

Persbericht – 14 juni 2022, Parijs, Brussel, Berlijn, Den Haag

Zakelijke gebruikersverenigingen pleiten voor een evenwichtige cloudmarkt: 11 faire principes om het digitale potentieel van Europa te benutten

Bedrijven, ziekenhuizen, openbare instellingen, universiteiten, enz. verdienen een betere cloudomgeving.

Het onevenwicht in de relaties tussen cloudbaanbieders en hun zakelijke klanten leidt tot schadelijke praktijken. De komende Europese regelgeving biedt verschillende mogelijkheden om de situatie te verbeteren. Op basis van concrete voorbeelden van schadelijke praktijken op de markt, stellen 4 Europese CIO verenigingen [11 faire principes](#) voor in B2B-relaties tussen zakelijke gebruikers en cloudbaanbieders, om de bevoegde overheden te inspireren. Dit document is ook bedoeld voor gebruik door gebruikersorganisaties en leveranciers die verantwoorde praktijken willen aantonen.

*“De overstap naar cloud belooft transparantie en eenvoud. Budgetteren zou eenvoudig zijn. De realiteit is echter heel anders.” **Danielle Jacobs, CEO, Beltug***

Een niet-concurrentiële omgeving vereist faire principes

De cloudmarkt wordt gekenmerkt door verschillende bijzonderheden die ongunstig zijn voor professionele gebruikers:

1. Zodra software is geïmplementeerd, is deze sterk verweven met de bedrijfsprocessen. Er is ook een **vendor lock-in**: het is zo **complex en duur om over te stappen** naar een andere leverancier dat organisaties vaak vast zitten aan hun aanbieder.
2. Zakelijke gebruikers hebben **geen onderhandelingsruimte** ten opzichte van de grote softwareleveranciers.
3. Cloudbaanbieders kunnen abonnementsprijzen en de basis waarop de prijzen berekend worden **eenzijdig wijzigen**. Hoe een business case bouwen als je toekomstige kosten niet kan voorspellen?

*“Een bedrijf dat ticketmachines gebruikt, betaalde een vaste prijs/maand/machine voor de software. Na verloop van tijd veranderde de softwareleverancier het model: abonnementen werden gebaseerd op het aantal mensen dat de machines gebruiken. Niet alleen veranderde de beslissing van de leverancier de business case volledig. Het was ook erg complex voor het bedrijf om zich te organiseren omdat de machines door meerdere applicaties worden gebruikt.” **Hans-Joachim Popp, Vice-president, Voice***

4. Dit geldt niet alleen voor grote software- en clouddaanbieders, maar ook voor **nichespelers**.
5. Er is sprake van **marktconcentratie en dominantie** van een aantal grote spelers, voor een aanzienlijk deel van de zakelijke cloudmarkt. Sterke softwareleveranciers kopiëren mogelijkheden van kleinere concurrenten en integreren deze in hun software. Dit **beperkt de concurrentie** en maakt de afhankelijkheid van hun klanten nog groter.

*“Bij het overwegen van een provider worden de prijzen verlaagd en extra features beloofd. Na ondertekening duiken er verborgen kosten op en blijven beloofde features achterwege.” **Martijn Koning, President, CIO Platform Nederland***

6. Softwareaanbieders kunnen de **keuze van de zakelijke klant beperken**, door te bepalen op welke infrastructuur de cloudapplicaties moeten draaien.
7. De **kosten en complexiteit om je gegevens terug te krijgen** bij het einde van het contract kunnen erg onredelijk zijn.

*“De cloudmarkt is erg heterogeen. We richten ons niet op specifieke cloudproviders. De beschreven faire principes moeten door alle cloudleveranciers worden gerespecteerd.” **Claude Rapoport, President, Beltug***



NU is het moment om te handelen

De komende Digital Markets Act, Artificial Intelligence Act en Data Act, evenals het EU cloud *rulebook* en standaard contractuele clausules, bieden verschillende kansen om de situatie te verbeteren.

We roepen de Europese Commissie, het Europees Parlement, de nationale regeringen, de Europese en nationale regelgevers en mededingingsautoriteiten op om de toekomst van de cloud in Europa veilig te stellen. Europese organisaties vertrouwen op cloudproviders om hun digitale transformatie te realiseren en hun diensten te leveren: het is van cruciaal belang dat deze cloudproviders de regels van eerlijke handel en gezonde concurrentie op de Europese markt respecteren, zodat alle spelers kunnen profiteren van de kansen.

We nodigen al deze overheden uit om:

- een einde te maken aan **het misbruik van vendor lock-in en schadelijke praktijken** door cloudproviders, door te zorgen voor faire praktijken op de markt voor digitale technologie
- ervoor te zorgen dat **de zeggenschap over data** bij zakelijke gebruikers van digitale technologieën blijft, zonder dat dit leidt tot extra kosten of andere belemmeringen.

*“Zo'n 30 jaar geleden brak de EU de monopolies van telecomoperatoren op, omdat Europa zag dat concurrentie op de telecommarkt veel kansen zou creëren. Nu worden bedrijven geconfronteerd met lock-in op een veel hoger niveau dan connectiviteit.” **Bernard Duverneuil, Vice-President, Cigref, European Affairs***

Over ons - wie zijn wij?

Wij zijn de Belgische, Nederlandse, Franse en Duitse CIO-verenigingen; groepen van Chief Information Officers (CIO's) en andere senior leiders die verantwoordelijk zijn voor digitale technologieën en digitale transformaties binnen private of publieke organisaties. Dit zijn allemaal zakelijke gebruikers van digitale technologieën. Wij vertegenwoordigen geen ICT-leveranciers en -adviseurs.

[Beltug](#) – België

[Cigref](#) – Frankrijk

[VOICE](#) – Duitsland

[CIO Platform](#) – Nederland

Perscontact: Danielle Jacobs, CEO Beltug

11 faire principes

1. Verkopers dienen bestaande wettelijke verplichtingen na te komen.
2. Verkopers zullen geen technische of commerciële lock-in creëren.
3. Klanten behouden de controle over hun eigen gegevens en over alle gegevens die in de oplossing worden geüpload of verwerkt.
4. Contractuele voorwaarden zijn duidelijk en ondubbelzinnig. Zij mogen niet eenzijdig worden gewijzigd.
5. Contractuele voorwaarden mogen de keuze van de klant voor een cloudprovider, outsourcingpartner of hardwareplatform niet beperken of discrimineren.
6. Contractuele voorwaarden voor licenties en abonnementen zijn vrij van geografische beperkingen en beperkingen op bedrijfsniveau.
7. Contractuele voorwaarden stellen klanten in staat om vooruitstrevende of innovatieve technologieën en implementatiemodellen te gebruiken.
8. Serviceniveaus en productspecificaties worden expliciet vermeld, rekening houdend met de context van de klant.
9. Commerciële modellen zullen niet eenzijdig worden gewijzigd en moeten voldoen aan een actief 'opt-in'-principe.
10. Commerciële modellen en aanbiedingen moeten consistent en redelijk zijn en mogen geen verschillende modellen combineren ten voordele van de inkomsten van de verkoper.
11. De reikwijdte, uitvoering en beoogde uitkomst van een audit worden duidelijk omschreven in het contract.