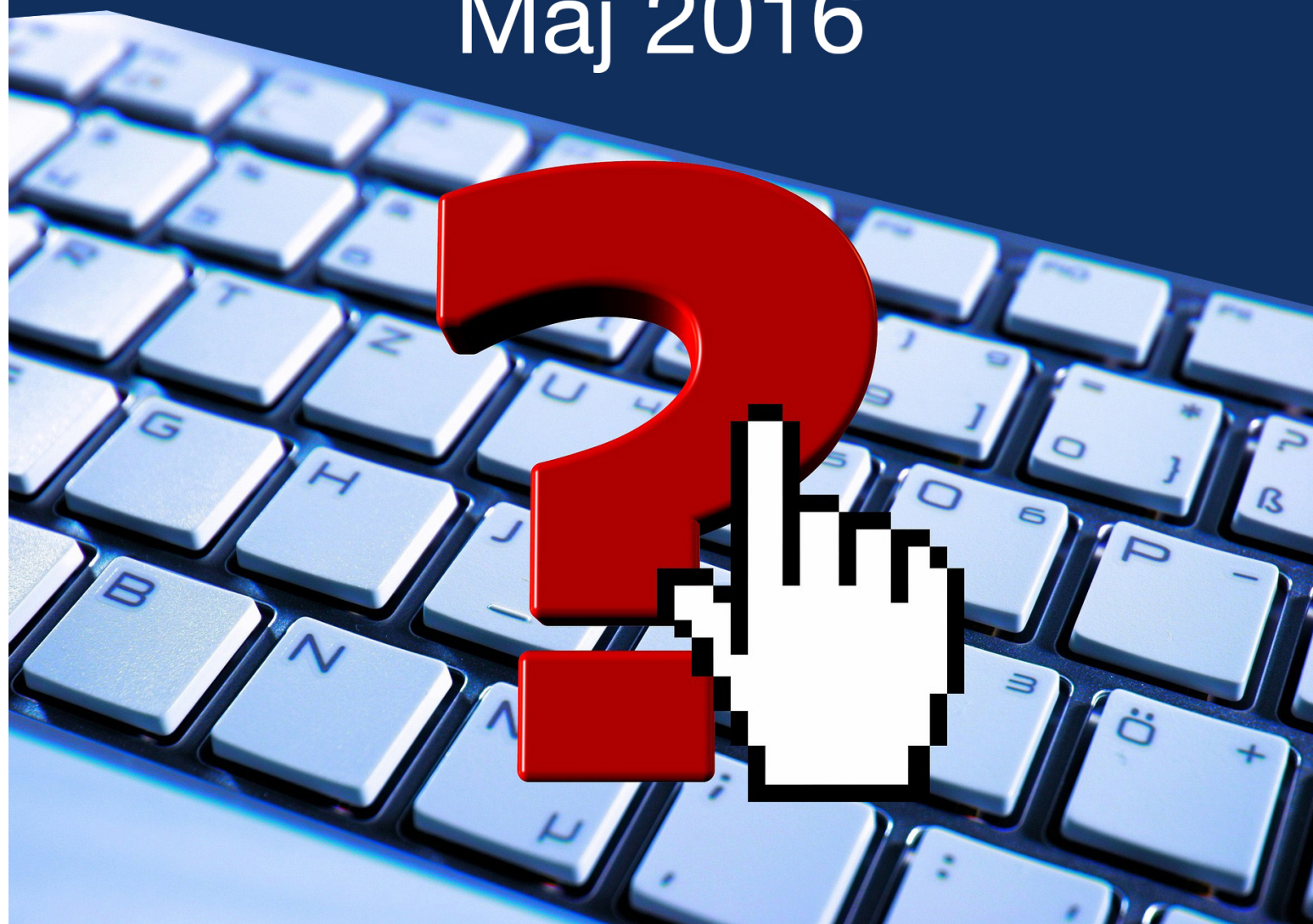


Undersøgelse om it-konflikter og persondataforordningen i private virksomheder

Maj 2016



DANSKE  ADVOKATER

Foreningen for certificerede IT-advokater

Kolofon

Metode

Undersøgelsen er gennemført for Danske IT-Advokater. Data er indsamlet som en kvantitativ spørgeskemaundersøgelse i Userneeds webbaserede BtB-panel. 111 IT-beslutningstagere fra private virksomheder har deltaget.

Tidsperiode

Data er indsamlet i perioden den 18.-27. februar 2016.

Læs mere på <http://itadvokater.dk/>

For yderligere informationer:

Advokat Tue Goldschmieding: 24 28 68 75

Advokat Kim G. Hansen: 24 21 21 48

Redaktion: Flemming Kjærdsdam

Antallet af konflikter mellem it-leverandører og it-kunder stiger

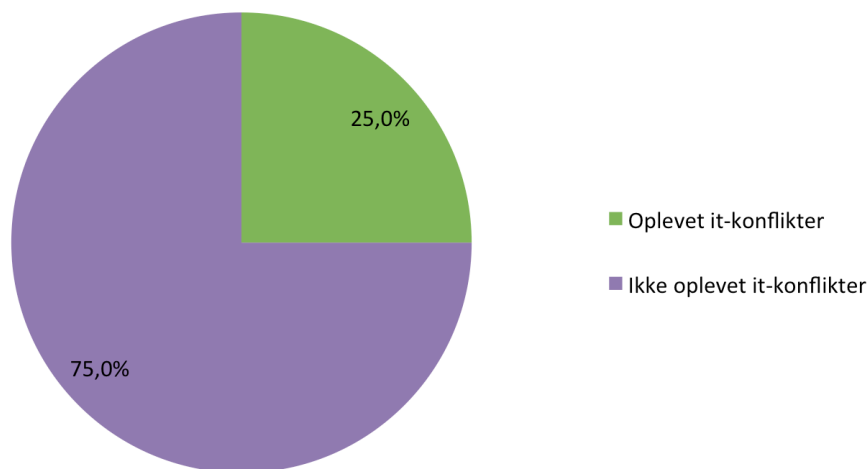
Hver fjerde private virksomhed har inden for de seneste 12 måneder haft en juridisk konflikt med deres it-leverandør. Det viser en undersøgelse fra Danske IT-Advokater (DITA) blandt it-kontraktansvarlige hos en lang række private virksomheder.

En ny undersøgelse fra Danske IT-Advokater viser, at antallet af konflikter mellem it-kunderne og it-leverandørerne stiger. Undersøgelsen viser, at knap 25 % af de adspurgte virksomheder har oplevet uoverensstemmelser mellem indholdet i kontrakten og hvad it-leverandøren har leveret inden for de seneste 12 måneder. Dette er en betydelig stigning og en følge af den omfattende digitalisering, der er i gang i danske virksomheder.

Der har blandt de 111 adspurgte virksomheder været i alt 33 konflikter. 85 af virksomhederne - 75 % - har ikke oplevet en konflikt inden for de seneste 12 måneder. Det betyder, at hver fjerde virksomhed har haft mindst en konflikt med deres it-leverandør.

”Stigningen i antallet af tvister hænger sammen med den øgede digitalisering og det forhold, at modenheden hos danske virksomheder i forhold til at indkøbe it-ydelser er steget” siger advokat Tue Goldschmieding, som er medlem af bestyrelsen af Danske IT-Advokater (DITA).

Konflikter



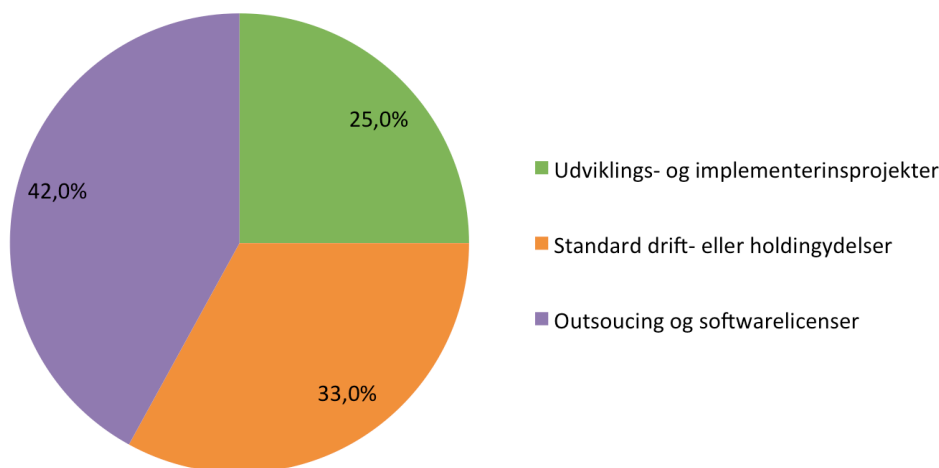
Udvikling og drift topper

De to typer af leverancer, der oftest udløser en konflikt, er, ifølge de adspurgte virksomheder udviklings- og implementeringsprojekter og standard drift- eller hostingydelser. Undersøgelsen viser, at mere end hver fjerde konflikt på det danske it-marked opstår inden for implementering og udviklingsprojekter og mindst hver tredje konflikt vedrører standard drift- eller hostingydelser.

Konflikter vedrørende udviklings- og implementeringsprojekter er ofte begrundet i uenighed om leverancen mht omfang/kvalitet. Otte ud af ni it-kontraktansvarlige, som har haft en konflikt med it-leverandøren, angiver omfang/kvalitet som begrundelse.

Konflikterne om standard drift- eller hostingydelser, cloud eller SaaS (Software as a Service) handler ligeledes om omfang/kvalitet. To tredjedele af alle konflikter for denne type leverancer har, ifølge kunderne, fået for stort et omfang eller er ikke blevet leveret i en tilstrækkelig kvalitet. Den sidste tredjedel af konflikter handler om betaling eller for sent leveringstidspunkt.

Konflikttyper



Netop de to typer af leverancer, som oftest giver anledning til konflikter - udvikling og standard drift - er samtidig dér, hvor it-kunderne oplever den største negative forskel mellem dét, der er beskrevet i kontrakten og dét der er leveret. Det er i kølvandet på disse negative oplevelser, at de mest alvorlige konflikter mellem it-kunder og it-leverandører opstår.

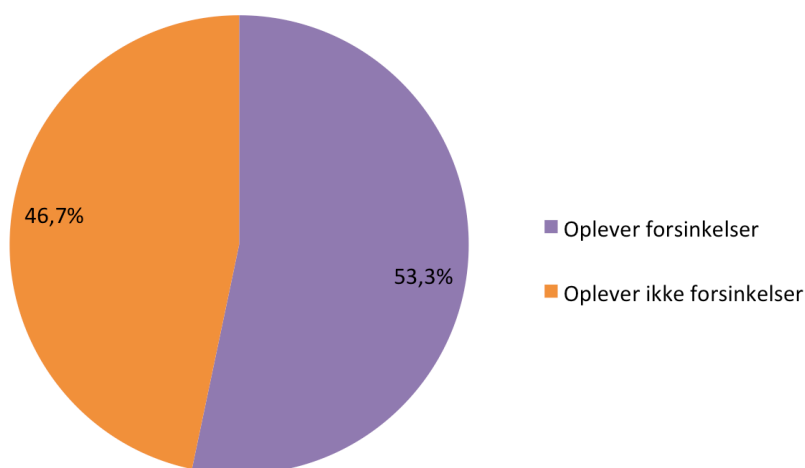
Andre typer af konflikter handler om outsourcing og softwarelicenser. Det er det samme mønster, der tegner sig. I fem ud af seks konflikter om softwarelicenser er årsagen omfang/kvalitet.

Generelle forsinkelser

Generelle forsinkelser i it-leverancer fylder godt i landets it-afdelinger. Omkring halvdelen af alle virksomheder oplever forsinkelser i forhold til kontrakten. Det er dog kun en mindre del af forsinkelserne, der har den karakter, at de fører til en tvist mellem kunde og leverandør.

Over halvdelen af alle forsinkelser falder inden for udviklings- og implementeringsprojekter. Det er typisk den kategori af projekter, som fylder mest i it-afdelingerne og som ofte har store konsekvenser for driften i virksomheden, når de skal implementeres.

Forsinkelser



Som nævnt drejer konflikter mellem de it-ansvarlige i virksomhederne og it-leverandøren inden for udviklings- og implementeringsprojekter sig som hovedregel om omfang/kvalitet. Det kan være mangler i funktionaliteten ved de leverede it-løsninger eller projekterne, der er blevet for omfangsrige i forhold til det forventede og så risikerer omkostningerne at løbe løbsk for begge parter.

Mere end 40 % af virksomhederne oplever budgetoverskridelser ved udviklings- og implementeringsprojekter.

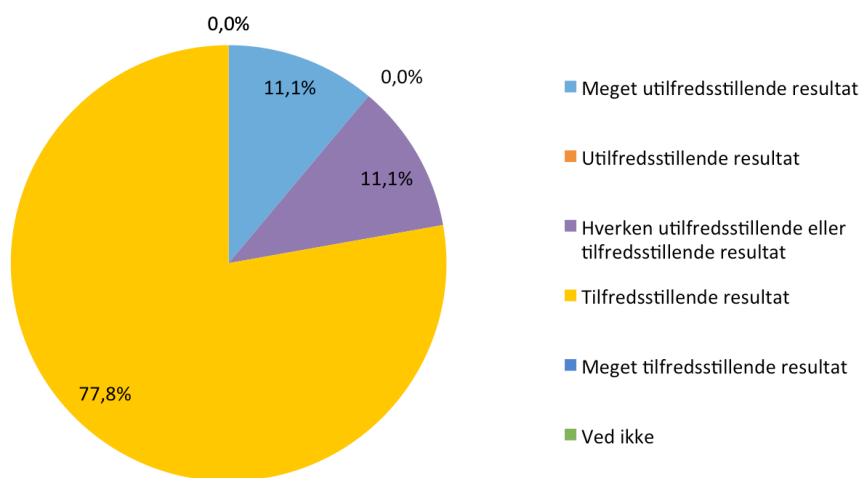
Resultatet af konflikten

Når et projekt løber af sporet eller bliver for sent leveret til kunden, kan det som nævnt udløse en konflikt.

Virksomhederne blev spurgt om, hvordan konflikten blev løst, og om virksomheden var tilfredse med det resultat de har opnået.

I forhold til udviklings- og implementeringsprojekter svarede 11 % af virksomhederne, at i forhold til de ressourcer, der er blevet brugt for at løse konflikten, er det opnåede resultat ”meget utilfredsstillende” og 11 % har opnået et neutralt resultat, som hverken er ”tilfredsstillende” eller ”utilfredsstillende”. Således er det knap hver fjerde virksomhed, der ikke har opnået et tilfredsstillende resultat ved løsning af konflikten.

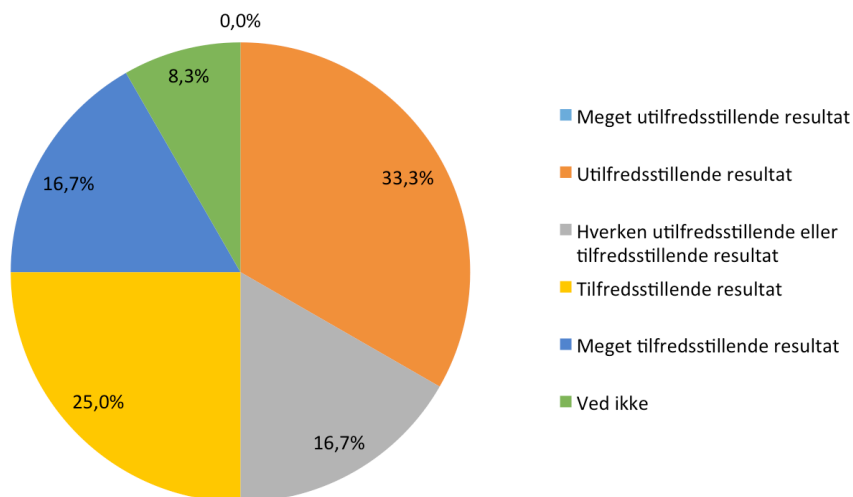
Udviklings- og implementeringsprojekter



I forhold til konflikter vedrørende standard drift- og hostingydelser, giver de adspurgte virksomheder udtryk for langt større utilfredshed med de opnåede resultater af konfliktløsning. Hver tredje virksomhed siger, at det opnåede resultat er ”utilfredsstillende”. En fjerdedel svarer neutralt enten et ”ved ikke” eller hverken ”tilfredsstillende” eller ”utilfredsstillende”. Det er således en meget stor del af de adspurgte virksomheder, der ikke opnår tilfredsstillende resultater ved løsning af konflikter vedrørende standard drift- og hostingydelser.

”Undersøgelsen viser, at standard drift- eller hostingydelser heller ikke sidder lige i skabet. Virksomhederne forventer, at det ikke er særligt omfangsrigt at lægge dele af it-afdelingens drift i skyen, og bliver så alligevel negativt overrasket, hvis det viser sig at tage længere tid end forventet eller at det ikke kører ordentligt. Det er ret komplekst og kræver forudgående overvejelser, der fokuserer på de konkrete risici, og det kræver en professionel it-kontrakt. De manglende overvejelser og de upræcise kontrakter er ofte årsagerne til, at konflikterne opstår,” siger advokat Kim G. Hansen, IntegraLaw, som er medlem af bestyrelsen i Danske IT-Advokater.

Standard drift – og hostingydelser



Han siger videre, det er tankevækkende, at kun 11 % har givet udtryk for et ”utilfredsstillende resultat” ved udvikling- og implementeringsprojekter, når der er mere end 40 % af it-kunderne, der oplever budgetoverskridelser.

33 % af kunderne har opnået et utilfredsstillende resultat ved standard drift- og hostingydelser.

Alt tyder på, at virksomheder ved udviklings- og implementeringsprojekter, der ofte er større projekter, og som har konsekvenser for virksomhedens drift, godt ved, at de projekter er komplekse og kan forsinkes og fordyres.

Mens kunderne ved standard drift og hostingydelser har forventninger til, at projekterne ikke er komplekse og derfor kan blive negativt overrasket, når projektets omfang bliver større og omkostningerne løber løbsk.

It-konflikter er dyre

Udover at der bruges mange ressourcer på at løse it-konflikterne koster det også virksomhederne i undersøgelsen penge til advokathjælp. Det er ikke alle, der bruger en certificeret IT-Advokater, når tingene går skævt.

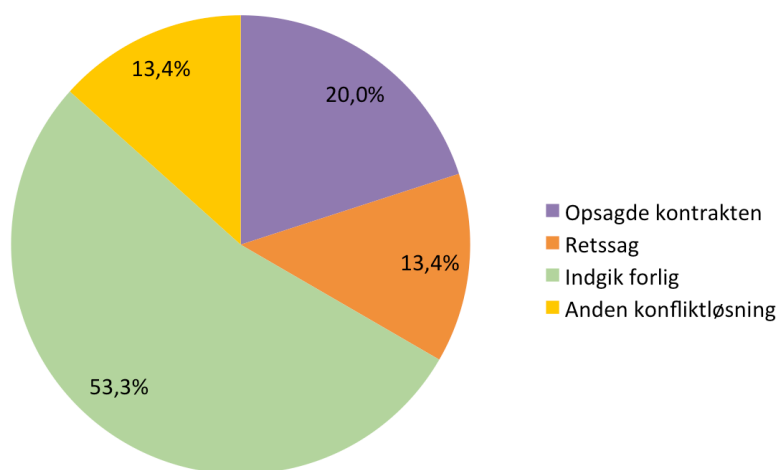
55 % af virksomhederne som har haft en konflikt med deres it-leverandør om et udviklings- og implementeringsprojekt har enten løst det selv uden ekstern juridisk rådgivning eller ved hjælp af en internt ansat advokat.

Store konsekvenser

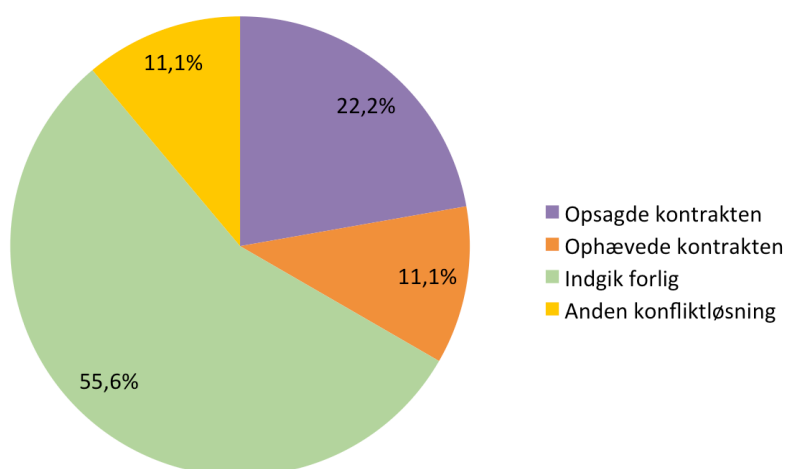
Når der opstår tvister mellem virksomheder og deres it-leverandører har det i hovedreglen store konsekvenser. Mange af de adspurgte virksomheder "løser" konflikten ved at samarbejdet ophører. Eksempelvis har omkring en tredjedel af virksomhederne, der har haft en konflikt med leverandøren om et udviklings- og implementeringsprojekt valgt at afbryde samarbejdet med it-leverandøren ved at opsige eller ophæve kontrakten. 55 % har løst konflikten ved at indgå et forlig med leverandøren, mens de resterende finder en anden løsning på konflikten.

I forhold til standard drift- og hostingydelser er det 2/3 af virksomhederne, der indgår et økonomisk forlig med leverandøren. 25 % opsiger kontrakten. De resterende 16,6 % ender som en retssag mellem kunde og leverandør.

Konfliktløsning standard drift- og hostingydelser



Konfliktløsning udvikling- og implementeringsprojekter

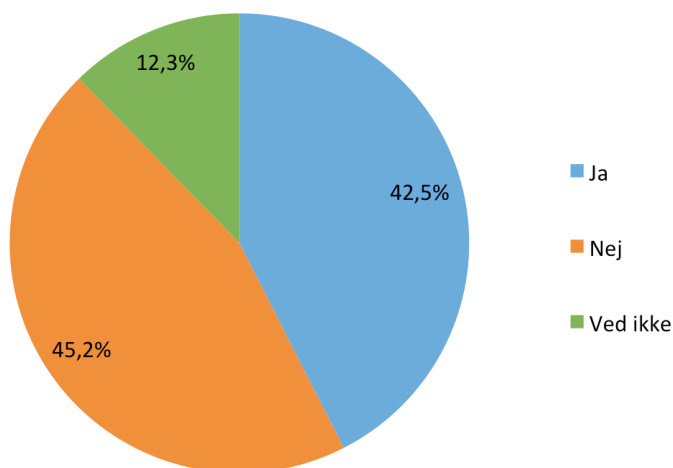


42 % har kendskab til EU persondataforordning

Er din virksomhed bekendt med den kommende EU persondataforordning?

Det spørgsmål svarer 42,5 % af virksomhederne ja til. 45,3 % svarer nej og 12,3 % svarer ved ikke.

Kendskab til EU-persondataforordning



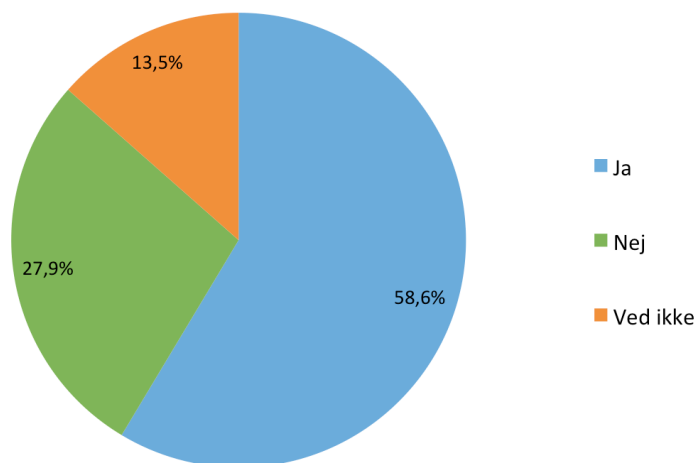
De virksomheder, der har kendskab til EU's kommende persondataforordning, svarer langt oftere, at de har projekter og aktiviteter, der relaterer sig til forordningen. Set i forhold til alle virksomheder, svarer det til, at 25 % planlægger aktiviteter på dette område. Mens 75 % enten ikke er bekendt med forordningen eller ikke har aktiviteter på området.

EU's nye Persondataforordning er en skærpelse af virksomheders måde at beskytte personfølsomme data på, og den nye forordning opererer med bøder på op til 4 % af virksomhedernes omsætning. Forordningen blev vedtaget i april 2016 og træder i kraft den 25. maj 2018.

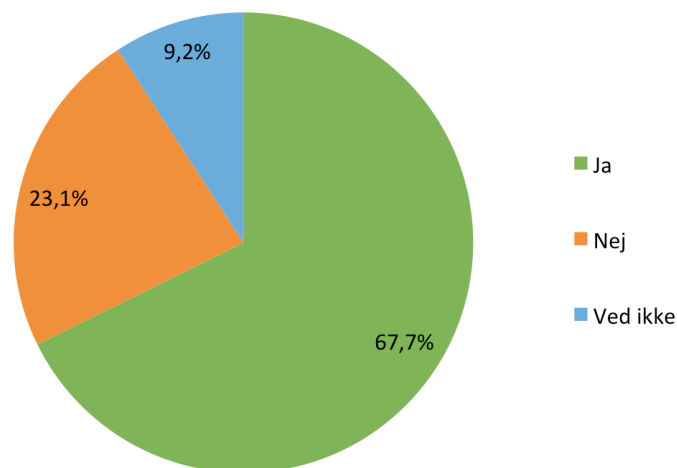
Et er den kommende EU persondataforordning. Et andet er den nuværende persondatalov. Her viser undersøgelsen, at omtrent halvdelen af alle private virksomheder ikke har fuldt overblik over virksomhedens egen brug af persondata. Den anden halvdel af virksomhederne siger, at de har fuldt overblik over virksomhedens anvendelse af personlige data.

Vedrørende persondata siger 59 % af virksomhederne, at de har implementeret politikker og procedurer for virksomhedens behandling af personoplysninger. 28 % siger nej og 13 % svarer ved ikke.

Procedure for persondataoplysninger



Håndtering af brud på datasikkerheden



To ud af tre virksomheder har en procedure for, hvordan virksomheden håndterer brud på datasikkerhed. 23 % har ikke, mens 9 % ved ikke.

”Jeg synes, der er et stort potentiale for forbedringer i danske virksomheder om håndtering og beskyttelse af persondata. Det er stadig halvdelen af erhvervslivet, der ikke har fuldt overblik over, hvordan deres virksomhed behandler persondata. Og selv om der er to år til, at den nye persondataforordning fra EU træder i kraft, er det afgørende, at virksomhederne allerede nu får kortlagt datastrømmene for persondata. Det bliver op til virksomhederne selv at kunne dokumentere, at de overholder EU-forordningen om persondata, ellers risikerer de en bøde,” siger advokat Kim G. Hansen, medlem af bestyrelsen i Danske IT-Advokater.