



CLOUD COMPUTING

EEN BOOST VOOR DE PRODUCTIVITEIT

Op voorwaarde dat voor het vereiste juridisch kader wordt gezorgd, kunnen cloudoplossingen de productiviteit van heel wat sectoren een flinke boost geven.

Als business development manager bij Agoria ICT staat Bart Meert dan wel met beide benen op de grond, maar met zijn hoofd zit hij vaak in de wolken ... Want bij Agoria ICT promoot hij cloud computing en hij is er als geen ander van overtuigd dat deze oplossing de efficiëntie in tal van bedrijfstakken een flinke boost kan geven. Met name in de overheidssector, waar volgens de Europese Commissie de informaticakosten op die manier met zo'n 30 tot 40% kunnen worden teruggedrongen. Dankzij de cloud hoeft de klant niet te investeren in de aankoop en het onderhoud van de nieuwste informatica maar betaalt hij alleen voor de diensten (operationele kosten) wanneer hij ze daadwerkelijk nodig heeft. In plaats van hard- en software te kopen maakt de klant dus op afstand gebruik van de resources die hem ter beschikking worden gesteld. "De overheid, de

"De overheid, de banken en de gezondheidszorg zijn voorbeelden van sectoren die enorm veel te winnen hebben bij de cloud."

Bart Meert
(Agoria)

banken, de gezondheidszorg en heel wat andere sectoren hebben veel te winnen bij een cloudoplossing", stelt Bart Meert. "Maar er moeten wel enkele voorwaarden worden

“ De cloud kan in 2020 tot 250 miljard euro bijdragen aan het Europese bbp. ”

vervuld. Zo moet in een stevig juridisch kader worden voorzien om de veiligheid van de gegevens te garanderen, zeker als die gegevens het grondgebied niet mogen verlaten." Agoria heeft een modelcontract opgesteld zodat leden de essentiële elementen niet uit

het oog verliezen wanneer ze een cloudcontract sluiten.

Agoria voert ook gerichte acties bij potentiële klanten in samenwerking met bijv. de Agoria Banking Technology Club of nog met het collectief centrum Sirris om de leveranciers van software en infrastructuur te bereiken. Tijdens dergelijke sessies wordt besproken hoe cloudplatforms werken, hoe je een leverancier zoekt, wat de voor- en nadelen van de geboden oplossingen zijn enz. Een andere doelgroep van de federatie zijn datacenters, die diensten in de cloud beginnen te verstrekken om hun aanbod een toegevoegde waarde te verlenen.

Bron van groei

De Europese Commissie schat in haar 'Digital Agenda for Europe' dat de cloud in 2020 tot 250 miljard euro kan bijdragen aan het Europese bbp (goed voor een gecumuleerde winst van 940 miljard euro over de periode 2015-2020). Dankzij de cloud zouden over een periode van vijf jaar zelfs 400.000 nieuwe

kmo's worden opgericht, met 3,8 miljoen nieuwe banen. Het Belgische marktaandeel wordt geraamd op 2,5% (bron: Unisys).

Meer informatie:
Neem contact op met Bart Meert,
bart.meert@agoria.be,
02 706 79 95.

De inhoud van deze bijlage valt niet onder de verantwoordelijkheid van de redactie van Data News - mei 2014





(Samen)werken in the cloud: wat vinden de gebruikers?

De Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB) koos in november 2011 als eerste overheidsdienst in ons land voor cloud computing: 5.000 medewerkers ruilden hun lokaal geïnstalleerde kantoorsoftware in voor de webgebaseerde Google Apps for Business. En dat werkt goed. Sterker nog: "We zouden gek zijn om het niét zo te doen", zegt Chief Information Officer Paul Danneels.

"Onze eerste stap was de migratie van alle e-mailaccounts naar Gmail: direct een vertrouwde omgeving voor veel medewerkers die dat platform ook privé gebruiken. En zo was de boot van wal en volgden als vanzelf ook de andere toepassingen: Google Documenten/Bladen/Presentaties (documentbewerking), Hangout (videoconferencing), Google Agenda, Drive (met andere gebruikers deelbare data-opslag), enz."

Toegankelijk zonder technologische barrières

De keuze voor clouddiensten wordt vaak geïnspireerd door het financiële plaatje: wat

is de return-on-investment? Ook de VDAB was blij verrast over het resultaat van die oefening. Paul Danneels: "De 'enterprise' versie van Google Apps kost ons zo'n 44 euro per gebruiker per jaar. Daartegenover staat dat we niet langer hoeven te investeren in soft-



"We besparen tussen 500.000 en 1 miljoen euro per jaar."
Paul Danneels,
Chief Information Officer,
VDAB

warelicenties, aankoop van infrastructuur en 'managed services' zoals back-up en onderhoud. Onder de streep besparen we zo tussen 500.000 en 1 miljoen euro per jaar."

Een ander, minstens even belangrijk criterium was echter de veronderstelling dat cloud computing ook de operationele efficiëntie van de VDAB zou verbeteren: "We willen optimaal, zonder technologische barrières toegankelijk zijn voor werkgevers en werkzoekenden. Dat iedereen Google kent en dat de basisversie van Google Apps gratis is, past perfect in die visie. Bovendien hebben we dankzij onze overstap tal van nieuwe diensten kunnen ontwikkelen. Zo werken onze jobcoaches nu via internet mee aan de cv's van de burgers die ze begeleiden. Werkgevers kunnen via videochat sollicitatiegesprekken voeren met de kandidaten die zich aanmelden op de buitenlandse jobbeurzen waar de VDAB aanwezig is. En onze eigen mensen kunnen nu zeer eenvoudig documenten uitwisselen of zonder praktische beslommeringen (versiebeheer, ...) aan documenten samenwerken. Kortom, de mogelijkheden zijn enorm."

"Vergeet het IT-departement niet"

Ook bij de Waalse arbeidsbemiddelingsdienst **Forem** werken 3.000 medewerkers nu al ruim een jaar in een cloud-omgeving. "We moesten sowieso migreren naar een coherente collaboratieve tool om een einde te maken aan de chaos van instrumenten die we destijds gebruikten", vertelt CIO Alain Hainaut. "We hadden gekozen voor de Office-suite van Microsoft, maar waar ging die dan worden gehost? Om strategische redenen werd al snel voor de cloud geselecteerd: we moesten



"Er wordt over nagedacht om gevoeliger gegevens naar de cloud over te brengen."
Alain Hainaut,
Chief Information Officer,
FOREM

resources en ruimte op onze servers vrijmaken voor eigen ontwikkelingen." De hele Office-suite (mail, agenda, Word ...) draait nu op Microsoft-servers in Ierland via Office 365-services. Een uitstekende oplossing voor Alain Hainaut, al brengt ze ook enkele moeilijkheden met zich mee.

→ Voor het personeel is het een transparant systeem. "Het change management had betrekking op de tools, niet op de cloud. Voor het IT-departement lag het echter iets ingewikkelder: migreren naar de cloud betekent ter discussie stellen, functies die evolueren."

→ De besparing wordt geraamd op 35% per jaar op basis van een Total Cost of Ownership-studie over zeven jaar. "En toch is het moeilijk om te overtuigen want voortaan moet de organisatie telkens opnieuw met geld komen om de service te betalen."

→ Wat de vertrouwelijkheid van de gegevens betreft is een governance-model opgesteld: welke documenten verhuizen al dan niet naar de cloud, hoe 'gewichtig' of gevoelig zijn ze ...? "Er wordt over nagedacht of en op welke voorwaarden gevoeliger data naar de cloud mogen worden overgebracht."

→ De beschikbare tools in de cloud laten ruimere toepassingen vermoeden (intranet, sociaal bedrijfsnetwerk ...). Maar zelfs als de technologie evolueert moet rekening worden gehouden met mogelijke weerstand wegens een grotere afhankelijkheid van het internet.



De inhoud van deze bijlage valt niet onder de verantwoordelijkheid van de redactie van Data News - mei 2014





Cloudproviders zien groeiemarkt

En wat met veiligheid?

Of cloud computing ook veiligheidsrisico's inhoudt? Paul Danneels maakt zich weinig zorgen: "Ik vermoed dat maar weinig datacenters of spionage als die van een van de grootste internetbedrijven op deze planeet. Trouwens, wij gebruiken uitsluitend clouddiensten met het oog op 'samenwerking'. Echt privacygevoelige informatie, zoals basisdossiers over werkzoekenden, blijven we - ook om juridische redenen - lokaal bewaren. En andere risico's, zoals dataverlies of technische panes, hebben we nog niet ondervonden."

Here to stay...

Paul Danneels is ervan overtuigd dat cloud computing het concept van de toekomst is voor bedrijven en organisaties van elke omvang: "Mijn tips? Eén: denk goed na welke toepassingen je naar de cloud wil brengen en welke externe partners je daarbij van nut kunnen zijn. Twee: heb geen schrik van technische complexiteit, maar weet wel dat ervaring met IT-outsourcing handig is om de nodige garanties contractueel vast te leggen. En drie: betrek je mensen bij de overstap. Bij de VDAB kunnen collega's met hun vragen terecht bij een 100-tal interne 'cloud-ambassadeurs'. Specifieke opleidingen over de nieuwe applicaties hoefden we dankzij die aanpak niet te organiseren."

De glimlach van Vincent Schaller, commercieel hoofd bij **Systemat** in Lasne, heeft zo zijn redenen: de cloudactiviteit van het bedrijf is in één jaar tijd maar liefst 50% gegroeid. "De vraag is inderdaad enorm. Volgens een



enquête heeft 30% van de kmo's besloten om binnen de komende twee jaar in de cloud te gaan, en dat blijkt ook. We hebben nu verkoopteams die gespecialiseerd zijn in die activiteit." Bij **IBM** klinkt hetzelfde geluid: "De toekomst ligt meer dan ooit in de cloud," zegt Francis Werquin (Global Technology Services). "Twee jaar geleden zei ik nog dat over tien jaar weinig ondernemingen nog eigen servers zouden hebben voor gegevensopslag of als serviceplatform voor de klanten. Ik heb me niet vergist."

■ Globale migratie

Systemat omschrijft zich als een 'lokale cloudintegrator'. "Voorlopig mikken we vooral op kmo's tot 150 werknemers. Het zijn ondernemingen die er alleen maar baat bij hebben om al hun informatietoepassingen in de cloud onder te brengen: geen investeringen in hardware en dus geen 'geblokkeerd' kapitaal, ook geen IT-teams om toepassingen te onderhouden en te ontwikkelen." Volgens Vincent Schaller kun je maar het maximum uit de cloud halen met een geïntegreerde aanpak: e-mail, agenda, Word, Excel ... maar ook software die specifiek voor de bedrijfsactiviteiten is ontwikkeld (financiële, productie- en voorraadapplicaties ...). "Een radicale aanpak, maar grote hoeveelheden data migreren is soms geen sinecure!" Daarom bieden beheerders van datacenters vaak advies en begeleiding aan.

Start-ups

Francis Werquin merkt nog een andere evolutie: het groeiende gebruik van cloud computing om nieuwe projecten te lanceren voor eindklanten. "Ondernemingen willen zich concentreren op de nieuwe diensten die ze ontwikkelen (business intelligence, analytics ...) en kiezen dan voor een cloudoplossing om zware investeringen bij de start te vermijden." Als de nieuwe dienst niet aanslaat, dan kunnen ze er zonder al te grote verliezen mee ophouden. Is het wel een succes, dan kunnen ze de service onmiddellijk uitbouwen in de cloud. "Dat verklaart ook waarom steeds meer start-ups de weg naar de cloud weten te vinden."

Luxemburg

"Bij de keuze van een cloudpartner moet niet alleen rekening worden gehouden met prestaties, capaciteit en veiligheid maar ook met juridische garanties", vertelt Francis Werquin. "Zo mogen niet alle gegevens het Europese grondgebied verlaten. Bij IBM kiest de klant zelf de servers waar zijn gegevens worden opgeslagen." Vincent Schaller: "Onze servers zijn ondergebracht in het Groothertogdom Luxemburg en we nodigen onze klanten uit om ze te bezoeken als ze dat willen. En waarom Luxemburg? Omdat het land bekendstaat om zijn gegevensbescherming, wat een belangrijke factor is in het cloudproces." Systemat heeft natuurlijk ook datacenters in België. Maar Vincent Schaller is van mening dat die sneller zouden kunnen worden ontwikkeld door de wetgeving aan te passen. "In Luxemburg is bijv. uitdrukkelijk in de wet bepaald dat de eigenaar zijn gegevens kan terughalen wanneer de beheerder van het datacenter in gebreke blijft. Bij ons, maar ook in andere landen, is dat veel minder duidelijk. En dat houdt heel wat potentiële klanten natuurlijk tegen."



■ *"Grote hoeveelheden data migreren is soms geen sinecure."*

Vincent Schaller,
Chief Commercial Officer,
Systemat

De inhoud van deze bijlage valt niet onder de verantwoordelijkheid van de redactie van Data News - mei 2014





Zes clausules om privacy en cloud te verzoenen



Wanneer gegevens zich in de cloud bevinden, worden mails bijv. buiten het bedrijfsnetwerk verstuurd. En ontsnappen die gegevens aan de controle van de klant ... Volgens Erika Buyens, bedrijfsjuriste in **Agoria's expertisecentrum Regelgeving & normalisatie**, zijn er zes clausules die in geen enkel cloud computing-contract mogen ontbreken om de bescherming van persoonsgegevens te garanderen.

1 Bepaal wie de 'verantwoordelijke voor de verwerking' is.

De verantwoordelijke voor de verwerking is de persoon die 'de finaliteit en de middelen voor de verwerking' bepaalt. De klant die services geniet is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens. Maar als de cloudleverancier de gegevens ook voor eigen doeleinden verwerkt, wordt ook hij beschouwd als een 'verantwoordelijke voor de verwerking'.

2 Verplicht de cloudleverancier om technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen in acht te nemen.

De vertrouwelijkheidsplicht, de verplichting om back-ups te maken enz. moeten in het contract worden vastgelegd.

3 Neem de nodige maatregelen als persoonsgegevens buiten de EU worden opgeslagen.

De leverancier moet aangeven waar de gegevens zullen worden opgeslagen. Persoonsgegevens mogen nl. alleen naar niet-EU-landen worden gestuurd als in een passend beveiligingsniveau wordt voorzien.

4 Neem bepalingen op in verband met gegevenslekken.

Op termijn zal het wettelijk verplicht worden om gegevenslekken te melden. Tot dan moet worden bepaald dat de cloudleverancier de klant daarvan onmiddellijk op de hoogte brengt.

5 Bepaal de aansprakelijkheid van de cloudleverancier.

De aansprakelijkheid van de cloudleverancier m.b.t. ongeoorloofde handelingen of gegevensverlies wordt doorgaans beperkt door de leverancier (bijv. door uitsluiting van bepaalde vormen van schade).

6 Behoud altijd toegang tot uw gegevens en zorg ervoor dat u ze kunt terughalen.

De leverancier moet zijn klant op voorhand op de hoogte brengen wanneer hij het contract wil beëindigen. De klant moet nl. over voldoende tijd beschikken om een back-up te maken of om naar een andere leverancier over te stappen. Wanneer het contract afloopt, moeten de gegevens kunnen worden teruggehaald.

Softwarebouwers: waarom kiezen voor 'SaaS in the Cloud'?



"Een online dienst is niet gebonden aan geografische beperkingen, dus ligt met dit model de wereldmarkt in het verschiet voor softwarebouwers. Bovendien is het een goede manier om de uitrol van je producten in de markt te versnellen," zegt Philippe Thiran van **Sirris**, het Collectief Centrum van de Belgische Technologische Industrie. "Maar het grootste voordeel, dat vooral ook start-ups en kleine ontwikkelaars aanspreekt, is de lage instapdrempel: wie voor een SaaS-oplossing ('Service as a Software') in de Cloud kiest, hoeft niet zelf te investeren in infrastructuur want die kan op maat extern worden gehuurd. En daarmee beschikt men dan meteen over de allernieuwste technologie, het hoogst mogelijke veiligheidsniveau en een flexibel uitbreidbare of in te krimpen capaciteit."

Sensibilisering en begeleiding

Met het IWT-project Nebucom sensibiliseert en begeleidt Sirris softwarebouwers die zich in het proces van 'Business Saasification' bevinden: zowel bedrijven die hun klassieke distributiemodel willen transformeren als ondernemingen die hun bestaande SaaS-oplossing wensen te verbeteren. Philippe Thiran: "Enerzijds behandelen we de technische aspecten: hoe de migratie naar de cloud praktisch aanpakken?, Hoe de capaciteit opdrijven?.... Anderzijds verstrekken we ook advies over de impact op het ontwikkelproces van de applicatie, op het businessmodel van de softwarebouwer en op zijn go-to-market strategie: welke technologieën zijn het meest geschikt om een flexibele en betrouwbare SaaS-oplossing te ontwikkelen, hoe zit de kostenstructuur in elkaar en waar zullen de inkomsten vandaan komen?"

Met welke contractuele en wettelijke bepalingen moet men in zijn SaaS-aanbod rekening houden?..."

De komende vier jaar wil Sirris 200 individuele veranderingstrajecten initiëren bij softwarebouwers, maar het project zal ook collectieve resultaten opleveren. Philippe Thiran: "We zullen de opgedane knowhow centraliseren in een open kennisbank. En we zijn alvast gestart met workshops en bootcamps (= reeksen van 3 à 4 workshops over eenzelfde thema) tijdens welke experts bedrijven met soortgelijke uitdagingen collectief helpen om een oplossing te vinden. Twee goede voorbeelden zijn onze bootcamps 'Go-to-Market for SaaS' en 'My software as a service?'."

Nebucom werd opgestart door Sirris, in samenwerking met Agoria, LSEC en iMinds. Meer informatie of deelnemen: philippe.thiran@sirris.be en www.nebucom.be.

Als u vragen hebt over de inhoud van deze bijlage of meer informatie wenst over de dienstverlening van Agoria op het vlak van cloud computing, contacteer dan: Bart Meert, bart.meert@agoria.be.

AGORIA
Diamant Building A.
Reyerslaan 80
1030 Brussel

T +32 2 706 78 00
F +32 2 706 78 01
online.agoria.be
www.agoria.be

Redactie
Patrick Gillerot,
Peter Ansoms.

Verantwoordelijke uitgever
Baudouin Corluy,
A. Reyerslaan 80,
1030 Brussel

De inhoud van deze bijlage valt niet onder de verantwoordelijkheid van de redactie van Data News - mei 2014

