

## Bijlage 2: ICT-Infrastructuur: “Technisch doen wat minimaal nodig is

### Aanleiding

De gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur, Roosendaal, Moerdijk en Tholen werken samen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie (ICT) in de vorm van een Gemeenschappelijk Regeling (GR): ICT Samenwerking West-Brabant-West (ICT WBW). In april 2019 is het Werkplein Hart van West Brabant als buitengewoon partner toegetreden.

In de GR is van meet af aan opgenomen dat eens in de vier jaar een uitgebreide evaluatie plaatsvindt, waarbij naast de doelgerichtheid van de samenwerking ook de vorm kritisch wordt bekeken. Deze evaluatie heeft begin dit jaar plaatsgevonden. De conclusies en aanbevelingen voortvloeiende uit de evaluatie<sup>1</sup> van de ICT samenwerking heeft het bestuur van ICT WBW overgenomen. Dit houdt in dat er voor gekozen is de huidige samenwerking te continueren onder de voorwaarden dat deze wordt verbeterd. Hierbij wordt vastgehouden aan de ambitie om op termijn ICT-infrastructuur<sup>2</sup> vanuit de markt af te nemen. Op basis van de conclusies en aanbevelingen van de evaluatie is besloten dit gefaseerd te doen. De fasering omvat 2 sporen:

1. Bouwen aan vertrouwen, samenwerking en ICT-volwassenheid. Een taak van de deelnemers en ICT WBW;
2. Met betrekking tot de ICT-infrastructuur technisch doen wat minimaal nodig om de bedrijfszekerheid te garanderen. Een taak die wordt onder gebracht bij ICT WBW.

Bij het 1<sup>e</sup> spoor gaat het vooral om het verbeteren en het versterken van de relatie opdrachtgever en opdrachtnemer én het verhogen van de ICT volwassenheid van zowel ICT WBW als ook de deelnemers. Om hier sturing aan te geven wordt het advies vanuit het rapport Twijnstra Gudde<sup>2</sup> opgevolgd en wordt de vijfkoppige directie vervangen door één voltijds directeur.

In deze notitie ligt de focus op de realisatie van het 2<sup>e</sup> spoor. Voordat we hiermee starten, schetsen we eerst het toenemende belang van ICT voor de dienstverlening van gemeenten.

### Veranderende rol ICT in de bedrijfsvoering en dienstverlening van Gemeenten<sup>2</sup>

ICT is steeds meer verweven in allerlei beleidsterreinen en interne processen van gemeenten. Het uitvallen van ICT betekent bijna per direct een probleem in de dienstverlening. Tegelijkertijd worden de verwachtingen van goede dienstverlening steeds hoger door ervaringen van de burger met andere dienstverleners. De burger vergelijkt de dienstverlening van gemeenten met ervaringen van andere dienstverleners, zoals bedrijven als Coolblue of ING, die de lat erg hoog leggen.

---

1 Bron: Rapport Twijnstra Gudde “Evaluatie en verkenning toekomstscenario's” dd. 12-05-2019.

2 ICT-infrastructuur: Het geheel van ICT-componenten dat nodig is voor het transport van digitale data, met als hoger doel informatie te delen of aan te bieden en te consumeren.

Daarnaast zijn er nieuwe taken bij gemeenten belegd die bedrijf kritisch zijn en met ICT ondersteund worden. Ontwikkelingen omtrent Jeugdzorg, Wmo en de Omgevingswet vragen om (ICT-)integratie met verschillende ketens. Dit betekent dat de gemeente in een netwerk van organisaties gegevens moet kunnen uitwisselen. Deze integratie is niet eenvoudig en het vraagt tijd en aandacht om dit goed te doen. Zo is het lastig om tot heldere definiëring van begrippen te komen, krijgen gemeenten te maken met het borgen van de privacy en moeten de betrouwbaarheid en de actualiteit van de gegevens steeds gemonitord blijven worden. De druk om dit op orde te hebben is groot. De burger accepteert het niet meer wanneer er fouten gemaakt worden doordat verschillende instanties naast elkaar werken. Fouten krijgen ook steeds meer media-aandacht. Dit zijn zaken die relatief nieuw zijn voor een gemeente en tijd en aandacht vragen.

Gemeenten hebben veelal beperkte kennis en capaciteit in huis om al deze ontwikkelingen zelfstandig te vertalen naar de benodigde betrouwbare ICT-infrastructuur. Samenwerking en/of afname als nutsvoorziening uit de markt zijn aan de orde van de dag om als gemeente de focus te houden op de inhoudelijke dienstverlening voor haar inwoners en bedrijven.

## **De nieuwe gemeenschappelijke ICT-Infrastructuur**

### *Huidige situatie*

Thans zijn er vijf verschillende ICT-infrastructuren waar sinds 2015 niet meer structureel op geïnvesteerd is. De vijf verschillende infrastructuren maken dat de complexiteit en daarmee de beheerlast groot is. De op de vijf infrastructuren draaiende versies van systeem- en basissoftware<sup>3</sup> zijn niet gelijk per deelnemer en zijn tevens (sterk) verouderd. Er is sprake van achterstallig onderhoud: het einde van de levenscyclus is bereikt en/of er is zelfs geen of beperkte (tegen verhoogde kosten) ondersteuning meer door de leverancier(s). Hierdoor ontstaan risico's ten aanzien van de beschikbaarheid en kwaliteit van de interne en externe dienstverlening en dreigt de kwetsbaarheid onverantwoord (hoog) te worden. Dit alles tegen steeds hoger wordende kosten.

### *Toekomstige situatie*

Om te kunnen blijven voldoen aan de veranderende behoefte van iedere deelnemer wordt, in lijn met de in de inleiding genoemde fasering, een ICT-infrastructuur gerealiseerd die technisch doet wat minimaal nodig is om de bedrijfszekerheid te garanderen. Dit wordt gedaan door minimale investeringen in de ICT-infrastructuur om de continuïteit van de bedrijfsvoering en dienstverlening van de deelnemers op een zodanige manier dat er schaalvoordelen worden bereikt waardoor:

- er minder meerkosten zijn,
- er hogere kwaliteit wordt geleverd,
- de kwetsbaarheid wordt teruggedrongen.

Hiermee wordt een solide basis gecreëerd voor de vervolgstap: afname op termijn van de ICT-infrastructuurdiensten uit de markt.

---

<sup>3</sup> Systeem- en basissoftware: Hieronder worden alle programma's verstaan die in de basis nodig zijn voor het functioneren van de ICT, bijvoorbeeld besturingssystemen waaronder Windows, programma's om mail te kunnen ontvangen en verzenden, programma's om data op te kunnen slaan, bestanden te kopiëren, te verwijderen, etc.

*Definiëring ICT-infrastructuur: "technisch doen wat minimaal noodzakelijk is".*

De deelnemers hebben in samenwerking met ICT WBW aangegeven wat er vanuit de gemeente minimaal noodzakelijk is. Hieruit is de minimale benodigde technische verandering van de ICT-infrastructuur, in gezamenlijkheid, gedefinieerd: "een nieuwe, minimale en gemeenschappelijke ICT-infrastructuur met daarop een gestandaardiseerd, en voor alle deelnemers dezelfde, systeem- en basissoftware op een gezamenlijk gedeelde locatie".

De onderbouwing van deze definiëring wordt hieronder toegelicht. In gezamenlijkheid met de deelnemers is besloten voor de investeringen voor deze nieuwe ICT-infrastructuur de gangbare afschrijvingstermijn van 5 jaar te gebruiken. Een kortere afschrijvingstermijn heeft als gevolg dat de afschrijvingslasten per jaar aanzienlijk toenemen. Deze termijn sluit goed aan bij de opgave om parallel het 1<sup>ste</sup> spoor "Bouwen aan vertrouwen, samenwerking en ICT-volwassenheid" te realiseren.

#### *Realisatie nieuwe ICT-infrastructuur*

In twee stappen wordt naar het resultaat gewerkt:

1. Het actualiseren' van de systeem- en basissoftware, en
2. Het realiseren van de gemeenschappelijke ICT-infrastructuur en de verhuizing daar naartoe.

#### Ad 1) 'Actualiseren' van de systeem- en basissoftware

Om over te kunnen stappen naar de nieuwe gemeenschappelijke ICT-infrastructuur en om de 'verhuizing' daarnaar toe efficiënt te laten verlopen is het noodzakelijk dat eerst de versies van de systeem- en basissoftware voor alle deelnemers gelijk wordt getrokken op basis van de laatst actuele versie die voldoet aan de minimale eisen van veiligheid en privacy. Hiermee wordt:

- een belangrijke basis om de betrouwbaarheid als lokale overheid te kunnen waarborgen gerealiseerd (standaardisatie en efficiency door dezelfde productvoering, reductie complexiteit waardoor eenduidig gezamenlijk efficiënt beheer, verhoging van de betrouwbaarheid),
- het wegwerken van het achterstallig onderhoud gerealiseerd,
- iedere applicatie afzonderlijk optimaliseerbaar op de werkplek (zekerheid stabiliteit correcte werking),
- de veiligheid van de groeiende stroom van gegevens naar burger/bedrijven toe, AVG, geen datalekken, etc. gewaarborgd,
- de kennis & capaciteit geconcentreerd en verhoogd door eenduidigheid/standaardisatie (gerichte professionalisering).

Voor meer uitleg over het 'actualiseren' van de systeem- en basissoftware wordt verwezen naar bijlage 1 "Toelichting 'Actualiseren' systeem- en basissoftware".

#### Ad 2) Realisatie van de gemeenschappelijke ICT-infrastructuur en daarnaar toe verhuizen

De tweede en laatste stap is het realiseren van de nieuwe gemeenschappelijke ICT-infrastructuur gevolgd door de verhuizing van alle bedrijfs- en kantoorapplicaties. Daarna worden de vijf huidige losse, verschillende ICT-infrastructuren bij de deelnemers afgebouwd. Met deze stap wordt geborgd dat kan worden voldaan aan de veranderde en de toekomstige behoefte van iedere deelnemer en wordt de eerste stap is gezet om op termijn ICT-infrastructuur als dienst vanuit de markt af te nemen.

Hiermee wordt:

- één ICT-infrastructuur gerealiseerd (standaardisatie en efficiency door dezelfde ICT-infrastructuur componenten, reductie complexiteit waardoor eenduidig gezamenlijk efficiënt beheer, verhoging betrouwbaarheid, schaalbaarheid en flexibiliteit door toepassen mogelijkheden hedendaagse ICT-infrastructuurcomponenten), waarop de systeem- en basissoftware van alle deelnemers draait en ICT sneller kan inspringen op de behoefte van de gemeenten,
- de aanwezigheid van verschillende infrastructuren en de verdeeldheid met betrekking tot investeringen daarop opgeheven en wordt ICT eigenaar van de ICT-infrastructuur in plaats van het huidige eigenaarschap per deelnemer wat maakt dat ICT-infrastructuur inkopen worden gebundeld (efficiency),
- de kennis & capaciteit geconcentreerd en dus verhoogd door eenduidigheid/standaardisatie (gerichte professionalisering),.

Uitvoering leidt tot minder meerkosten, hogere kwaliteit en het terugdringen van de kwetsbaarheid tot aanvaardbare risico's. Het resultaat is een goede basis voor het uiteindelijk eenvoudiger (en dus daarmee goedkoper) realiseren van onze ambitie, te weten het afnemen van ICT-infrastructuurdiensten uit de markt.

#### *Planning en kosten*

De realisatie van de gemeenschappelijke ICT-infrastructuur is eind 2021 afgerond. De totale jaarlasten hiervoor over 5 jaar (2020-2024) bedragen € 11.241.255,- (gemiddeld € 2.248.251 per jaar) voor de 5 gemeenten.

## Bijlage 1. “Toelichting ‘Actualiseren’ systeem- en basissoftware”

Het actualiseren’ van de systeem- en basissoftware, per deelnemer, bestaat uit zes deelprojecten<sup>4</sup>:

- 1) Project Servermigratie;
- 2) Project Oracle migratie (databases);
- 3) Project Werkplekmigratie;
- 4) Project Exchange Online;
- 5) Project EMS Intune (Mobile Device Management);
- 6) Project Gemeentelijke Telecommunicatie Vast (VNG).

Ad 1) De ondersteuning op de huidige versie van het onderliggende systeem van deze servers (Windows Server 2008), wordt per 14 januari 2020 beëindigd door de leverancier (Microsoft). Het gevolg daarvan is dat er geen updates meer worden uitgebracht om de veiligheid en de goede werking van deze servers te garanderen. Vanwege de informatieveiligheid kan dit project niet worden uitgesteld zonder enorme veiligheidsrisico’s.

Ad 2) De ondersteuning op de huidige versie van deze databases, Oracle 11, is per 31 december 2018 beëindigd door de leverancier (Oracle). Het gevolg daarvan is dat er geen updates meer worden uitgebracht om de veiligheid en de goede werking van deze servers te garanderen. Vanwege de informatieveiligheid kan dit project niet worden uitgesteld zonder enorme veiligheidsrisico’s.

Ad 3) De ondersteuning op de huidige versie van het onderliggende systeem van de werkplek (Windows 7), wordt per 14 januari 2020 beëindigd door de leverancier (Microsoft). Het gevolg daarvan is dat er geen updates meer worden uitgebracht om de veiligheid en de goede werking van deze servers te garanderen. Daarnaast is het niet meer mogelijk dat applicaties elkaar onderling beïnvloeden. Vanwege de informatieveiligheid kan dit project niet worden uitgesteld zonder enorme veiligheidsrisico’s.

Ad 4) Het project Exchange Online is nadrukkelijk gewenst om de beschikbaarheid van email, agenda en contactpersonen te verhogen naar een 24x7 beschikbaarheidsniveau zonder dat dit leidt tot kostenverhoging. Exchange Online helpt je informatie te beschermen met geavanceerde mogelijkheden. Anti-malware- en anti-spamfilters beveiligen je postvakken. Eersteklas noodherstelmogelijkheden en een team van beveiligingsexperts over de hele wereld bewaken Exchange Online dag en nacht om je gegevens te beschermen. En met een gegarandeerde beschikbaarheid van 99,9%.

Ad 5) Project EMS Intune (Mobile Device Management) is gestart omdat het nadrukkelijk gewenst is dat gegevens op mobiele apparaten van gebruikers (laptops, iPad, smartphones) veilig zijn. Steeds meer gebruikers willen tijd en plaats onafhankelijk willen werken. Daarmee neemt het aantal mobiele apparaten toe. Dit brengt nieuwe uitdagingen met zich mee op het gebied van beveiliging van bedrijfsgegevens en het beheeren van mobiele applicaties. Tijdens het project EMS Intune worden mobiele apparaten opgenomen in de beheeromgeving. In die omgeving kunnen bedrijfsgegevens en applicaties veilig worden gehouden. Op dit moment is er geen beheer op de apparaten en kunnen o.a. privacy regels derhalve niet worden afgedwongen.

---

<sup>4</sup> De omvang van het project kan vanwege de Ausgangssituation per deelnemer verschillen.

Ad 6) Het project Gemeentelijk Telecommunicatie Vast (VNG) is gestart om op basis van de raamovereenkomst van de VNG voordelig contracten af te sluiten op de diensten 'verbindingen voor telefonie' en 'dataverbindingen'. De huidige contracten voor deze verbindingen lopen in november 2019 af waarvoor de raamovereenkomst in de plaats komt. De bestaande verbindingen moeten naar de nieuw geselecteerde en goedkopere verbindingen worden gemigreerd. Tevens zal de techniek van de huidige telefoonlijnen worden vernieuwd naar een schaalbare, flexibele dataverbinding.