



## Het selecteren van een Board Portal: Extern versus lokaal gehost

**Ben Bourne**

Directeur Customer Success  
Europa, Midden-Oosten  
en Afrika

**Magdalena Borcal**

Directeur Customer Success  
Europa, Midden-Oosten  
en Afrika

**Nathan Birtle**

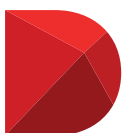
VP Business Development en Sales  
Europa, Midden-Oosten en Afrika

*Het gebeurt nogal eens dat een leverancier van Board Portals zijn klant een lokale hosting-optie aanraadt met als argument dat dit veiliger is en meer controle geeft dan externe hosting (Software as a Service (SaaS)). Ook Diligent krijgt wel eens de vraag of we een “lokale” of client-gehoste oplossing kunnen bieden.*

Op ons antwoord dat we dat niet doen, en dat ook niet van plan zijn, wordt geregeld verbaasd gereageerd.

Diligent heeft hier zeer uitgebreid naar gekeken en heeft onderzocht of onze oplossing ook als lokale hosting-optie zou kunnen worden geleverd, zonder daarbij in te leveren op veiligheid, serviceniveau en functionaliteit tegen aanvaardbare kosten voor onze klanten. We zijn echter tot de conclusie gekomen dat een lokale hosting-optie zou kunnen resulteren in een beduidend mindere gebruikerservaring voor de bestuurders van een bedrijf. Bovendien zou de portal minder veilig kunnen zijn en minder controle bieden dan een SaaS-optie. Daarnaast kan een lokaal gehoste oplossing door zowel de feitelijke als ook de verborgen kosten erg duur zijn. Diligent heeft dan ook na uitputtend onderzoek besloten dat een lokaal model uit het oogpunt van veiligheid, controle en kosten voor onze klanten niet zinvol is.

Diligent Boards is wereldwijd niet alleen het meest gebruikte Board Portal, maar is ook optimaal geschikt voor het SaaS-model. In dit document geeft Diligent kort een aantal belangrijke redenen waarom wij ervan overtuigd zijn dat het SaaS-model de juiste oplossing is voor klanten die een Board Portal zoeken en waarom meer dan 90% van de organisaties die een Board Portal gebruiken, voor een SaaS-model hebben gekozen in plaats van voor een lokaal gehoste oplossing te kiezen of er zelf een te ontwikkelen.



**Diligent**

U hebt waarschijnlijk al gemerkt dat Diligent het woord “cloud” niet gebruikt wanneer het verwijst naar zijn gehoste oplossing. Cloud computing betekent vaak een gemis aan controle of inzicht in waar de gegevens zich nu eigenlijk bevinden. Met Diligent Boards is dat niet het geval. Klanten met wie Diligent een geheimhoudingsovereenkomst heeft getekend, weten dan ook precies waar hun gegevens zich bevinden. Veel klanten hebben zelfs de fysieke datacentra waar hun gegevens worden gehost bezocht.

### **KOSTEN**

De aard van een Board Portal brengt met zich mee dat door de strikte fouttolerantie, hoge beschikbaarheid en beveiligde architectuur de kosten van een lokaal gehoste oplossing te hoog zouden zijn. Leveranciers die kwalitatief hoogstaande oplossingen voor lokale hosting bieden, moeten hier dan ook onvermijdelijk een hogere prijs voor vragen (een basisinstallatie kost gemiddeld zo'n \$150.000 AUD), en ze zullen normaal gesproken consultancy en ondersteuning tegen een uurtarief

---

*Diligent beschikt over uiterst gekwalificeerde, eigen medewerkers. Dit zijn experts wier enige taak het is om de veiligheid van onze systemen te beheren.*

---

rekenen, bovenop de licentiekosten. Daarnaast moeten voor een onsite oplossing ook de hoge, interne IT-kosten worden meegerekend. Een lokaal gehoste oplossing vraagt dus niet alleen een initiële kapitaalinvestering maar vereist ook aanzienlijke, doorlopende operationele kosten.

Door het abonnementssysteem van Diligent Boards betalen klanten alleen voor hun feitelijk gebruik, ze sluiten een jaarabonnement af zonder uurtarieven en vrijwel zonder interne IT-kosten. Dit model verlaagt zowel de kosten als het risico ingeval de oplossing niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

### **BEVEILIGING**

Ondanks dat een groot aantal organisaties beschikt over specialisten op het gebied van netwerkbeveiliging, hebben deze specialisten niet altijd genoeg ervaring met betrekking tot het beveiligen van een Board Portal die via openbare netwerken en webbrowsers ook extern toegankelijk moet zijn voor niet-uitvoerende bestuurders. Bovendien bevat de lokale hosting-optie die een aantal leveranciers aanbieden niet de cruciale beveiligingscomponenten die vereist zijn om gegevens ook werkelijk veilig te bewaren, aangezien de kosten en omplexiteit om deze componenten te beheren ze ongeschikt maken voor lokaal gebruik. Als de oplossing

beveiligingsproblemen of zwakheden kent, zoals slecht beheer van het ‘encryption key management’ ofwel de versleutelingsinfrastructuur, dan zal het hosten van een lokale oplossing dit probleem niet oplossen en misschien zelfs nieuwe zwakheden blootleggen.

Bovendien betekent de voortdurende dreiging van security issues dat het IT-team mogelijke nieuwe beveiligingsproblemen continu moet monitoren, “penetratietests” moet doorvoeren en systemen moet updaten om de beveiliging gewaarborgd te houden. Dit is van cruciaal belang voor een Board Portal die intern wordt gehost en die via het publieke internet kan worden benaderd.

Diligent beschikt over uiterst gekwalificeerde, eigen medewerkers wier enige taak het is om de veiligheid van onze systemen te beheren. Dit team is aangesloten op netwerken van waaruit zij meldingen van nieuwe bedreigingen ontvangen en direct actie ondernemen om te zorgen dat onze systemen altijd beschermd zijn. Diligent werkt daarnaast samen met toonaangevende beveiligingsfirma's die wekelijks penetratietests uitvoeren en heeft een programma van continue investering en verbetering om de beveiliging van onze klanten data te garanderen.

### **BESCHIKBAARHEID**

Aangezien bestuurders vaak op afstand werken, vaak ook vanuit het buitenland, dient de portal te allen tijden beschikbaar te zijn. Als de lokale hosting oplossing alleen op één locatie wordt gehost, zullen er bij onderhoud of systeemuitval potentiële problemen optreden. Het systeem is dan niet voor de bestuurders beschikbaar. Maar ook als een organisatie al redundante datacentra heeft, zijn deze hoogstwaarschijnlijk voor de kerntaken van die organisatie bedoeld. Het installeren van de Board Portal op basis van hoge beschikbaarheid vereist dan aanzienlijk meer resources (hardware, bandbreedte, monitoring, enz.). En het beschikbaar stellen van een dual-hosted oplossing met volledige fouttolerantie kan bovengenoemde kosten zelfs nog verdubbelen.

Daartegenover biedt Diligent Boards SaaS een volledig dual-hosted, hoog redundante “out-of-the-box” oplossing en wordt de infrastructuur beheerd door onze eigen, vaste teams zodat continue beschikbaarheid gegarandeerd kan worden. Er zijn nauwelijks interne IT-kosten en klanten kunnen erop vertrouwen dat het systeem altijd beschikbaar is.

### **INTERNE IT-RESOURCING EN GEBRUIK**

Het lokaal installeren en beheren van een organisatiebrede Board Portal en het garanderen van 24/7 beschikbaarheid vereist onvermijdelijk aanzienlijke IT-resources. Gezien het feit dat de voornaamste taak van IT-afdelingen het beheer van

de IT-infrastructuur ten behoeve van de business is, zullen extra “non core” systemen die niet tot de kerntaken behoren, zoals het Board Portal, niet alleen meer eisen stellen aan de al zwaar belaste resources, maar kan het Board Portal bij problemen mogelijk een lagere prioriteit krijgen. Daarnaast is 24/7 IT-ondersteuning vereist om beschikbaarheid en het probleemloos functioneren te garanderen, zodat niet-uitvoerende of reizende bestuurders die vaak onder tijdsdruk staan op elk moment van de dag toegang kunnen hebben.

---

*Diligent werkt daarnaast samen met toonaangevende beveiligingsfirma's die wekelijks penetratietests uitvoeren en heeft een programma van continue investeringen en verbeteringen om de gegevens van onze klanten te beveiligen.*

---

Als bovendien de leverancier updates of upgrades aanbrengt, dienen deze te worden getest door het lokale IT team voordat deze kunnen worden toegepast. Deze upgrades of updates kunnen zo complex zijn dat het risico op systeemuitval aanwezig is, terwijl het team misschien niet genoeg tijd of ervaring heeft om alles goed te kunnen testen.

Het gevolg van dit alles is dat de eindgebruikers (dus de bestuurders) merken dat de portal niet altijd wanneer zij daar behoefte aan hebben beschikbaar is en bugs en problemen tegenkomen wanneer zij zich via de portal op een vergadering moeten voorbereiden.

Bij Diligent Boards daarentegen, werken onze IT-teams en de software ontwikkelteams heel nauw samen aan het systeem om ervoor te zorgen dat updates uitvoerig zijn getest. We beschikken over een uitstekend gemanaged en geaudit proces dat ervoor zorgt dat updates een absoluut minimale impact op onze klanten hebben. We onderhouden zelf elk contact en alle communicatie met onze klanten en leveren alle vereiste documentatie, training en ondersteuning.

### **SUPPORT**

Teneinde het uitzonderlijk hoge support niveau te kunnen bieden waar Diligent om bekend staat, moet Diligent's wereldwijde 24/7 Supportafdeling alle problemen kunnen tracken & traceren. Diligent Boards beschikt daarom over uiterst geavanceerde, ingebouwde tools die elke gebruikersfout monitoren en doorgeven aan de Supportdesk. Dit betekent dat Diligent Support op afstand uiterst snel een scala aan problemen kan diagnosticeren en oplossen en zelfs meldingen van problemen kan ontvangen voordat de klant zelf zich van

monitoren en doorgeven aan de Supportdesk. Dit betekent dat Diligent Support op afstand uiterst snel een scala aan problemen kan diagnosticeren en oplossen en zelfs meldingen van problemen kan ontvangen voordat de klant zelf zich van deze problemen bewust is. Deze technologie is alleen mogelijk met een SaaS-oplossing. Bij een lokaal gehoste oplossing zijn deze technologieën niet via de support desk van de leverancier beschikbaar en vereist het diagnosticeren van een probleem hoogstwaarschijnlijk interactie met de IT- of software-afdeling van de klant, terwijl beide niet altijd 24/7 beschikbaar zijn en/of in een andere tijdzone zitten. Dit kan het oplossen van een probleem sterk vertragen en vermindert het niveau van ondersteuning voor de bestuurders van een bedrijf aanzienlijk.

### **FUNCTIONALITEIT**

Een onderdeel dat altijd met de leverancier moet worden bevestigd, is welke functionaliteit mogelijk niet beschikbaar is wanneer een klant kiest voor lokale hosting. Bepaalde oplossingen bieden bijvoorbeeld de mogelijkheid alle documenten automatisch naar het originele format te converteren (gewoonlijk PDF), om alle bestuurders toegang te bieden tot deze documenten. Een aantal klanten hebben geklaagd dat hen niet is gezegd dat deze functionaliteit geen onderdeel van de zelf gehoste oplossing is, vanwege de complexiteit en de hoge licentiekosten van deze third-party software die deze documenten conversie verricht. Ook andere functies en mogelijkheden kunnen beperkt beschikbaar zijn in zelf gehoste oplossingen, zoals de mogelijkheid van “single log-in”, het eenmalig aanmelden voor toegang tot alle documenten in die vergadergroepen waar zij onderdeel van zijn.

### **TOEGANG DOOR NIET-GEMACHTIGDE MEDEWERKERS**

Een van de argumenten tegen het gebruik van een Board Portal als SaaS-model is dat de klant niet zou weten of medewerkers van de leverancier, of andere derden, zoals een buitenlandse overheids- of handhavingsinstantie niet ook toegang tot de documenten zouden hebben.

In de realiteit beschikt Diligent over uiterst strenge controles om ongeautoriseerde toegang geheel onmogelijk te maken of verborgen te houden. Zo kan bijvoorbeeld geen enkele gebruiker zomaar zijn toegangsrechten wijzigen om toegang tot de portal te krijgen. Ook wordt elke wijziging in de toegangsrechten van gebruikers gelogged (en deze logs kunnen worden door-gekopieerd naar het IT/Security team van de klant). Wij zijn ervan overtuigd dat alleen Diligent de klantspecifieke versleutelingscodes (de ‘encryption keys’) opslaat in een hardwaremodule (HSM) en dat deze codes door geen enkele Diligent IT-medewerker alleen geopend of gebruikt kan worden. Temeer aangezien er een quorum van drie medewerkers van verschillende afdelingen is vereist voor toegang tot de codes.

Het is verder ook belangrijk om te realiseren dat het leveren en hosten van onze Board Portal de kerntaak van Diligent is en wij daarom groot belang hechten aan de absolute vertrouwelijkheid van de gegevens van onze klanten. Alleen al de suggestie van niet-geautoriseerde toegang zou onherstelbare schade aan onze business en onze reputatie als leverancier toebrengen.

---

*Het is verder ook belangrijk om te realiseren dat het leveren en hosten van onze Board Portal de kerntaak van Diligent is en wij daarom groot belang hechten aan absolute vertrouwelijkheid van de gegevens van onze klanten.*

---

Het is verder ook belangrijk om te realiseren dat het leveren en hosten van onze Board Portal de kerntaak van Diligent is en wij daarom groot belang hechten aan de absolute vertrouwelijkheid van de gegevens van onze klanten. Alleen al de suggestie van niet-geautoriseerde toegang zou onherstelbare schade aan onze business en onze reputatie als leverancier toebrengen.

Wat betreft de toegang tot gegevens door overheids- of handhavingsinstanties is het Diligent's beleid eenduidig: de gegevens zijn op geen enkele wijze ons eigendom en wij hebben op geen enkele manier toegang tot welke gehoste gegevens dan ook.

Elk verzoek tot informatie wordt doorgestuurd naar de betreffende klant. Zodoende komt de manier van toegang tot gegevens volledig overeen met intern gehoste systemen. Als een instantie toegang tot informatie zou vragen waarvan het eigendom bij een bedrijf zou liggen, zouden zij de eigenaar van die gegevens moeten benaderen om kopieën van die gegevens te kunnen krijgen.

Daartegenover hebben lokaal gehoste systemen hun eigen uitdagingen met betrekking tot informatielekken. Als systemen intern worden gehost, is het tegengaan van toegang tot databases/bestanden door interne medewerkers bijna onmogelijk, tenzij aanzienlijke extra monitoring en beveiligingsmaatregelen worden toegevoegd. Aangezien gegevens in de portal gevoelige informatie kunnen bevatten, zoals M&A-gegevens of compensatieregelingen voor de bestuurders, dient ook rekening te worden gehouden met het risico van lekken via interne kanalen.

### SAMENVATTING

Om alle hierboven genoemde redenen heeft Diligent ervoor gekozen om geen lokale hosting-optie aan te bieden en beschouwen wij de SaaS-oplossing als veruit de beste optie voor onze klanten. De validiteit van deze bewering wordt het beste ondersteund door onze status als 's werelds grootste leverancier van Board Portals. Uit ons klantenbestand van 4.700 Boards blijkt het vertrouwen van meer dan 140.000 individuele bestuurders, leidinggevenden en boardteams in Diligent Boards.

Diligent is een handelsmerk van Diligent Corporation, geregistreerd in de Verenigde Staten. Alle handelsmerken van derden zijn het eigendom van hun respectievelijke eigenaars. ©2016 Diligent Corporation. Alle rechten voorbehouden.



Neem voor meer informatie of het aanvragen van een demo vandaag nog contact met ons op:

Telefoon: + 31 621 552 222

E-mail: [info@diligent.com](mailto:info@diligent.com)

Bezoek: [www.diligent.com](http://www.diligent.com)