



## Gemeente Vught heeft veel profijt van cloud-oplossing Provide

De Noord-Brabantse gemeente Vught, tijdens carnaval regionaal bekend als Dommelbaorzedurp, ligt op een steenworp afstand van Den Bosch en telt circa 26.000 inwoners. Daarmee behoorde de gemeente jaren geleden tot de middelgrote gemeentes maar na vele gemeentelijke herindelingen eerder tot de kleinere. De IT-afdeling beheert in totaal 230 werkplekken en wordt geleid door Bob Appeldooren, Teamleider Organisatie Ondersteuning.

De met het oog op calamiteiten dubbel uitgevoerde serverruimtes werden tot voor kort door de gemeente zelf beheerd. Omdat de systemen zo goed als afgeschreven waren, was de tijd wat Bob Appeldooren betreft rijp om de infrastructuur en het beheer ervan eens goed onder de loep te nemen. Veel draaide daarbij om de vraag in hoeverre deze klaar is voor de toekomst. Appeldooren: "Om te beginnen is het steeds lastiger om in eigen beheer aan de steeds hogere eisen te voldoen die aan serverruimtes worden gesteld. Daarnaast is het aantal producten en processen de laatste jaren flink toegenomen. Ook wij ontkomen uiteraard niet aan het fenomeen 'big data'. Veel gegevens zijn bovendien aan elkaar gekoppeld met het risico dat als er ergens iets omvalt er ook elders problemen ontstaan. Het achterhalen van de oorzaak van dat domino-effect is steeds moeilijker. Omdat de eigen expertise tekort gaat schieten ben je automatisch op hulp van externe partijen aangewezen."

**"Waar andere partijen hun eigen product promoten, zet Provide in op flexibiliteit. Dat sluit perfect aan bij onze behoeften"**

### **Snel op- en afschalen**

Om de juiste keuze te maken tussen eigen beheer of uitbesteden spelen volgens Appeldooren twee andere, minstens zo belangrijke factoren een rol. "In het kader van decentralisatie van zorgtaken krijgen gemeentes er steeds meer taken vanuit de overheid bij. Puntje bij paaltje moet er meer werk worden gedaan met minder mensen. Zonder nieuwe technologieën te omarmen is dat een verloren strijd. Zeker wanneer van ambtenaren in het kader van 24/7 dienstverlening ook andere werktijden wordt verwacht. En dan is er nog de mogelijkheid dat ook wij in de toekomst gaan fuseren met andere gemeentes. In beide scenario's moet je zeker qua IT snel kunnen op- en afschalen en daar is uitbesteden, met name in de cloud, een goede oplossing voor. Zo'n oplossing sluit in ons geval prima aan bij het beleid van de gemeenteraad die aanstuurt op regie voeren en niet alles zelf doen. Toen eenmaal duidelijk was dat uitbesteden onvermijdelijk is, moest er hier en daar wel wat koudwatervrees worden overwonnen."

### **Niet eigen product promoten**

"Een zekere weerstand om de controle deels uit handen te geven is normaal. Dat geldt zeker bij de wettelijk verplichting als gemeente om bij een calamiteit binnen 48 uur weer in de lucht te zijn. En dan is er de vraag wat de VS doet met jouw gegevens als die op een buitenlandse server komen te staan. Daar heeft de markt inmiddels goede oplossingen voor." Een en ander mondde voor de zomer van 2016 uit in een Europese aanbesteding. Omdat er intern door alle betrokken afdelingen al bijna een jaar naar toe was gewerkt, kon in relatief korte tijd een Programma van Eisen worden opgesteld. Wat meteen opviel bij de inschrijving van Provide was dat zij in tegenstelling tot anderen nou juist niet hun eigen product promoten. Andere partijen lopen daardoor vroeg of laat vast terwijl het ons juist om flexibiliteit te doen is. Daarnaast voldeden ze aan alle gestelde eisen en dachten ze meteen met ons mee. Direct na de zomer zijn ze aan de slag gegaan met de implementatie en afgelopen december zijn we live gegaan."

### **Burgerzaken gevirtualiseerd**

"Na een uitgebreid testtraject met onze eigen systemen als back-up zijn in een weekend eerst de servers naar de private cloud van Provide verplaatst. Daarbij was een deel van onze organisatie aanwezig. Alle testprotocollen zijn doorlopen en dat verliep uitstekend. De werkplekken zijn vervolgens gefaseerd overgegaan met de lastigste als laatste. Op die manier konden we tussentijds opgedane ervaringen meteen meenemen in de overige werkplekken."



We hebben meteen van de gelegenheid gebruik gemaakt om de balies van de afdeling Burgerzaken te virtualiseren met het oog op eventuele calamiteiten. Hoe de private cloud-oplossing van Provide er technisch in detail uit ziet, weet ik in alle eerlijkheid niet. Dat hoeft ook niet zolang ze maar voldoen aan alle gestelde eisen. De omvang van Provide geeft vertrouwen evenals hun eerder ervaringen met cloud-oplossingen voor andere gemeenten. Dat waren overigens allemaal deeloplossingen want we zijn een van de eerste gemeenten met een volledige cloud-infrastructuur."

"Onze organisatie heeft niks van de operatie gemerkt, behalve dat de systemen sneller zijn geworden"

### **Boven verwachting**

"Verder is hun prijs goed, gaan ze heel zorgvuldig met risico's om en werken ze zeer gestructureerd. Tijdens de hele implementatie was er drie dagen per week een stevige projectleider aanwezig, iemand voor de databases en twee technische mensen. Sinds de implementatie doen we zelf alleen de eerstelijns helpdesk, de rest ligt bij Provide. Dat geldt dus ook voor de updates en de monitoring. Omdat ze dat voor een veelheid van klanten doen zijn ze daar veel beter en sneller in dan wij zelf zouden kunnen. Al met al is alles boven verwachting verlopen. Onze organisatie heeft helemaal niks van de operatie gemerkt, behalve dat de systemen sneller zijn geworden. Het aantal storingen is sinds de implementatie sterk verminderd dus de omgeving is stabiel geworden. Is er toch iets aan de hand, dan wordt dat door Provide direct opgelost en gecommuniceerd. Tot slot is het prettig dat ze niet teveel in allerlei procedures en details verzanden. Niet lullen maar poetsen dus en dat werkt erg prettig!"