

HET GEMAK VAN SOFTWARE-OP-AFSTAND KENT OOK EEN SCHADUWZIJDE

# Uw Application Service Provider failliet, wat nu?

Steeds meer organisaties maken gebruik van een Application Service Provider (ASP), zeg maar: een dienstverlener die software-op-afstand verschaft. En het aantal aanbieders op de markt neemt de laatste jaren nog altijd toe. Het gebruik van software via een ASP kan evidente voordelen opleveren, maar er is ook een belangrijk nadeel: wat doet u als de ASP ophoudt te bestaan, bijvoorbeeld als hij failliet gaat? Wat gebeurt er met uw kostbare gegevens?

U zou een interne IT-afdeling kunnen vergelijken met het onderhouden van uw eigen elektriciteitscentrale of uw eigen waterzuiveringsinstallatie. Inderdaad: niet logisch en overbodig, want het maken van elektriciteit en water kan centraal natuurlijk veel efficiënter. Volgens een aantal grote ASP-aanbieders zou software als een voorziening

op abonnementsbasis beschikbaar moeten zijn. Alle zorg voor onderhoud, updates, beveiliging, nieuwe versies en scholing van personeel wordt daarbij centraal en met een hoge standaard geregeld door de aanbieder van de software. Daarom raakt de term ASP geleidelijk aan ook vervangen door de meer gangbare term Software-as-a-Service.

## Wat is ASP?

Application Service Provider (ASP) betekent dat softwareapplicaties en bijbehorende diensten beschikbaar gesteld worden via het internet. Dat heeft als belangrijke voordelen: minder onderhoud, kortere implementatietrajecten, transparante IT-budgettering, schaalbaarheid en meer focus op de eigen kerntaken. Bij een ASP koopt u geen software, maar huurt u die – waarbij u betaalt voor de mate van gebruik. Deze provider neemt ook het onderhoud, updating en het dagelijks beheer van de software voor zijn rekening. Bijvoorbeeld binnen de gezondheidszorg

– waar meer en meer sprake van landelijke databanken voor medicatie en patiëntendossiers – lijkt standaardisering van de gebruikte software een noodzaak. Gegevens zullen immers moeten worden ingevoerd en geraadpleegd door vele betrokkenen. Het lijkt een bijna onmogelijke zaak om alle in gebruik zijnde pakketten in deze branche geschikt te maken voor toegang tot dit soort landelijke toepassingen. ASP heeft dan zeker een toegevoegde waarde. Bij dit soort toepassingen zullen zeker garanties rondom beschikbaarheid en veiligheid noodzakelijk zijn.

## Software-as-a-Service

Het is eigenlijk vreemd dat het Software-as-a-Service concept niet veel eerder succesvol is geworden. Wanneer je naar Frankfurt wilt vliegen, koop je geen vliegtuig maar een ticket. Ook voor uw IT-taken lijkt het bedrijfseconomisch veel verstandiger om de kosten van de hardware (vergelijk het vliegtuig) en de infrastructuur (cabinepersoneel, luchthavenfaciliteiten, reserveringssysteem) te verdelen over een groot aantal gebruikers. Wanneer je de zaken in het groot aanpakt, kun je bijvoorbeeld 24 uur per dag en 7 dagen in de week systeembeheerders beschikbaar hebben. Dat is zelfs voor een middelgroot bedrijf nauwelijks haalbaar, laat staan voor het kleine MKB waarbij IT iets is dat iemand 'erbij doet'. Ook zaken als noodstroom, backup-faciliteiten, uitwijkvoorzieningen, fysieke beveiliging en installaties van updates en nieuwe versies kunt in het groot professioneler en betrouwbaarder regelen dan een enkel bedrijf voor zichzelf kan doen.

## Gasnet

De grootste succesfactor voor Software-as-a-Service is de vergevorderde integratie van snelle internetverbindingen in grote delen van het bedrijfsleven, inclusief het MKB. Die penetratie is – zeker met de komst van (A)DSL – zo snel gegaan dat we internet nu kunnen beschouwen als een nuts-achtige voorziening. En wat het elektriciteits- en gasnet is voor de energievoorziening, is internet voor ASP. Door internet kun-

## Wat kunt u zelf doen?

Als u eenmaal uw data bewerkt met software via een ASP, kunt u zelf ook maatregelen nemen om te voorkomen dat er problemen ontstaan als deze opeens niet meer in staat is de diensten te verlenen.

- Zorg voor een goede backup-procedure van de gegevens die bij de ASP zijn ondergebracht (even 'waterdicht' als wanneer u uw data lokaal op een eigen server had staan). Bewaar die backup in uw organisatie.

- Maak sluitende afspraken (contracten, werkprocedures) met de ASP over de manier waarop zij met uw gegevens moeten en mogen omgaan.
- Leg vast wat er met uw data moet gebeuren als er iets mis mocht gaan aan de ASP-kant. Beschrijf vooral de situatie van een mogelijk faillissement.

Een overeenkomst die dergelijke zaken regelt, kan een hoop ellende voorkomen.

nen bedrijven via een willekeurige pc toegang krijgen tot een elders gelegen datacentrum waar hun toepassingen en data beschikbaar zijn. Door de beschikbaarheid van snelle internetlijnen en de snel ontwikkelende browser-technologieën (technieken als XML/SOAP, DHTML) werken deze applicaties via internet net zo snel als wanneer ze op een lokale pc beschikbaar zijn.

### Nieuwe generatie

De tweede succesfactor is de beschikbaarheid van een nieuwe generatie software. De ASP-toepassingen die de laatste jaren zijn ontwikkeld, maken optimaal gebruik van nieuwe mogelijkheden en technologieën, en zijn vaak speciaal gebouwd om via externe providers te besturen. Die nieuwe lichte ASP-programma's is vanaf de eerste coderegels geschreven voor gebruik in een omgeving waarbij software op abonnementsbasis via internet wordt aangeboden.

Door deze manier van software distributie zijn zaken als beveiliging en beheer direct goed geregeld. De nieuwe ASP-toepassingen beginnen in functionaliteit de bestaande generatie pc-toepassingen te benaderen of soms zelfs te overtreffen. Voorbeelden daarvan zijn Reelezee en Twinfield, twee relatief nieuwe marktspelers voor boekhoudpakketten. Ook bestaande softwareleveranciers, bijvoorbeeld Exact en Unit4-Agresso, hebben aangekondigd met nieuwe ASP-versies van hun software te zullen uitkomen.

### Dominanter

Bij het ASP-concept vertrouwt u uw vitale data opeens toe aan een andere partij. Hoe stabiel is die partij eigenlijk? Wie waarborgt dat de beloofde beveiligingsmaatregelen inderdaad genomen zijn? En wat gebeurt er als er onverhoopt toch iets met de aanbieder gebeurt, zoals een faillissement?

Aan de website van een ASP is niet te zien waar de boekhouding draait en hoe die is beveiligd. Ook de financiële stabiliteit van een ASP laat zich lang niet altijd uit openbaar toegankelijke gegevens afleiden. Naarmate het ASP-model een dominantere plek in het ICT-landschap inneemt, zal de vraag toenemen naar objectieve criteria waaraan aanbieders moeten voldoen. Dit leidt tot grotere duidelijkheid voor de gebruikers.

### Overbruggingsperiode

Het risico van calamiteiten bij een ASP is nooit helemaal uit te sluiten. Om de gebruiker meer zekerheid te bieden, moet er een fonds komen dat gebruikers beschermt bij faillissement van de provider. Leden van dit fonds zijn verplicht om de gegevens van hun klanten zowel technisch als juridisch ter beschikking te stellen aan een 'Trusted Third Party', wellicht het Garantiefonds zelf. Op die manier kan de gebruiker bij faillissement de gegevens altijd opvragen bij die partij.

Wanneer een onderneming niet verder kan werken omdat de applicatie niet meer beschikbaar is, is dat toch een onaanvaardbaar risico. Daarom moet het Garantiefonds beschikken over voorzieningen waarmee voor een bepaalde overbruggingsperiode de dienstverlening aan gedupeerde gebruikers onbelemmerd kan worden voortgezet. Daarvoor moet het Garantiefonds alle noodzakelijke hardware hebben, de meest actuele versie van de software én de noodzakelijke expertise voor systeembeheer. Zo'n Garantiefonds gaat dus veel verder dan de gebruikelijke escrow-regelingen voor software, waarbij alleen de beschikbaarheid van de applicatiecode gewaarborgd wordt. Juist de ASP-aanbieders zouden zo'n fonds moeten oprichten waarmee gebruikers van ASP-toepassingen wor-

## Applicatie onbeschikbaar is onaanvaardbaar risico

den beschermd. Bij faillissement of andere calamiteiten garandeert het fonds de beschikbaarheid van de gegevens en stellen ze voor bij het fonds aangesloten partijen het behoud van de data en de continuïteit van de afnemer veilig. Zo'n fonds kan verder de ontwikkeling van keurmerken stimuleren, waardoor afnemers en gebruikers meer zekerheid krijgen over de betrouwbaarheid van de aanbieder. Het is jammer dat de bestaande Nederlandse belangenvereniging van ASP-aanbieders tot nu toe de kans onbenut heeft gelaten om juist met zo'n Garantiefonds de kwaliteit van de branche als geheel naar een hoger plan te tillen. Wellicht dat de hernieuwde belangstelling en de nieuwe lichte aanbieders in de komende tijd hier gezamenlijk wel iets voor elkaar kunnen brengen.

Jan Jacobs is directeur van Reelezee, [www.reelezee.nl](http://www.reelezee.nl)