing, moeten de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening goed geregeld zijn. Ook na contractafloop of faillissement van een leverancier moeten eigen data beschikbaar blijven.

Omdat de verantwoordelijkheid voor informatiebeveiliging en privacy voor een groot deel bij cloudpartijen komt te liggen, zijn goede afspraken hierover onmisbaar. 

AUTEURS



MARCO EBBERS
is principal adviseur bij
M&I Partners



BAS AAN DE WIEL
is principal adviseur bij
M&I Partners

Van stabiliteit moet het motief veranderen naar meer proberen en innoveren