

Visie op ICT Sourcing

Gemeente Drimmelen

Dirk-Jan Fokkens, Marco Schneiderberg, Peter Ruijters, Joris de Krom

8-7-2024

Aanleiding en doel

Gemeente Drimmelen heeft de ambitie zijn ICT dienstverlening uit te besteden. Op dit moment wordt de ICT dienstverlening voor Drimmelen verzorgd door ICTS Breda. Door middel van een Europese Aanbesteding wil Drimmelen een ICT partner selecteren die vanaf 2026 de ICT dienstverlening wil verzorgen. Met ICT dienstverlening wordt bedoeld:

- De gebruikersdiensten IT-Middelen, Digitale werkplek en Werkplek Backend;
- De datacenterdiensten en datamanagement;
- Connectiviteitsdiensten
- Telefoniediensten
- Services met helpdesk, licentiemanagement en certificaatbeheer
- Informatiebeveiligingsdiensten

In deze notitie is de visie voor de ICT dienstverlening nader uitgewerkt in lijn met het informatiebeleid 2024-2027 (bijlage). Als bijlage is een schets van het huidige architectuur landschap opgenomen.

Leeswijzer

In deze visie worden de meest relevante ontwikkelingen benoemd bij de uitgevraagde diensten. Voor elk van de hieronder genoemde onderdelen zal de visie nader worden uitgewerkt. Dit zal nu allereerst op een hoog aggregatie niveau gebeuren, in latere fase zal deze verder geconcretiseerd worden. De zes onderdelen vanuit de scope zijn:

1. De gebruikersdiensten IT-Middelen, Digitale werkplek en Werkplek Backend;
2. De datacenterdiensten en datamanagement;
3. Connectiviteitsdiensten
4. Telefoniediensten
5. Services met helpdesk, licentiemanagement en certificaatbeheer
6. Informatiebeveiligingsdiensten

Visie op ICT inrichting

De wereld staat niet stil, zeker niet de wereld van ICT. Ontwikkelingen volgen elkaar snel op. Digitalisering en automatisering zorgen voor nieuwe mogelijkheden voor dienstverlening en bedrijfsvoering en veroorzaken een steeds grotere afhankelijkheid van organisaties van hun ICT. Het tempo van vernieuwing neemt exponentieel toe, en er is geen reden om aan te nemen dat dit tempo afzwakt. In het publieke domein zien we behoefte om grip te krijgen op digitalisering en automatisering, onder andere vanuit een ethisch perspectief. Gelijktijdig is er een enorme druk om arbeidsproductiviteit te laten stijgen door inzet van ICT, gelet op de vergrijzing van de beroepsbevolking.

De gemeente Drimmelen is als organisatie aan het professionaliseren, maar de mate van digitalisering heeft rekening te houden met de huidige ontwikkeling van procesgericht denken, de kwaliteit van procesregie en de competenties van de collega's. Dit stelt een aantal basale eisen aan de ICT infrastructuur en ICT dienstverlening. Deze eisen zijn samen te vatten als: Drimmelen wil beschikken over een ICT infrastructuur die veilig, robuust, schaalbaar, gebruikersvriendelijk en marktconform is:

Veilig. Het normenkader voor informatiebeveiliging ligt vast in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en NIS2. Drimmelen stemt haar bedrijfsvoering inzake informatiebeveiliging en privacy af op de norm NEN-EN-ISO/IEC 27002:2017 en de daarvan afgeleide Baseline Informatiebeveiliging Overheid (in het vervolg: BIO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Drimmelen streeft een niveau van informatiebeveiliging na waarbij voortdurend zicht is op bedreigingen en snel mitigerende maatregelen genomen kunnen worden bij bedreigingen en verstoringen.

Robuust. Robuustheid gaat in op een effectieve en storingsvrije ICT-infrastructuur en gegevensuitwisseling. Dit vereist dat techniek, software en protocollen voor gegevensuitwisseling aandacht en onderhoud krijgen en er inzicht is in prestaties. Dit betekent voor Drimmelen dat de ICT-infrastructuur garanties moet bieden voor een zo hoog mogelijke robuustheid, aantoonbaar door middel van dashboards en rapportages, af te zetten tegen de kosten die hiermee gemoeid zijn. Alsmede een goed werkende inrichting van procedures die in werking treden bij verstoringen.

Schaalbaar. Schaalbaarheid gaat in op de mogelijkheid om snel aanpassingen te doen aan de ICT-infrastructuur bij veranderende vraag. Schaalbaarheid gaat ook over het gemak waarmee dienstverlening uitgebreid of ingekrompen kan worden bij een toe- of afnemend aantal gebruikers of applicaties. Het uitgangspunt voor Drimmelen is een ICT inrichting die de capaciteit kan aanpassen om aan een continu veranderende vraag te voldoen.

Gebruiksvriendelijk. Wanneer de gebruiksvriendelijkheid op het juiste niveau is betekent dit dat gebruikers (medewerkers én inwoners) gemakkelijk hun doel kunnen bereiken omdat de systeeminteractie die zij hebben intuïtief is. Gelijktijdig vraagt het in deze tijd werken in de publieke sector, kennis van informatievoorziening en digitale vaardigheden van gebruikers.

Marktconform. Marktconformiteit is het leveren van diensten die min of meer gelijk zijn aan wat andere partijen in de markt bieden of ontvangen. Voor Drimmelen betekent dit zo veel mogelijk gebruik maken van standaard producten en best-practises van leveranciers.

Gebruikersdiensten – de digitale werkplek mogelijk maken

De digitale werkplek omvat alles wat nodig is om op iedere plek en ieder moment te kunnen werken: van devices, communicatiemiddelen en samenwerkingstools tot de beveiliging die daarvoor nodig is. We zien dat de digitale werkplek stap voor stap van een individuele werkomgeving gericht op persoonlijke productiviteit en efficiëntie naar een omgeving voor productieve digitale samenwerking toegaat. De meest dominante partij in de digitale werkplek is Microsoft welke het Microsoft 365 positioneert als het samenwerkingsplatform.

We voorzien dat de digitale werkplek voor de gebruiker bestaat uit een landingspagina die na authenticatie en autorisatie verschijnt en die toegang geeft tot applicatiediensten, interne bedrijfscommunicatie en de voorkeurs Teams kanalen. Deze landingspagina is gepersonaliseerd door de gebruiker en gebaseerd op evidente persona's.

Deze ontwikkeling heeft grote gevolgen voor traditioneel werkplekbeheer. Het inrichten van de persoonlijke digitale werkplek doet de eindgebruiker steeds meer zelf (selfservice); de digitale werkplek bestaat uit allerhande, per gebruiker verschillende, Apps in een Cloud omgeving die door de organisatie beschikbaar zijn gesteld en die samenwerken faciliteren. Dat zijn traditionele apps zoals Word, maar ook moderne apps zoals Copilot (AI).

Dit beschikbaar stellen gebeurt binnen een steeds eenvoudiger te beheren standaard werkplekomgeving in de Cloud. Er zijn steeds meer beheertools, gericht op bijvoorbeeld veilige toegang (Identity Access management, Role-Based Access control), archiefwaardig informatiebeheer (SharePoint) en social intranet. Daarmee wordt het beheer van de werkplek steeds minder een technische, en steeds meer een functionele opdracht.

De IT middelen die we daarbij gebruiken zijn mobiele telefoons, tablets, laptops en her en der nog een fat client omdat het nog niet anders kan. De devices nemen we af bij onze ICT partner, en de uitgifte van hardware en de configuratie voor de nieuwe gebruiker kunnen we zelf. We maken gebruik van de CMDB van de ICT partner om het gebruik en de uitgifte bij te houden. We gaan uit van een

managed device: toegang tot de ICT diensten van Drimmelen kan alleen vanaf deze devices. Toegang vanaf unmanaged devices is beperkt tot een klein aantal diensten (Teams, SharePoint) en op 'zero footprint' gebaseerd.

De werkplek backend is in goede handen bij de ICT partner. Onze ICT helpdesk kan profielen inrichten en de meest voorkomende standaard wijzigingen uitvoeren. Daarbij is de ambitie dat we groeien naar een Skilled Helpdesk, waar we de tweedelijns van de ICT partner beperkt nodig hebben.

Applicatiehosting & datacenterdiensten - VerSaasing

Er is al enige tijd een beweging van organisaties 'naar de Cloud', in drie varianten:

1. Organisaties zetten hun gehele ICT infrastructuur in de Cloud bij een Cloud Supplier;
2. Leveranciers van software hun bieden hun oplossing (steeds vaker uitsluitend) als Cloud dienst aan;
3. Er komen aanbieders de markt op die de hosting van één of enkele applicaties als dienst aanbieden.

In de eerste variant is de Cloud Supplier degene die de ICT infrastructuur ter beschikking stelt, en daarbinnen het beheer en onderhoud van de gehele ICT infrastructuur en het technisch applicatiebeheer aanbiedt. In de tweede variant bieden leveranciers van applicaties hun eigen applicaties inclusief dienstverlening aan als SaaS. De derde variant maakt de hostingspartij afspraken met applicatieleverancier(s) en stelt de functionaliteit aan klanten beschikbaar. In alle drie de varianten ontzorgt de aanbieder de klant door het uitvoeren van (technisch) applicatiebeheer. Functioneel beheer doen klantorganisaties zelf.

Gemeenten hebben, in vergelijking met andere organisaties, uitzonderlijk veel applicaties; de beweging naar de Cloud is voor hen extra relevant, maar ook ingrijpend. In de praktijk ontstaan er bij gemeenten -zeker door de tijd heen- mengvormen van de drie varianten: een 'hybride' applicatielandschap waarbij gemeenten SaaS applicaties integreren in hun op eigen locatie staande fysieke ICT Infrastructuur (dit heet: on premise); dan wel wordt deze integratie verzorgd door de Cloud Supplier in zijn ICT infrastructuur. Te voorzien is dat binnen 5 tot 8 jaar het merendeel van applicaties 'SaaS' zijn. Tot die tijd is er sprake van een overgangssituatie. Alle drie genoemde varianten zullen, in alle mogelijke mixen, blijven voorkomen wat vraagt om solide leveranciersmanagement.

Voor de hosting en het beschikbaar stellen van bestaande en toekomstige applicaties heeft de Gemeente Drimmelen behoefte aan generieke datacenterdiensten.

Drimmelen verhuist applicaties al enige tijd naar de Cloud, maar wel in een beloopbaar tempo; tot dat over een aantal jaren (3 tot 5) alle applicaties SaaS zijn. Functioneel beheer en proces- en gegevensbeheer organiseert Drimmelen in huis; daarop wordt geïnvesteerd.

Inherent hieraan is dat er functionele koppelingen/integraties tot stand gebracht moeten worden voor de gegevensuitwisseling. Hoewel Common Ground steeds meer een plek krijgt is het van belang om een goede services architectuur af te spreken om het totaaloverzicht te behouden en het beheer in goede banen te leiden. Daarnaast zien we dat connectiviteit op basis van API's de norm. Ook hiervoor geldt een professioneel API Management tool.

De stap naar een services architectuur is voorzien in de architectuur en het informatiebeleid. Het impliceert een stap voor stap migratie naar een applicatie services landschap waarin API management zorgt voor gegevensintegraties. De daarbij horende vernieuwing van applicaties is een strategische opgave voor Drimmelen. Regie op connectiviteit voeren zal door Drimmelen als een gezamenlijke opgave worden gezien voor ICT partner en functioneel beheer in Drimmelen. Er is nog geen precieze uitwerking van de wijze waarop deze regie tot stand kan komen.

Data Governance en datagedreven werken

Het benutten van data voor informatiediensten kan bijdragen aan de maatschappelijke taken en opgaven van Drimmelen. Drimmelen kiest een route naar datagedreven werken waarbij eerst op kwaliteit van data en op operationele managementinformatie wordt ingestoken. Dit moet leiden tot een goede basis voor datagedreven werken, en een stevig datafundament. Dit fundament bevat idealiter de volgende componenten:



- Datamanagement: is gericht op het optimaal beheren en gebruiken van data in de systemen van Drimmelen. Het gaat daarbij om het verwerken, rubriceren, opslaan, beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van alle gegevens die voorkomen in de applicaties. Drimmelen werkt toe naar een gezamenlijk en centraal datafundament, administratief en ruimtelijk (geo) dat bestaat uit ICT-voorzieningen, procedures en methodieken. De ICT partner biedt het technisch platform waarin de data veilig uitgewisseld kan worden.
- ICT voorzieningen: dit betreft in essentie drie toepassingen: een datawarehouse omgeving, een ETL tool om data uit applicaties te halen en in het datawarehouse te zetten en één of meer applicaties voor business analyse en business intelligence. De ICT partner biedt de infrastructuur waarin de drie toepassingen kunnen renderen.
- Methodiek: Drimmelen zal een datastrategie ontwikkelen die de behoefte aan datagedreven oplossingen in de verschillende domeinen invult en hier een passende methodiek bij inzetten.

De ICT partner heeft een faciliterende rol en wordt actief betrokken in het technisch realiseren van de componenten.

Connectivitediensten

Delen van informatie is een kerntaak van Drimmelen; uitvoeren van die taak vraagt op de eerste plaats technische verbindingen voor connectiviteit. Connectiviteit is het vermogen van systemen en apparaten om verbinding te maken met elkaar. Via een vaste of draadloze verbinding kunnen systemen en apparaten met elkaar communiceren en informatie uitwisselen.

Vertrekpunt voor Drimmelen is: betrouwbare, veilige en de juiste fysieke verbindingen in en tussen de gemeentelijke locaties inclusief redundantie. Het gemeentehuis blijft een plaats waar de samenwerking en vernieuwing tot stand komt. Daarnaast werken medewerkers steeds meer thuis waar zij snel, eenvoudig, veilig en geautoriseerd verbinding nodig hebben.

Informatiebeveiligingsdiensten

Informatiebeveiliging houdt in dat gegevens beschermd worden tegen schadelijke aanvallen, zowel van buitenaf als van binnenuit het treffen en onderhouden van een samenhangend pakket van maatregelen om de betrouwbaarheid van de informatievoorziening aantoonbaar te waarborgen. Gegevens zijn één van de voornaamste bedrijfsmiddelen van Drimmelen en moeten beschermd worden. De gemeente Drimmelen wil in alle opzichten een betrouwbare partner zijn. Een betrouwbare informatievoorziening waarbij de informatie van inwoners wordt beschermd en de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens is geborgd, is hier onlosmakelijk mee verbonden.

Gemeente Drimmelen onderkent in haar bedrijfsprocessen alle aspecten van informatiebeveiliging die bewaakt en gecontroleerd dienen te worden; om zo 'in control' te zijn en daarover op professionele wijze verantwoording af te leggen.

Drimmelen stemt haar bedrijfsvoering inzake informatiebeveiliging en privacy af op de norm NEN-EN-ISO/IEC 27002:2017 en de daarvan afgeleide Baseline Informatiebeveiliging Overheid (in het vervolg: BIO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Binnen deze wettelijke kaders willen graag we keuzevrijheid hebben ten aanzien van de daadwerkelijke invulling: van bijvoorbeeld beveiligde mailoplossing, wachtwoordkluis, MDM of schaduw IT.

In bijlage 2 is het beleidsplan informatieveiligheid opgenomen. Deze bevat een beschrijving van de organisatorische en beleidsmatige inrichting van de informatiebeveiliging in Drimmelen.

'Telefonie'- diensten /IOT

Als publieke dienstverlener is bereikbaarheid via verschillende kanalen een absolute voorwaarde. Telefonische bereikbaarheid blijft een belangrijk laagdrempelig kanaal daarvoor. Drimmelen wil goed en snel bereikbaar zijn tijdens reguliere kantooruren. Daarbuiten zijn er calamiteitsdiensten (24/7) en is er op sommige momenten bereikbaarheid voorzien buiten kantooruren. De gemeente moet altijd bereikbaar kunnen zijn: noodlijnen maken deel uit van de basis infrastructuur. Voor de dienstverlening geldt dat Drimmelen werkt met een Klant Contact Centrum (KCC).

Ook intern is telefonische bereikbaarheid een noodzaak. Medewerkers moeten niet alleen kunnen bellen, maar ook digitaal kunnen vergaderen via hun laptop en telefoon. De basis voor bovenstaande vormt het M365 platform.

Telefoniediensten beperken zich niet tot spraak en beeld. Drimmelen beschikt over een groot aantal digitale componenten in de openbare ruimte en op de kantoorlocaties. Bijvoorbeeld slagbomen, toegangspassen, camerasystemen, opname mogelijkheden raadsvergaderingen, printers en de aansturing van de audiovisuele mogelijkheden in de vergaderruimten. Al deze aspecten worden afgenomen bij externe leveranciers waarbij we van de ICT partner verwachten dat deze kunnen werken op de infrastructuur die wordt aangeboden.

Services

Het bieden van goede services aan gebruikers vraagt een solide informatiemanagement procesinrichting. Binnen Drimmelen zijn er informatiemanagement processen en procedures ingeregeld:

- Eerstelijns servicedesk. Hierin is de triage van meldingen belegd, het afhandelen van de eenvoudige meldingen en het doorzetten naar de eigen functioneel beheerders danwel de ICT partner.
- Selfservice staat hoog in het vaandel. Dit geldt enerzijds voor de helpdesk die zonder tussenkomst zelfstandig eenvoudige zaken kan afhandelen (service-verzoeken). Anderzijds willen we de eindgebruikers ook maximaal plaats- en tijdonafhankelijk ondersteunen door een selfservice portal (bijvoorbeeld een reset wachtwoord of aanvragen van werken in het buitenland);
- Functioneel beheer is op een goed niveau ingevuld. Voor alle kernapplicaties is er een volwaardig functioneel beheerder, die zich richt op de goede inrichting en werking van de applicatie. De taken van functioneel beheer zijn uitgewerkt en er is coördinatie om de samenwerking tussen functioneel beheerders te faciliteren.
- Gegevensbeheer is beperkt ingevuld. Registratie en beheer van basisregistraties is belegd, en er wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van gegevens. Er is hierin een grote rol voor geo-informatievoorziening. Integraal gegevensbeheer is in ontwikkeling.

- Project-portfoliomanagement is ingericht en loopt goed. Er is een compleet overzicht van lopende projecten en grote wijzigingen, en er is sturing op prioritering en fasering door het strategisch management.
- Configuratiemanagement is beperkt ingevoerd. Er is zicht op de architectuur op functioneel niveau. Deze is recent geactualiseerd. Blue Dolphin wordt benut als CMDB.
- Voor de ITIL processen sluiten we aan bij de processen van de ICT partner waarbij we als ICT partner en gemeente Drimmelen de gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben om deze verder te professionaliseren.

De opdracht voor de ICT partner is om te zorgen dat de dienstverlening aan Drimmelen in deze processen altijd klantgericht, voorspelbaar en betrouwbaar is, terwijl er voortdurend wijzigingen zijn die zo geruisloos mogelijk moeten worden doorgevoerd. Drimmelen vindt een gezamenlijk CAB overleg daarbij cruciaal. Dit vraagt een degelijke procesinrichting, een effectieve organisatie van de dienstverlening en een logische werkverdeling die gedisciplineerd wordt gevolgd en een geoliede machine vormt.

De hoofdafspraken van de dienstverlening zijn vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (DVO) waar de producten en diensten catalogus een integraal onderdeel van uitmaakt. Hierin zijn de diensten opgesomd en middels dienstbeschrijvingen in detail uitgewerkt. Periodiek worden deze geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Ook nieuwe diensten komen in samenwerking tot stand. Iedere dienst is apart geprijsd zodat inzichtelijk en uitlegbaar is wat er wordt afgenomen en wat we als gemeente daarvoor krijgen.

Bijlage 1 Informatiebeleidsplan

Bijlage 2 Informatiebeveiliging en privacy beleid

Bijlage 3 Architectuur