

Clouds en hun gebruikers: met hun hoofd in de wolken?

Door: Rogier van Velthoven & Pierre Butela

Publicatie datum: 24 july 2014

Inleiding

Veel studenten maken dagelijks gebruik van een gratis Clouddienst zoals Dropbox. Daarnaast overwegen veel bedrijven bepaalde delen van hun ICT-infrastructuur over te zetten naar Software As A Service. Maar na het bekend raken van het feit dat veel Amerikaanse diensten samenwerken met de National Security Agency is de vraag gerezen of wij als consument en het bedrijfsleven nog wel zonder zorgen gebruik kunnen maken van de Cloud- en SAAS-oplossingen. In dit artikel proberen we dan ook een antwoord te geven op de vragen waar de Europese bedrijven en consumenten op moeten letten bij het zoeken naar een SAAS/Cloud-aanbieder, en hoe de consument omgaat met de algemene voorwaarden.

Methode

Een goed uitgevoerd onderzoek moet zeker een of meer onderzoeksmethodieken bevatten. Voor ons onderzoek hebben we de volgende methoden gebruikt: Literatuur/deskresearch, een veldonderzoek dat twee interviews bevat en een enquête. De enquête hebben we voor de studenten van de FHICT gemaakt. De interviews hebben we gehouden met internetjurist Arnoud Engelfriet en expert Casper Schellekens. Verder hebben we de resultaten van die enquête en de interviews in dit artikel opgenomen.

Studentenenquête

Aan de studenten van FHICT hebben wij iets meer dan tien meerkeuzevragen gesteld rondom de algemene voorwaarden en het gebruik van Clouddiensten. We hebben van alle leerjaren studenten bereid gevonden om onze enquête in te vullen. 86% van de ondervraagden is zich ervan bewust dat hij/zij gebruik maakt van de Cloud. Maar een kleine 21% van de ondervraagden maakt een bewuste en goed doordachte keuze voor een Cloud.

Heb je vooraf informatie opgezocht over de voor- en nadelen van de betreffende Cloud?

- Ja
- Nee, dat interesseert me niet
- Nee, ik wist al welke Cloud ik wilde gaan gebruiken
- Vraag werd niet getoond aan de respondent omwille van een vertakking van een vorige vraag

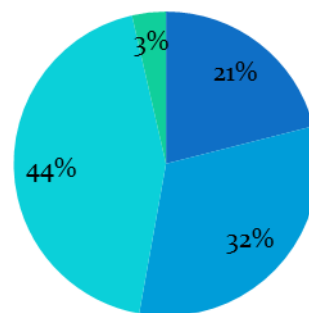


Diagram 1. Hoe overwogen maken de studenten een keuze voor een specifieke Cloud.

Maar een kleine 12% van de ondervraagden gaf te kennen dat ze de algemene voorwaarden lezen. Wel laat 25% van de ondervraagden weten dat ze zich op een andere manier laten informeren over de algemene voorwaarden van een dienst. Het is dan ook schokkend om te zien dat er meer geïnterviewden zijn die zich zorgen maken om de privacy, dan geïnterviewden die de algemene voorwaarden lezen en/of op een andere manier hier kennis van proberen te nemen.

Heb je wel eens nagedacht over je privacybescherming en beveiliging van je gegevens door gebruik van de Cloud?

- Ja, ik heb er vertrouwen in dat mijn privacy of gegevens geen gevaar lopen
- Ja, ik maak me hier zorgen over
- Nee
- Vraag werd niet getoond aan de respondent omwille van een vertakking van een vorige vraag

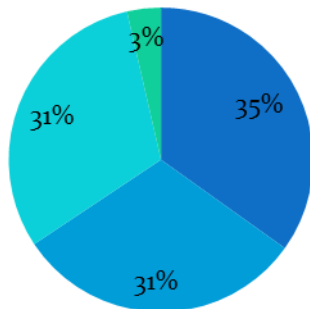


Diagram 2. De zorgen over de privacy bescherming van de Cloud door studenten.

80% van de ondervraagden geeft aan dat ze al eens iets illegaals hebben gedownload. Hierdoor bestaat er een kans dat de ondervraagde illegale bestanden in zijn Cloud opslaat en misschien wel deelt. Wat juridische consequenties oplevert mocht de Cloud hier melding van doen of meewerken aan het juridische systeem. 66% van de ondervraagden leest ook niet de algemene voorwaarden op het moment dat er nieuwe voorwaarden komen. Mochten de voorwaarden niet bevallen, dan registreert 28% toch gewoon, 33% registreert met fakegegevens, 33% registreert niet. De overige mensen beantwoordden niet deze vraag.

Studenten en het gedrag binnen het registratieproces van een Cloud-aanbieder

We hebben 73 HBO ICT-studenten gevraagd om zich aan te melden bij een nieuwe Clouddienst specifiek voor studenten. Het merendeel (60%) van de studenten kon zich niet vinden in onze algemene voorwaarden. Maar een kleine 21% van de studenten heeft zich daadwerkelijk geregistreerd, waarvan maar liefst 40% zijn gegevens netjes heeft ingevuld.

Hoe ging de student om met onze cloud?

- Afhaken na de algemene pagina
- Afhaken na de algemene voorwaarden
- Afhaken na de registratie pagina
- De student heeft zich netjes aangemeld
- De student registreerde zich met fakegegevens

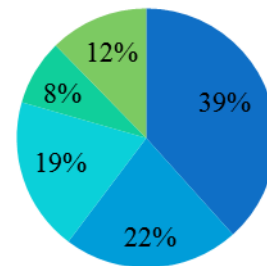


Diagram 3. De reactie van de student op onze Cloud.

Hierbij deed de traagste student 6 minuten en 43 seconden over het lezen en accepteren van de algemene voorwaarden en de snelste student deed er maar 4 seconden over.

	Tijd van lezen van de algemene voorwaarden
Kortste	4 sec
Gemiddelde	1 min 31 sec
Langste	6 min 43 sec
Spreiding	6 min 33 sec
Modus	4 sec

Tabel 1. Tijdsduur bezoek algemene voorwaarden onder de 'eerlijk' geregistreerde.

Wat voor zaken spelen er juridisch bij gebruik van een Cloud/SAAS-oplossing?



Afbeelding 1. Arnoud Engelfriet, ICT-jurist, blogger en octrooigemachtigde. Partner bij juridisch adviesbureau ICTRecht. Auteur van de site Ius mentis en het boek De wet op internet. (Engelfriet, Arnoud Engelfriet, ICT-jurist, blogger, octrooigemachtigde en auteur van Ius mentis).

Allemaal wel leuk om te zien hoe studenten omgaan met een nieuwe Clouddienst. Maar waar zou je op moeten letten als consument of vertegenwoordiger van een onderneming bij het zoeken naar een geschikte Cloud/SAAS-oplossing? Hiervoor hebben we gesproken met een deskundige op het gebied van internetrecht: mr. ir. Arnoud Engelfriet.

Hij adviseert iedereen goed naar de algemene voorwaarden te kijken. Hierbij moet je opletten of een dienst toegang heeft tot de gegevens voor onderhoud of verbetering van de dienst en of ze een clause hebben of ze data afstaan zodra een juridische instantie hierom vraagt. Je hebt graag een aanbieder die namelijk in strikt vertrouwen met je data omgaat. En de lokale wetgeving kan dan wel graag de gegevens inzien, maar je hebt als Europese burger ook rechten door de Europese wet persoonsbescherming. Die geldt ook voor buitenlandse bedrijven met Europese gebruikers.

Bij Dropbox en andere Amerikaanse diensten heb je hierdoor tegengestelde belangen. De consument zal hierbij het onderspit delven. Het enige wat je kunt doen is je data geëncrypt opslaan zodat alleen jij toegang hebt tot de gegevens. Wat betreft data hoef je niet zo bang te zijn wat je opslaat, zolang het niks illegaals is en je het niet deelt. Zo mag je ook volgens de Wet thuis-kopie een kopie van je gekochte liedje bewaren in je Cloud zolang je hem maar niet deelt.

Volgens Arnoud Engelfriet heeft een goed bedrijf een juridische deskundige in dienst of ze halen een advocaat in huis om te navigeren door de regels bij het gebruik van een Cloudoplossing. Iedere beslissing heeft zo zijn consequenties. Al is dit geen reden om af te zien van het gebruik van Cloudoplossingen. Je mag ervan uitgaan dat professionele Cloudaanbieders hun data beter beschermen dan een doorsnee MKB-bedrijf. Helaas is er nog geen wetgeving rondom het melden van een datalek naar de klant toe. Alleen ernstige datalekken en datalekken bij telecommunicatiebedrijven moeten aan de klant worden gemeld. Andere bedrijven komen ermee weg door te melden aan een toezichthouder. Ondertussen is men op Europese schaal al bezig om hier wat aan te doen door een nieuwe wet (Privacyverordening) om het gat weg te werken. Al is het maar de vraag of hier het volledige probleem mee wordt opgelost, aangezien Amerikaanse bedrijven die actief zijn binnen de EU niet staan te springen om zich hieraan te houden. Het positieve is dat zij hier in de EU ondernemingen hebben om belastingtechnische redenen, wat het aftappen van boetes vergemakkelijkt. Wat betreft jurisprudentie op het gebied van Cloudcomputing zijn er geen zaken geweest. Wel is er al vanuit bedrijven advies gevraagd rondom beveiliging en datalekken. Als bedrijf ben je niet strafbaar als je slechte beveiliging hebt. En rondom het lekken van persoonlijke informatie is er nog geen specifieke wetgeving. Hierdoor kun je alleen maar als consument een zaak beginnen als je financiële schade hebt gelopen door het op straat komen van jouw gegevens. Maar het probleem echter is dat de hoogte van de financiële schade niet te bepalen is. Hierdoor is het niet mogelijk om een aansprakelijkheidsclaim in te dienen.

Als bedrijf heb je ook bepaalde wettelijke verplichtingen. Hier kom je niet onderuit. Dus je zult bepaalde dingen door middel van contracten moeten gaan afdwingen voor zover mogelijk bij de aanbieder van je Cloud. Zo ben je verplicht om de eerste van de maand salaris uit te keren aan je personeel. Ondanks dat je het uitbesteedt blijf je hier zelf verantwoordelijk voor.

Maar dit specifieke voorbeeld valt echter moeilijk te verzekeren. Per casus moet je dus goed gaan kijken wat aansluit op je technologie en wensen op gebied van vertrouwelijkheid van de gegevens. Verder dien je goede afspraken te maken wat de aanbieder en de afnemer van elkaar verwacht. (Engelfriet, Diepte interview tbv Onderzoek OND6, 2014).

Wat voor kijk is de kijk van een securitydocent?



Afbeelding 2. Hogeschooldocent en Innovation Manager at Fontys Hogescholen (Schellekens, Casper Schellekens | LinkedIn).

Naast het interview met de internetjurist hebben we ook een interview met de expert Casper Schellekens gehouden. Door het interview met dhr. Schellekens willen we heel graag te weten komen hoe hij ons onderzoek ziet als securitydocent. Dhr. Schellekens adviseert iedere gebruiker van Dropbox of een andere Clouddienst om heel goed de algemene voorwaarden te lezen voordat ze akkoord gaan om de Naast het interview met de internetjurist hebben we ook een interview met de expert Casper Schellekens gehouden.

Door het interview met dhr. Schellekens willen we heel graag te weten komen hoe hij ons onderzoek ziet als securitydocent. Dhr. Schellekens adviseert iedere gebruiker van Dropbox of een andere Clouddienst om heel goed de algemene voorwaarden te lezen voordat ze akkoord gaan om de dienst te gaan gebruiken. Door die algemene voorwaarden te lezen kom je er zelf achter hoe de aanbieder van de dienst met je gegevens omgaat. Ook hoe het bedrijf omgaat met de privacy en/of de veiligheid van de bestanden kun je in de algemene voorwaarden terugzien. Sommige gebruikers delen hun bestanden via Dropbox of een andere Clouddienst.

Heeft een Cloudaanbieder rechten op de inhoud van die gedeelde bestanden?

Dhr. Schellekens geeft tijdens het interview aan dat de dienstenaanbieder helemaal geen rechten heeft op die bestanden, want de bestanden zijn niet van hen. Als de bestanden onder de Amerikaanse jurisdictie vallen, dan kan het in het kader van bijvoorbeeld de Antiterrorism Act worden gemonitord. In deze moderne tijd worden veel data of informatie via het internet gedeeld.

Wat is er geregeld voor de gebruikers indien de Clouddienst niet beschikbaar is?

Dhr. Schellekens denkt dat er uiteindelijk helemaal niks is geregeld. Dus met andere woorden kun je het dan een 'best-effort'-dienst noemen. Tijdens het interview geeft dhr. Schellekens aan dat het kan voorkomen dat je (bedrijfs)data zomaar weg zijn, en dan heb je geen poot om op te staan, vreest hij. De dienstenaanbieder zegt in klantcontracten wel garanties te kunnen bieden. Maar in werkelijkheid kan het voorkomen dat de dienstenaanbieder dit niet waar kan maken. Dit klinkt helemaal niet klantvriendelijk, maar in het bedrijfsleven kan dit zomaar gebeuren en dan sta je als bedrijf met lege handen en je kunt geen kant op.

Hoe gaat de dienstenaanbieder om met illegale upload?

Mocht een gebruiker een illegale bestanden in zijn of haar Cloud uploaden, kan de dienstenaanbieder dan maatregelen nemen? Dhr. Schellekens gaf aan tijdens het interview dat hij geen idee had hoe de dienstenaanbieder omgaat met de geüploade illegale bestanden.

(Schellekens, Diepte interview, tbv Onderzoek OND6, 2014).

Conclusie en discussie

Over het algemeen kun je wel stellen dat de bestanden die we opslaan in de Cloud veilig bewaard worden. Wel is het raadzaam om per situatie te bekijken waar je het beste in jouw situatie je data opslaat. Mocht je optimale veiligheid willen, dan is het aan te raden om een betaalde West-Europese aanbieder te nemen. Mocht je dit doen bij een telecomprovider, dan moeten ze het aan je laten weten als ze gehackt zijn. Verder kun je voor extra veiligheid je bestanden encrypten .

Als student kun je vaak wel zonder zorgen gebruik maken van Dropbox voor je schoolbestanden en voor een back-up van je muziekbestanden die je voor jezelf houdt.

Wat betreft het lezen van de algemene voorwaarden kan het nog beter onder de geïnterviewde mensen van FHICT. Maar een heel klein gedeelte van de mensen is echt serieus bezig met het bestuderen van de voorwaarden. Hierin zitten naar ons idee toch wel gevaren.

We hebben de enquête afgenomen onder de studenten van FHICT, niet iedere student was hier even happig op. Hierdoor is de vraag hoe waardevol de resultaten van onze desktop research en de enquête zijn. Wel was het diepte-interview met dhr. Arnoud Engelfriet erg waardevol voor ons onderzoek. Tot op zekere hoogte gold dit ook voor het diepte-interview met dhr. Casper Schellekens.

Noot van de auteurs

De auteurs willen graag mr. ir. A. Engelfriet danken voor zijn belangeloze medewerking aan het onderzoek.

Literatuur

Engelfriet, A. (2014, 5 28). Diepte interview tbv Onderzoek OND6. (R. v. Velthoven, & P. Butela, Interviewers)

Engelfriet, A. (sd). Arnoud Engelfriet, ICT-jurist, blogger, octrooigemachtigde en auteur van Ius mentis. Opgeroepen op 6 23, 2014, van Arnoud Engelfriet: <http://www.arnoud.engelfriet.net/>

Schellekens, C. (2014, 6 18). Diepte interview, tbv Onderzoek OND6. (R. v. Velthoven, & P. Butela, Interviewers)

Schellekens, C. (sd). Casper Schellekens | LinkedIn. Opgeroepen op 6 23, 2014, van LinkedIn: <http://nl.linkedin.com/pub/casper-schellekens/68/829/92>