

WAT BETEKENET HET VOOR INTERNETBEDRIJVEN VITALE INFRASTRUCTUUR TE ZIJN?

Op de lijst van sectoren en bedrijven die de vitale infrastructuur [1] van het land vormen, is weinig kritiek. Het overzicht is duidelijk en roept geen vragen op bij de pers of het grote publiek. Maar wat betekent het voor bedrijven uit de sectoren die hier worden genoemd? Weten ze dat wel, vinden ze het terecht en wat is de impact?

Om antwoord op die vragen te krijgen zijn, voor een sector, vijf internetbedrijven benaderd. De keuze voor internetbedrijven is gemaakt om twee redenen. Ten eerste omdat de definitie van vitale infrastructuur aansluit bij een inmiddels 12 jaar oud rapport, opgesteld door Stratix en TNO in opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat [2]. De vragen die daarbij centraal stonden: is internet kwetsbaar en een vitale infrastructuur en is toezicht van de overheid op die sector nodig. Dit rapport kan worden beschouwd als de aftrap voor de discussie over vitale infrastructuur in relatie tot internet.

De conclusie van het rapport uit 2001 was dat de sector op dat moment te divers en diffuus was voor overheidstoezicht. De mogelijkheden van de overheid zouden op praktische gronden beperkt zijn, niet in de laatste plaats door het grote aantal aanbieders en het feit dat het om zowel nationale als internationale partijen ging. Anno 2013 is de markt voor internet niet overzichtelijker dan in 2001. Volgens de KvK zijn er tenminste 1.200 bedrijven die internetdiensten leveren, gevestigd in Nederland. Daarbij moeten nog worden opgeteld de bedrijven die op de Nederlandse markt actief zijn, maar hier geen fysieke vestiging hebben. Het aanbod is uiterst divers en omvat alles van grote internationaal georiënteerde netwerkbeheerders, via nationaal opererende datacenters tot hostingbedrijven die een regionale footprint nastreven. Een ding hebben al deze partijen gemeen: ze zijn onderdeel van een dynamische keten die inmiddels onmisbaar is voor de samenleving en daarom vitale infrastructuur heet te zijn.



*Rashid Niamat is journalist en werkzaam bij ISPam.
Rashid is te bereiken via rashid@niamatmediagroup.nl*

Dat is de tweede reden voor het benaderen van deze sector. Als er een sector van de vitale infrastructuurlijst is die het laatste decennium een gestage opmars maakte en inmiddels alle facetten van de samenleving raakt dan is het wel de op internet gebaseerde dienstverlening. Hoezeer die afhankelijkheid is toegenomen, blijkt op het moment dat er sprake is van verstoringen van de dienstverlening. Het begrip domino effect behoeft hier verder geen toelichting. Het grote publiek weet inmiddels: zonder internet komt (een groot deel van) het land tot stilstand.

CLOUD

vitale infrastructuur



Meer dan 90% van de huishoudens zijn online en meer dan 55% koopt online

Een andere manier om die toegenomen afhankelijkheid te illustreren is te kijken naar de groei van internetgebruik en e-commerce tussen 2001 en 2013. Ultimo 2001 maakte 55% van de huishoudens voor privé doeleinden gebruik van internet [3] en minder dan 15% had de voorgaande periode van 3 maanden iets online besteld [4]. Eind 2012 was meer dan 90% van de huishoudens online en meer dan 55% had recente e-commerce ervaring. Cijfers die aantonen dat de status vitale infrastructuur wel ergens op is gebaseerd, maar hoe zien de aanbieders van internetdiensten dat zelf?

Reacties

De vragen zijn voorgelegd aan vijf bedrijven [5]. Het dienstenaanbod verschilt per bedrijf, maar omvat het hele scala van toegang tot het internet voor consumenten en bedrijven, hosting, storage tot datacenterdiensten. In een opzicht deden de bedrijven niet voor elkaar onder: de animo de eigen visie over dit onderwerp met het PvIB magazine te delen was groot. De bedrijven reageerden snel en vooral uitgebreid.

Alle partijen gaven aan bekend te zijn met de begrippen vitale en kritische infrastructuur en konden daar ook invulling aan

geven. Dit werd onder andere geïllustreerd door de antwoorden op de vraag: is het terecht dat internet als vitale infrastructuur geldt? Iedereen was het hier mee eens, sommigen lieten weten dat men zich maar al te goed bewust was van de eigen rol in de keten, terwijl dat begrip niet in de vraagstelling voorkwam.

Op de vervolgvraag: "wat betekent dat voor je bedrijfsvoering en je klanten" volgde meer uiteenlopende antwoorden. WideXS reageerde met: "Veel en in een groot aantal gevallen heel veel zo niet alles". Men gaf verder aan dat uit eigen onderzoek blijkt dat het onderwerp top of mind is voor veel klanten. Oxilion verlegde in het antwoord het accent naar de bedrijfsvoering: "Het begint wat mij betreft bij het besef dat het vitale infrastructuur is. Bij alle mensen die erbij betrokken zijn en dat begint dus bij jezelf en je eigen medewerkers". Een van de benaderde partijen exploiteert datacentra. Deze focus op een beperkt deel van de keten maakt dat het weer een andere kijk heeft op het begrip vitale infrastructuur: "Voor ITB2 betekent het dat we bij het inrichten van onze datacenters en het beheer ervan nauw moeten aansluiten bij de voorwaarden die door de meest veeleisende klanten worden gesteld". Drie antwoorden die elk een andere invalshoek laten zien.

'Het is onze plicht de Cloud infrastructuur optimaal aan te bieden'

Op de concrete vraag "lust of last?" antwoordden de meeste ondernemers dat ze het zien als een lust. De vertaling naar een commerciële propositie lag bij de meesten ook voor de hand. Fundaments was hiervan een goed voorbeeld: "We zien het als onze plicht de Cloud infrastructuur optimaal aan te bieden aan onze klanten.[...] Deze uitdaging vertalen we graag naar een lust".

Link met certificeringen

De aanbieders weten wat vitale infrastructuur is, maar gaat dat ook op voor de klanten of leveranciers, stellen zij hier vragen over? Hier lopen de reacties uiteen: "Wij krijgen er geen vragen over" (WideXS); "Ja, onze klanten vragen er concreet om, het is vaak een voorwaarde" (Solcon) en "De lange lijst met wensen en hoge eisen die verschillende klanten op tafel leggen, maakt duidelijk dat zij onze datacenters als vitale infrastructuur zien" (ITB2). Oxilion merkte op dat leveranciers er vaker op inspelen door te komen met aanbod dat nog meer gericht is op stabiliteit en beschikbaarheid.

De wijze waarop de bedrijven omgaan met dit soort vragen loopt minder uiteen. Ook al is er geen directe link tussen vitale infrastructuur en (bijvoorbeeld) ISO27001 zoals WideXS terecht opmerkt, feit is dat voor veel bedrijven in de sector audits en certificeringen de manier zijn om te laten zien dat men zich bewust is van de eigen rol. Dat blijkt ook uit het feit dat het

aantal bedrijven in deze sector dat 2013 bekend maakte voor het eerst naar ISO27001 gecertificeerd te zijn groter is dan voorgaande jaren.

Naast de aandacht voor audits en procedures komt een ander aspect zo mogelijk nog sterker naar voren: het streven naar optimale dienstverlening - het begrip zorgplicht is in de antwoorden meermalen genoemd - te combineren met de realiteit dat niet iedere klant daadwerkelijk 24/7/365 service wenst of een 100% up-time. Daar zit een tegenstelling: men voelt zich een vitale infrastructuur, maar weet ook dat lang niet alle klanten dat verwachten (lees: daar wil men niet voor betalen).

Conclusie

Als de reacties van deze vijf bedrijven representatief zijn voor de sector kan worden geconcludeerd dat het label vitale infrastructuur geen negatieve lading heeft. Veel meer is er sprake van acceptatie van iets dat de sector al lang wist: internetbedrijven hebben een belangrijke functie in de economie. Tegelijkertijd ziet men het als een mogelijkheid meer invulling te geven aan begrippen als kwaliteit, invulling van de zorgplicht en verdere professionalisering van de sector. De vraag is of een dergelijke houding eveneens bij de andere vitale infrastructuursectoren en bedrijven geldt of dat internetbedrijven een buitenbeentje zijn.

Referenties

- [1] nctv.nl/onderwerpen/nv/voor-komen-voorbereiden/bescherming-vitale-infrastructuur/
- [2] zoek.officielebekendmaking.en.nl/dossier/26643/kst-26643-30?resultIndex=293
- [3] Bron: TNS NIPO publicaties
- [4] Bron: [eurostat.ec.europa.eu/definitie-voor-e-commerce:Individuals having ordered/bought goods or services for private use over the Internet in the last three months](http://eurostat.ec.europa.eu/definitie-voor-e-commerce:Individuals%20having%20ordered/bought%20goods%20or%20services%20for%20private%20use%20over%20the%20Internet%20in%20the%20last%20three%20months)
- [5] Deelnemende bedrijven op alfabetische volgorde: Fundaments.nl ITB2.nl Oxilion.nl Solcon.nl WideXS.nl