

JURISPRUDENTIE POLO G. VAN DER PUTT

Service stopt niet subiet bij einde contract

Een uitspraak van de rechtbank Amsterdam maakt duidelijk dat bij afloop van uitbestedingscontracten de continuïteit van de klant vooropstaat. De leverancier moet de noodzakelijke investeringen doen om die te garanderen. De eventuele kosten van de exitassistentie moeten maar later worden vastgesteld. Het opvallende oordeel van de rechtbank van Amsterdam werd geveld in een rechtszaak tussen XB Managed Services (XB) en Telfort. XB voerde voor Telfort virtual ISP-diensten uit. Nu Telfort deel uitmaakt van KPN, is het contract met XB opgezegd: voortaan levert KPN de virtual ISP-diensten.

Telfort en XB hadden in hun contract een exitclausule opgenomen. Die bepaalt dat XB alle 'nuttige en noodzakelijke werkzaamheden' dient te verrichten voor de continuïteit van de dienstverlening aan de klanten van Telfort. XB verstrekt dan ook keurig de actuele klantgegevens waarmee Telfort de dienstverlening kan voortzetten. Telfort wil echter ook de historische gebruiksgegevens hebben. XB is bereid die te geven, maar ziet dat als meerwerk. Het schat in dat daarmee minstens 150 manuren zijn gemoeid en vraagt een bedrag van 50.000 euro. Dat pikt Telfort niet. Als XP een bericht stuurt dat alle historische gegevens zullen worden vernietigd als Telfort de offerte niet accepteert, spant Telfort direct een kort geding aan.

Voor de rechter betoogt Telfort dat de historische gegevens onontbeerlijk zijn voor het debiteurenbeheer. XB stelt dat het additionele werkzaamheden betreft en dat de exitclausule niet van toepassing is. De rechtbank geeft Telfort gelijk. Volgens de rechtbank zijn de historische gegevens noodzakelijk voor de dienstverlening aan de klanten. XB moet dus meewerken. Bovendien moet XB Telfort een boete van 10.000 euro per dag betalen als het niet meewerkt. Als XB de gegevens vernietigt, zoals het had bedreigd, moet het Telfort een boete van 1 miljoen euro betalen. De rechtbank ziet wel in dat een

Exitperikelen

Hoeveel medewerking moet een leverancier geven bij einde contract en tegen welke kosten? Een terugkerende discussie. Tegenwoordig bevatten de meeste contracten een exitclausule. Een exitclausule verplicht een leverancier medewerking te verlenen om de continuïteit van de klant te garanderen. En legt vast welke kosten ze in rekening mogen brengen. In de praktijk interpreteren veel leveranciers exitclausules terughoudend. Vaak willen ze slechts beperkte medewerking verlenen, tegen hoge vergoedingen. De exitperikelen die dat oplevert, zullen dit jaar toenemen. In 2009 lopen veel outsourcingcontracten af. Daarnaast worden contracten wegens de recessie steeds vaker tussentijds beëindigd.

medewerker van XP hier een maand mee bezig zal zijn. XP krijgt dus een maand de tijd. De rechtbank doet geen uitspraak over de kosten van deze werkzaamheden. Volgens de rechtbank valt dat buiten het bestek van de procedure. Als Telfort dus niet wil betalen, zal XB zelf een rechtszaak moeten starten.

Het oordeel is des te opmerkelijker, omdat je je kunt afvragen of de historische gegevens strikt noodzakelijk zijn voor de continuïteit. Als er 150 manuren nodig zijn om de gegevens op te hoesten, is het bestand kennelijk nu niet aanwezig, en dus niet noodzakelijk voor de dienstverlening. De rechtbank kiest zonder meer voor het verhaal van de klant. Over de kosten moeten partijen maar later spreken. Deze uitspraak geeft aan dat leveranciers zich coöperatief moeten opstellen. Continuïteit staat voorop en de wensen van de klant zijn maatgevend.

Polo G. van der Putt is partner bij Vondst Advocaten, Amsterdam.

Opinie-bijdragen staan los van de redactionele opvattingen van Automatisering Gids. De redactie behoudt zich het recht voor artikelen te redigeren en in te korten. Bijdragen sturen aan: ag@sdu.nl o.v.v. 'opinie'.

MARKETCAP

'What's hot' in 2009?

Aan de hand van interviews naar investeringen kan MarketCap op tal van gebieden in de IT bepalen wat op dit moment focus heeft bij bedrijven en wat niet. Op basis van investeringen in 2007 tot en met 2009 – of juist het ontbreken daarvan – blijkt dat storage en datawarehousing goed in de belangstelling stonden in de afgelopen twee jaar. Hetzelfde geldt ook voor sourcing en business process outsourcing. Toch lijkt de focus en dus de investeringen van bedrijven zich anno 2009 meer en meer te gaan richten information life cycle management, enterprise content management en ook unified communication. Het beeld dat organisaties zich steeds meer concentreren op hun informatie en hun informatieorganisatie, wordt hiermee onderschreven.

Opkomend en teruglopend (2007-2009)

- Information Life Cycle Management
- Unified Communication
- Enterprise Content Management

- Storage/Datahousewaring
- Sourcing/BPO

marketcap
navigator service for IT & Telecom

MILIEU EN EFFICIENCY EnergyWise meet en reguleert ook verwarming Cisco eigent zich rol in energiebeheer toe

Partners brengen intelligente gebouwen online

Cisco Systems gaat een stap verder met zijn energiebewustwordingsprogramma en richt zich ook op besparingen buiten de IT. Het bedrijf introduceert softwaregereedschap waarmee bedrijven hun energieverbruik van IT-infrastructuur maar ook van andere apparatuur, kunnen meten en reguleren.

Cisco's algemeen directeur John Chambers demonstreerde op Cisco's Networkers Event in Barcelona hoe het gereedschap, genaamd EnergyWise, een realtime overzicht kan genereren van de belangrijkste energieverbruikers in een kantoorgebouw. Daarnaast kan EnergyWise apparatuur zoals verwarming, verlichting, maar ook computers en WiFi-basisstations aan- en uitschakelen of in een spaarstand zetten. Dat uitschakelen kan op een vooraf ingesteld tijdschema maar bijvoorbeeld ook wanneer de laatste

persoon van de afdeling bij de voordeur door het beveiligingspoortje gaat. "We moeten van 'always on' naar 'always available'", licht Laura Ipsen Cisco's vicepresident Global Policy and Government Affairs toe.

Cisco werkt voor dit EnergyWise-initiatief samen met partners die niet-IT-apparatuur, zoals verwarming, koeling en verlichting, online bereikbaar maken om ze in een systeem te kunnen beheren. Ervaringen bij een aantal geselecteerde klanten, waaronder het Portugese ministerie van Onderwijs, wijzen uit dat een energiebesparing van 30 procent valt te bereiken.

We moeten van 'always on' naar 'always available'

Een van de partners is Schneider Electric, gespecialiseerd in gebouwbeheertechnologie. Volgens Schneiders strateeg Jean-Yves Blanc gaat 75 procent van het energieverbruik in bedrijven op aan verwarming, koeling en verlichting. Door het gebruik beter aan te passen aan de actuele vraag kan 20 tot 25 procent aan kosten en CO₂-uitstoot worden bespaard. Pc's en monitoren zijn goed voor 40 procent van het energieverbruik van IT-infrastructuur. 90 procent van de bedrijven heeft de energiebesparingsopties uitgeschakeld omdat deze interfereren met nachtelijke patch- en back-up routines. Door deze instellingen centraal aan te sturen, kunnen enorme besparingen worden gerealiseerd", zegt Jeremy Jaen, algemeen directeur van Verdiem, specialist in energiebeheer voor pc's.

Michel Böhms, TNO-onderzoeker op het werkgebied Bouw-ICT, wijst erop dat al veel van dit soort energiebesparingsopties bestaan. Het grote probleem is dat de oplossingen van verschillende leveranciers vaak niet met elkaar overweg kunnen omdat open standaarden ontbreken. TNO doet daarom mee in het Europese project IntuBE, dat onder meer tot doel heeft die verschillende deelttoepassingen aan elkaar te koppelen via een Open Service Platform. Het Cisco-initiatief vindt hij "op zijn minst belangrijk", omdat zo'n netwerkproducent ertoe bijdraagt dat het technisch mogelijk wordt een "internet der dingen" te creëren. Naast het gebrek aan openheid bij integratie is de organisatorische problematiek echter minstens zo belangrijk. Bedrijven huren vaak gebouwen van vastgoedbeheerders die ook de verwarming en verlichting regelen. Dan is het niet eenvoudig het beheer daarvan uit handen te geven via het netwerk van de huurder. Beide moeten daar in investeren terwijl ieder met verschillende terugverdientijden te maken heeft.

EnergyWise is een toepassing die draait op Cisco's IOS-besturingsstelsel. Klanten die Catalyst-switches in gebruik hebben, kunnen de software vanaf februari gratis downloaden. Deze versie kan het verbruik van alle Power-over-Ethernet (PoE)-apparatuur, ook die niet van Cisco komt, in kaart brengen en beheren. In de zomer en rond de jaarwisseling staan nog uitbreidingen gepland waarmee meer IT-apparatuur kan worden beheerd en die toepassingen van partners omvatten.

Thijs Doorenbosch/t.doorenbosch@sdu.nl



In kantoorpanden is eenvoudig tot 30 procent op energie te besparen.

SAP en IBM smeden Alloy

Lotus Notes geïntegreerd met SAP's ERP-pakket

IBM en SAP introduceren in maart de vrucht van hun vorig jaar aangekondigde samenwerking op softwaregebied. Alloy, zoals het gezamenlijke softwareproduct gaat heten, integreert SAP's ERP-software met IBM's Lotus Notes.

Het uitgangspunt voor de integratie is hetzelfde als bij de vergelijkbare samenwerking tussen SAP en Microsoft: gebruikers moeten niet langer hoeven schakelen tussen SAP-schermen en hun vertrouwde bureau-applicatieomgeving – in dit geval Lotus Notes. Als zij vanuit bijvoorbeeld hun Notes e-mailclientgegevens uit SAP kunnen inzien of SAP-workflowstappen

kunnen afhandelen, scheelt ze dat veel extra werk, is de gedachte. Volgens SAP en IBM hebben veel klanten om een dergelijke oplossing gevraagd.

Alloy zal het mogelijk maken vanuit Notes rapportages uit de SAP Business Suite te kunnen aanmaken en bekijken. Ook kunnen vrije dagen en dienstverzuimen worden ingediend en goedgekeurd worden, waarbij SAP's ERP-software de restricties in de gaten houdt. Ook andere workflows die in SAP-bedrijfsprocessen zijn gedefinieerd, zullen binnen de Notes-omgeving te brengen zijn. Maatwerk is mogelijk via Lotus Domino Designer, LotusScript en de ABAP-workbench van SAP. Om Alloy te kunnen gebruiken, moeten klanten minimaal beschikken over SAP ERP 6.0 en Lotus Notes/Domino 8.0.2.

De al veel eerder geïntroduceerde tegenhanger van SAP en Microsoft, Duet, heeft in de praktijk zijn hoge verwachtingen nog niet kunnen waarmaken. Aangepaste 'roadmaps', wederzijdse upgrade-afhankelijkheden en conflicten in het kanaal hebben op verschillende momenten een uitrol bij SAP-klanten in de weg gestaan. Analist Jim Murphy van AMR Research geeft Alloy iets meer kans. "De meeste klanten voldoen al (bijna) aan de voorwaarden om het product te kunnen gebruiken: Notes/Domino 8.x en SAP 6.0. Kanaalconflicten zullen minder problematisch zijn, omdat IBM geen concurrerende softwareapplicaties verkoopt. En klanten krijgen ook de vrije keus bij welk IBM- of SAP-contactpunt ze het product aanschaffen."

Freek Blankena