

Atos Origin verliest outsourcingsgeskil in het VK

Stel: u bent een global outsourcingprovider en constateert dat een outsourcingproject volledig de verkeerde kant opgaat. Oorzaken: (1) vertraging aan de zijde van de klant in het finaliseren van de scope van het project; en (2) change requests van de klant die duiden op een significante afwijking van de scope. Atos Origin liep hier in de periode 2008-2010 tegenaan in haar outsourcingrelatie met De Beers UK Ltd, 's werelds grootste diamantbedrijf. Atos vond het grillige gedrag van haar klant onacceptabel en koerste aan op een voortijdige beëindiging van de relatie. Aldus geschiedde. De Beers accepteerde dit niet en stapte naar de rechter. Het High Court of Justice deed op 16 december 2010 uitspraak in de mislukte outsourcing.

Anders dan Atos wellicht had verwacht werd zij veroordeeld tot betaling van schadevergoeding van ongeveer £ 950.000 wegens wanprestatie. Reden hiervoor was dat de rechter vaststelde dat er tekortkomingen waren in het ontwerp van het systeem gedurende de ontwikkeling en mogelijk een gebrek aan effectieve communicatie tussen Atos en Atos India.

Bijzonder schadelijk was een intern memo van een principal architect van Atos dat tijdens de procedure openbaar werd. Deze architect schreef: *"We have signed-off business functional requirements. We have a team of developer[s] ready to build to those requirements. We have a number of architects and key designers busily defining how the devs are to build the systems. But we have no definition of what system is to be built... In short, what is missing is systems analysis."*

Dat de klant zelf kennelijk ook geen idee had hoe het systeem eruit moest zien werd haar minder euvel geduid: in de relatie tussen klant en IT-dienstverlener geldt de laatste als de deskundige, die ten minste aan een bepaalde mate van zorgvuldigheid moet voldoen. Doordat kennelijk het fundament in de vorm van een goed ontwerp ontbrak en Atos vervolgens aankoerste op ontbinding, was de rechter zelfs van mening dat Atos opzettelijk wanprestatie pleegde.

De veroordeling van £ 950.000 betreft de kosten van De Beers om een alternatief systeem te bouwen (ruim £ 8.000.000), minus de verliezen die Atos had geleden door de zwakke houding van De Beers. Ergo, het feit dat De Beers' houding voor vertraging zorgde, werd haar zwaar aangerekend, gezien het feit dat zij van de kosten van £ 8 miljoen om een nieuw systeem te bouwen uiteindelijk £ 7 miljoen zelf moest dragen.

Hiermee kan deze zaak worden geschaard onder de almaar groeiende rechtspraak over outsourcing en IT-projecten, waarbij in de kern in de beginfase beide partijen simpelweg onvoldoende hebben nagedacht over wat er ontworpen moest worden. Het is evenwel de IT-dienstverlener – immers de professional – die primair de verantwoordelijkheid heeft.



ANJA DEKHUIJZEN (dekhuijzen@whitebridge.nl) is geboren in Amsterdam. Na het Vossius Gymnasium studeerde ze rechten en juridische bestuurswetenschap in Amsterdam. Vervolgens haalde ze een Masters in Amerikaans recht in New York. Anja is Partner bij Whitebridge en ICT & Outsourcing advocaat. Bij ITECHLAW (mondiale ICT Advocaten vereniging) is zij Co-President van de Outsourcing Committee. Zowel Chambers als Legal 500 bevelen Dekhuijzen aan als outsourcing expert. Voor *Outsource Magazine* schrijft ze columns over de juridische kanten van outsourcing.