

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille P. Heiliegers
Auteur Dhr. M. Smit
Telefoon 5114655 E-mail: msmit@haarlem.nl
Reg.nr. MS/Informatievoorziening 2010/135106
Te kopiëren: bijlage A: masterplan ICT
B & W-vergadering van 6 juli 2010

Onderwerp
Masterplan ict

DOEL: Besluiten

De investeringen zijn in het investeringsplan opgenomen in categorie B, waardoor ze gemandateerd zijn aan het college. Gezien het belang stelt het college voor e.e.a. expliciet ter informatie te zenden aan de Raad.

B&W

Het college besluit

1. In te stemmen met het masterplan ICT
2. Het voor de aanschaf van het datacenter en de inrichting van de technische infrastructuur Raakspoort krediet beschikbaar stellen voor de jaren 2010, 2011 en 2012 van resp. € 2.780.000 € 3.100.000 en € 100.000, zoals opgenomen in het investeringsplan onder de post 21.01 (blz 38).
3. Medio 2011 te besluiten over een vervolg kredietaanvraag voor de inrichting van het werkplek concept, de telefonie inrichting en technische infrastructuur van de Zijlpoort conform de in het investeringsplan opgenomen post 21.01.
4. Dit besluit - gezien de omvang en het belang van deze investeringen – expliciet ter informatie aan de cie Bestuur en Raad te zenden
5. Belanghebbenden worden daags na besluitvorming geïnformeerd

Collegebesluit

Onderwerp: MASTERPLAN ICT

Reg.nummer: MS/Informatievoorziening 2010/135106

1 Inleiding

De digitale gegevensuitwisseling neemt tegenwoordig een steeds grotere vlucht. Op steeds uitgebreidere schaal is sprake van digitale loketten en worden papierstromen vervangen door digitale werk- en gegevensstromen. Op rijksniveau worden regelingen vastgesteld, die gemeenten voorschrijven bepaalde gegevens uit (basis)bestanden digitaal te gebruiken en beschikbaar te stellen. Daarnaast heeft de gemeente Haarlem zich uitgesproken voor een verdere uitbreiding van de digitale dienstverlening en de mogelijkheden van digitale informatie-uitwisseling met burgers, bedrijven en instellingen.

Voorts streeft de gemeente naar verbetering van de efficiency in de eigen organisatie. Het verbeteren van het digitale gegevensbeheer en het digitaliseren van de bedrijfsprocessen vormen belangrijke elementen voor die verbeterde efficiency. Bij de huisvesting in de nieuwe kantoorpanden wordt geanticipeerd op deze verbeteringen en wordt uitgegaan van digitale ‘werkvormen’ (zoals tele- en flexwerken) en digitale bedrijfsprocessen. Tenslotte wordt ook bij de doorontwikkeling van de organisatie en het realiseren van de ombuigingen rekening gehouden met besparende effecten van de digitaliseringsacties.

Belangrijke basisvoorwaarde om te voldoen aan de genoemde eisen (en wensen) is een goed werkende en up-to-date ICT-infrastructuur. Binnen de gemeente Haarlem is deze technische basis van absoluut onvoldoende kwaliteit. Aanpak is onontkoombaar en dient grondig plaats te vinden. De aanpak is verwoord in het Masterplan ICT.

2 Besluitpunten college

Het college besluit

1. In te stemmen met het masterplan ICT
2. Het voor de aanschaf van het datacenter en de inrichting van de technische infrastructuur Raakspoort krediet beschikbaar stellen voor de jaren 2010, 2011 en 2012 van resp. € 2.780.000 € 3.100.000 en € 100.000, zoals opgenomen in het investeringsplan onder de post 21.01 (blz 38).
3. Medio 2011 te besluiten over een vervolg kredietaanvraag voor de inrichting van het werkplek concept, de telefonie inrichting en technische infrastructuur van de Zijlpoort conform de in het investeringsplan opgenomen post 21.01.
4. Dit besluit - gezien de omvang en het belang van deze investeringen – expliciet ter informatie aan de cie Bestuur en Raad te zenden
5. Belanghebbenden worden daags na besluitvorming geïnformeerd

3 Beoogd resultaat

Doel is in de komende jaren een moderne, gestandaardiseerde en toekomstbestendige ICT-omgeving in te richten, welke adequaat kan inspelen op de wensen en eisen van de gemeentelijke organisatie, haar burgers en bedrijven. Een en ander is nader gedetailleerd in het masterplan ICT, dat als bijlage bij dit besluit is opgenomen.

Dit plan inventariseert op hoofdlijnen de noodzakelijke verbeteringen en investeringen aan de ICT-infrastructuur en de ICT-beheerorganisatie, die in de komende 4 jaar dienen plaats te vinden. Door het vaststellen van dit masterplan en het beschikbaar stellen van de kredieten, wordt het (financiële) volume en de marsroute voor de verbeteracties vastgesteld.

4 Kanttekeningen

Belangrijke elementen uit het coalitieakkoord

De nieuwe coalitie van Haarlem kiest de komende vier jaar voor de hoofdthema's solide en daadkrachtig, groen en duurzaam, vitaal en ondernemend en sociaal en betrokken. Daarnaast wordt gewerkt aan een gezonde financiële positie. Die thema's leiden tot een aantal doelstellingen, bijvoorbeeld op de gebieden burgerparticipatie en inspraak en duurzame ontwikkeling en CO2-reductie, die moeten worden gerealiseerd door een kleine krachtige organisatie in een nieuw stadskantoor.

Beantwoorden aan door het Rijk gestelde eisen

Ook vanuit het Rijk worden eisen aan de gemeente gesteld om te komen tot een betrouwbaardere en efficiëntere overheid. Denk hierbij aan inrichting van een klantcontactcentrum (KCC), de invoering van de basisregistraties en de doorontwikkeling van het digitaal loket. Zo is het door het rijk ingezette Nationaal Uitvoeringsprogramma gericht op het digitaliseren van een groot aantal basisprocessen.

ICT en informatievoorziening belangrijke middelen

Voor het realiseren van bovenliggende doelstellingen zal de informatievoorziening een bijdrage kunnen en moeten leveren. Informatievoorziening en ICT zijn bedrijfsvoeringsmiddelen, die de gemeente ondersteunen bij het behalen van haar doelstellingen.

Huidige situatie precair

In 2009 is binnen de hoofdafdeling Middelen & Services gestart met de inventarisatie van de situatie bij ICT en informatievoorziening. De conclusie van deze inventarisatie was dat de ICT-voorzieningen binnen de gemeente Haarlem tussen de 10 en 20 jaar oud zijn en zowel technisch als economisch volledig zijn afgeschreven. Belangrijke oorzaak hiervoor is de vertraging in de realisatie van de concernhuisvesting (heoverwegingen rond de lokatie e.d.).

Zonder direct ingrijpen loopt de bedrijfsvoering van de gemeente grote risico's op uitval van werkprocessen en verlies van kwaliteit van dienstverlening.

De innovatiekracht van de ICT-organisatie was en is ruim onvoldoende om de randvoorwaarden en verwachtingen in te vullen die nodig zijn om bij te dragen aan de ambitie van deze gemeente zoals verwoord in het coalitieakkoord.

Strategische uitgangspunten voor de noodzakelijke verbetering

Om de randvoorwaarden en verwachtingen van de gemeentelijke organisatie vanuit ICT en vanuit het oogpunt van informatievoorziening in te vullen is binnen M&S gezocht naar de beste oplossing waarbij de volgende strategische uitgangspunten leidend zijn:

- een solide en betrouwbare ICT-infrastructuur waarin de nieuwe voorzieningen kunnen worden gerealiseerd en beheerd;

- digitalisering van werkprocessen als één van de oplossingsrichtingen voor de gemeentelijke doelstellingen t.a.v. betere dienstverlening, burgerparticipatie, maar ook binnengemeentelijke taakstellingen;
- standaardisering van de aangeboden ICT-middelen waardoor een flexibel schaalbare ICT-omgeving kan worden opgezet die adequaat kan inspelen op een snel veranderende omgeving;
- terugbrengen van het aantal applicaties;
- trendvolger zijn en geen trendsetter, dus gebruik maken van bewezen technologieën om kwalitatieve en financiële risico's te beperken;
- samenwerking zoeken met buurgemeenten of gemeentelijke samenwerkingsverbanden waardoor de innovatiekracht kan worden verhoogd en kostenefficiënt en betrouwbaar kan worden gewerkt.
- conformeren aan de door het NOIV geformuleerde open standaarden voor uitwisseling van informatie;
- zoveel mogelijk kiezen voor duurzaam ondernemen bij de inzet van ICT.

De aanpak in 2 verbeterlagen

Om daadwerkelijk tot verbetering van de situatie te komen, dienen 2 verbeterlagen te worden gemaakt:

1. de basisvoorzieningen ICT (de 'harde' ICTinfrastructuur van servers, kabels, data-opslag e.d.) dient ingrijpend gemoderniseerd te worden: het masterplan ICT geeft de hoofdlijnen voor deze verbeterlag en ligt thans voor ter besluitvorming
2. gelijk oplopend met de verbetering van de infrastructuur kan gebouwd worden aan digitalisering van bedrijfsprocessen, uitwisseling van informatie met onze klanten e.d.: het masterplan Digitalisering. Bij dit masterplan zijn nog diverse keuzes te maken en voor het masterplan dienen de middelen nog door de raad beschikbaar gesteld te worden. Direct na het zomerreces zal dit masterplan door ons aan de raad worden aangeboden.

Masterplan Digitalisering

Realisatie van de digitaliseringsopgave ondergebracht in het nog uit te werken Masterplan Digitalisering als onderdeel van het Masterplan Anders Werken. Ook hiervoor is een aantal trajecten vanwege wetgeving en taakstelling al gestart en in uitvoering. Het betreft hier o.a.:

- realisatie van de authentieke basisregistratie adressen;
- realisatie van de authentieke basisregistratie gebouwen;
- realisatie WABO en vervanging bouwvergunningensysteem;
- digitalisering van archieven, mede i.v.m. het verdwijnen van archiefruimte bij verhuizing naar Raakspoor;
- digitalisering van werkdossiers en documenten om invulling te geven aan het flex- en papierloos werken;
- realisatie van het project 'Van Planning tot Communicatie' om de burger beter van informatie te kunnen voorzien;
- digitalisering van de financiële werkstromen in het kader van de taakstellingen;
- realisatie van een informatiearchitectuur om koers te geven maar ook kaders te stellen aan de inzet van informatievoorziening bij de realisatie van de gemeentelijke doelstellingen.

Het masterplan Digitalisering wordt momenteel afgerond en wordt na het zomerreces aan de raad aangeboden.

Intentie tot samenwerking

Vanuit het oogpunt van kostenefficiëntie en betrouwbaarheid maar bovenal voor het versterken van het innovatievermogen is onderzocht of samenwerking met een buurgemeente tot de mogelijkheden behoort. Vanuit de gedachte van gelijkwaardigheid en het complementair zijn aan elkaar heeft het onderzoek zich gericht op samenwerking met de gemeente Haarlemmermeer. De voortekenen voor deze samenwerking zien er goed uit en als proef is een aantal samenwerkingsinitiatieven gestart, zoals het gemeenschappelijk gebruik van 1 digitale telefooncentrale, gezamenlijk uitwerken van projecten zoals de Wabo e.d.

5 Uitvoering

Gezien de risicovolle toestand van de ICTinfrastructuur is de afgelopen maanden al een aantal voorbereidende werkzaamheden gestart, zoals het voorbereiden van de aanbesteding van het data-centre. De gunning – als resultaat van die Europese aanbestedingsprocedure - zal op 5 juli a.s. plaatsvinden.

Na vaststelling van het masterplan ICT zullen verdere verbeteracties in de komende maanden worden opgestart. Daarbij wordt gestreefd naar een opleveringsmoment van de nieuwe netwerkomgeving en de bijbehorende migratie van de vele honderden applicaties en toepassingen passend binnen de herhuisvesting van de gemeentelijke organisatie.

6 Bijlagen

Masterplan ICT

Het college van burgemeester en wethouders

Masterplan ICT
Gemeente Haarlem



Haarlem

Document referentie :
Versie : 1.1
Status : definitief
Datum : april 2010

Versiebeheer		
Versie	Datum	Korte beschrijving aanpassing
0.1	Februari 2010	Eerste conceptversie
0.2	Februari 2010	Aangeleverde versie aan opdrachtgever
0.3	Februari 2010	Aangepaste versie
0.4	Februari 2010	Aangepaste versie
0.5	Februari 2010	Aangepaste versie
0.6	Maart 2010	Aangepaste versie
1.0	April 2010	Definitieve versie

Distributielijst			
Naam	Bedrijf	Afdeling	Functie
Maarten Baas	Gemeente Haarlem	ICT	Opdrachtgever
Hans Schoenmakers	Gemeente Haarlemmermeer	ICT	Adviseur
Ray van Loon	Gemeente Haarlem	Men S	Hoofdafdelings- manager
Wim van Duin	Gemeente Haarlem	Concernstaf	Hoofdafdelings- manager
Hans Rooijers	Gemeente Haarlem	Concernstaf	Adviseur
Anne Pauline Huizinga	Gemeente Haarlem	Communicatie	Afdelingsmanager
Directie	Gemeente Haarlem		

Inhoudsopgave

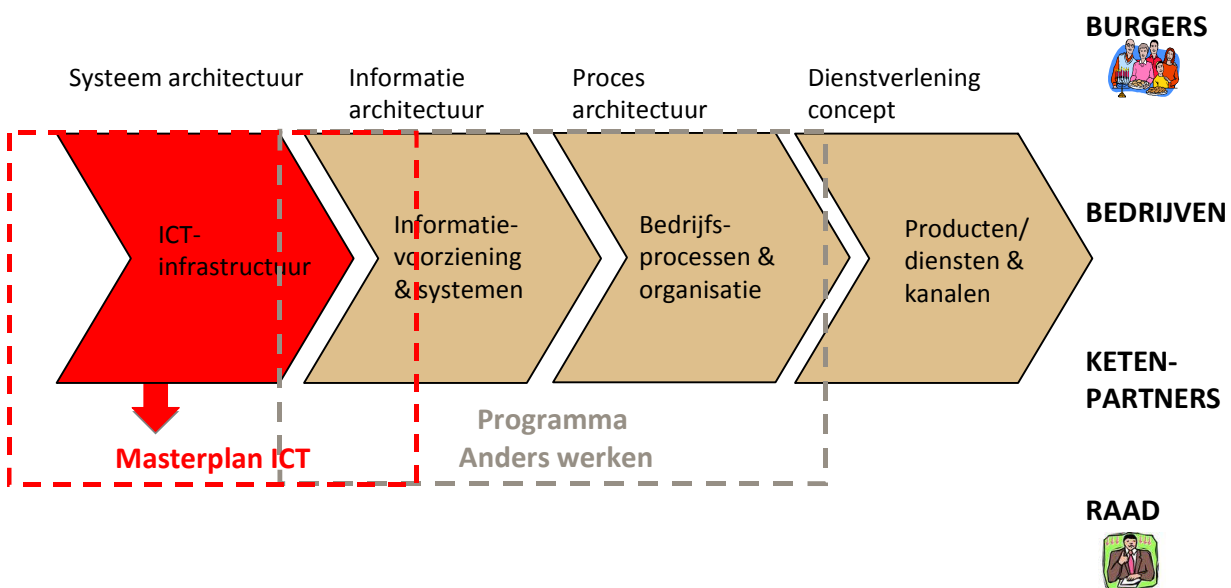
1.	Management samenvatting	4
2.	Inleiding	8
3.	Aanleiding.....	9
	3.1. Probleemstelling.....	9
	3.2. Doelstelling.....	9
4.	Huidige en gewenste situatie.....	11
	4.1. Huidige situatie.....	12
	4.1.1. ICT-infrastructuur.....	12
	4.1.2. ICT organisatie	17
	4.2. Gewenste situatie.....	18
	4.2.1. Een toekomstbestendige ICT- infrastructuur	18
	4.2.2. Een professionele vraaggerichte ICT-organisatie.....	19
	4.2.3. Samenwerking.....	19
5.	Aanpak	20
	5.1. De te behalen resultaten	21
	5.2. Risico's en risicobeperkende maatregelen.....	22
	5.3. Samenhang.....	22
	5.4. Projectkaders	23
	5.5. Procedures en richtlijnen.....	24
6.	Projectorganisatie.....	25
7.	Planning	26
	7.1. Doorloop- en opleverplanning	26
	7.2. Financiële planning	27
	7.3. Capaciteitsplanning.....	28

1. Voorwoord

Gemeente Haarlem staat aan de vooravond van een groot aantal ontwikkelingen. Zaken als verbetering dienstverlening, stimulering van burgerparticipatie, samenwerking in de regio, digitalisering van gemeentelijke processen, inrichting van de bassiregistraties, nieuwe huisvesting voor de ambtelijke organisatie maar ook bezuinigingen staan op de agenda.

Randvoorwaardelijk voor de uitvoering en realisatie van bovenliggende zaken is een robuust, toekomstvast maar ook schaalbaar ICT fundament waarop de ontwikkelingen en taakstellingen gedragen kan worden. De realisatie van dit ICT fundament heeft hoge prioriteit en zou bij voorkeur met direct en met grote spoed opgepakt moeten worden om verdere uitval van dienstverlening en werkzaamheden te beperken en de randvoorwaarden voor ontwikkeling te kunnen bieden.

Welke rol heeft ICT in de waardeketen van de gemeente Haarlem?



Bovenliggend figuur geeft aan wat de positie is van het Masterplan ICT.

Het Masterplan ICT behelst de realisatie van de harde kant van ICT (centrale computers, netwerk, telefonie, enz.) en beperkt zich tot de inrichting van het ICT-fundament van de gemeentelijke organisatie. Het programma "Anders Werken" zal zich richten op de herinrichting en digitalisering van de primaire processen van de gemeente wat zal leiden tot een betere dienstverlening en een efficiëntere organisatie.



2. Management samenvatting

Burgers van de gemeente Haarlem maken steeds meer gebruik van digitale voorzieningen voor hun contact met de gemeente. Voor participatie en inspraak ligt de voorkeur steeds meer bij het gebruik van internet. Internet is op dit moment dan ook wereldwijd het medium voor innovatie, participatie en inspraak en versterkt hiermee o.a. de kracht van de democratie.

Ook binnen gemeentelijke organisaties wordt steeds meer en vaker gebruik gemaakt van informatie- en communicatie technologie (ICT) voor de uitvoering van de werkzaamheden en dienstverlening aan de burgers en bedrijven.

ICT is hiermee van levensbelang geworden voor de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening.

Bij verandering in het aanbod van producten en diensten en verdere inrichting van de "digitale" dienstverlening is het hebben van goede ICT voorzieningen randvoorwaardelijk.

Kijkend naar de huidige situatie van de ICT voorzieningen in de gemeente Haarlem is de status hiervan deplorabel en verre van geschikt om invulling te geven aan een moderne digitale dienstverlening, maar ook aan eisen als flexwerken en een papierloos kantoor.

- De netwerkinfrastructuur van de gemeente heeft op sommige plekken een capaciteit van een huisaansluiting, met dit verschil dat hier meer dan 1000 mensen dagelijks gebruik van maken, waaronder ketenpartners en klanten zoals het Noord-Hollands archief en de VRK. De VRK heeft meerdere malen melding gemaakt van onacceptabele wacht en verwerkingstijden en uitval van het netwerk.
- De telefooncentrale is zwaar verouderd en valt regelmatig uit. De telefonische wachtrij heeft onvoldoende capaciteit met het gevolg dat de verbinding met bellende klanten binnen het kcc (klant contact centra) soms worden verbroken (o.a. weergegeven in het onderzoek van Radar inzake telefonische bereikbaarheid). Managementinformatie over interactie met de klant is niet voor handen door de verouderde technologie.
- Binnen een aantal locaties, waaronder het stadhuis, hebben de netwerkverbindingen de kwaliteit van een telefoonverbinding, wat bij lange niet toereikend is voor de kwaliteit die noodzakelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast komt uitval van het netwerk en telefooncentraleregelmatig voor.
- Het serverpark is voor grote delen meer dan 8 jaar oud en uitbreiding van vakapplicaties i.v.m. wetswijzigingen is eigenlijk niet mogelijk zonder zeer grote financiële en beheersmatige inspanningen, met risico op uitval. De servicecontracten op de apparatuur zijn verlopen en vervangende onderdelen zijn moeilijk te verkrijgen. De continuïteit van de bedrijfsvoering loopt hiermee groot gevaar en de beheerslasten van de ICT afdelingen neemt toe
- De gemeentelijke verbinding met het internet heeft een capaciteit van maximaal 20 MB. Dit betekent voor burgers dat bijvoorbeeld het versturen van een bouwtekening kan leiden tot onacceptabele wachttijden en vertragingen. Voor de medewerkers van de gemeente die bij de verwerking van de aanvragen gebruik maken van landelijke systemen betekent dit eveneens uitval en vertraging bij uitvoering van de werkzaamheden. De digitale weg waarover de burger met de gemeente communiceert is hiermee instabiel en ontoereikend.



- De kantoorsoftware (Word, Excel, enz.) is meer dan 10 jaar oud en sluit niet meer aan op de eisen die vanuit de leveranciers van vakapplicaties aan deze software wordt gesteld. Resultaat is inefficiënte uitvoer van werkzaamheden. Bijvoorbeeld, bij de afdeling financiën worden handmatig aanpassingen gedaan om Excel-gegevens in het financiële systeem te krijgen daar onze huidige versie van Excel (10 jaar oud) niet meer automatisch de gegevens kan uitwisselen met het financiële systeem.
- Het beveiligingsniveau van de systemen is onder de maat en ook beleidsmatig is het niveau van informatiebeveiliging niet geborgd. De verantwoording t.a.v. de beveiliging van de (burger) gegevens is door de gemeente nauwelijks meer te nemen.

Samenvattend kan worden gesteld dat de ICT omgeving van de gemeente Haarlem, zowel technisch als economisch, volledig is afgeschreven en dat, gezien het risico voor uitval van de bedrijfsvoering en voldoen aan de beveiligingseisen, ingrijpen per direct noodzakelijk is.

Daarnaast kan op dit moment niet of nauwelijks invulling worden gegeven aan de randvoorwaarden die worden gesteld aan de ICT omgeving vanuit digitaliseringsbehoefte i.v.m. taakstellingen en wettelijke eisen vanuit het programma NUP (Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid).

Om de bedrijfsvoeringsrisico's tot een acceptabele omvang terug te brengen, de eisen t.a.v. de dienstverlening in te vullen en tegemoet te komen aan de digitaliseringsontwikkelingen en huisvestingseisen, is modernisering van de ICT infrastructuur noodzakelijk. Voor die modernisering is een bedrag van € 10,9 miljoen euro geraamd voor de komende 4 jaar. De investering is opgenomen in het Investeringsplan 2010 – 2015.

Daarnaast zal het jaarlijks onderhoudsbudget voor kantoorsoftware structureel met € 800,000 verhoogd dienen te worden om ook op dit vlak de noodzakelijke vernieuwing door te voeren. De verhoging van de exploitatiebudgetten is opgenomen in de Bestuursrapportage 2010.1.

In tabel 1 op de volgende pagina zijn de investeringslasten excl. BTW per ICT onderdeel weergegeven. De bedragen zijn in euro's, te vermenigvuldigen met een factor 1000.

Tabel 1 Meerjaren investeringen ICT

Investeringsplan 2010 - 2014 Masterplan ICT Product / Omschrijving	Jaar					Totaal
	2010	2011	2012	2013	2014	
Werkplekdiensten						
Pc's Laptops en Randapparatuur	90	700	600	700	250	2340
Platformdiensten						
Servers, Storage, back-up&recovery	1715	500	100		250	2565
Netwerkdiensten						
Netwerkapparatuur (LAN)	450	350		225		1025
Vaste Telefoniediensten						
VOIP Telefooncentrale, software en toestellen	75	500	100	100		775
Huisvestingsdiensten,						
Apparatuur computerruimtes		500				500
Technische Applicatie en gegevensbeheer diensten						
Applicatiemigratie	450	400				850
Verbetering en consolidatie van applicaties	0	500	500	500		1500
Netwerkdiensten (LAN)						700
Netwerkbekabeling en voorzieningen Raakspoort		350				
Netwerkbekabeling en voorzieningen Zijlpoort				350		
Huisvestingsdiensten						700
Inrichting MER Raakspoort		270				
Inrichting SER Raakspoort		230				
Inrichting SER Zijlpoort				200		
Totaal generaal investeringsuitgaven	2780	4300	1300	2075	500	10955

3. Inleiding

Het Masterplan ICT geeft op hoofdlijnen de noodzakelijke verbeteringen en investeringen aan de ICT-infrastructuur en ICT-beheerorganisatie weer welke in de komende vier jaar dienen plaats te vinden.

Het afgelopen half jaar is onderzoek gedaan naar de technische kant van de ICT en haar bedrijfsvoering (de applicaties en applicatiebeheer zijn nog buiten beschouwing gelaten). Aanleiding voor dit onderzoek waren:

- de aanstaande digitaliseringbehoefte verwoordt in het Masterplan “Anders Werken” die andere eisen stelt aan de ICT infrastructuur;
- de bouw van de nieuwbouwlocaties voor de gemeentelijke organisatie;
- de ambitie van het papierloze kantoor en flexwerken;
- klachten over de performance van de ICT infrastructuur en organisatie.

Voor de vaststelling van de beoogde doelen en te behalen resultaten, zijn de volgende documenten geraadpleegd:

- Masterplan “Anders werken”;
- Plan van aanpak “Inhuizing Raakspoor”;
- Uitwerkplan Middelen & Services
- TCO documenten van PQR.

Naast het bestuderen van genoemde documenten hebben individuele interviewgesprekken plaatsgevonden met een groot aantal betrokkenen vanuit de gemeente Haarlem:

Deze betrokkenen zijn o.a.:

- Jan Scholten, Directeur;
- Heleen Achterhuis, Hoofdafdelingsmanager dienstverlening;
- Ray van Loon, Hoofdafdelingsmanager M&S;
- Wim van Duin, concerncontroller;
- Hans Rooijers, controller;
- Marjan den Besten, afdelingsmanager vergunning & handhaving;
- Paul Jongkees, teammanager bedrijfsbureau dienstverlening;
- Maarten Baas, afdelingsmanager ICT;
- Ben van Miltenburg, programmamanager digitalisering;
- Hans Schoenmakers, bedrijfskundig adviseur gemeente Haarlemmermeer;
- Don Vintges, projectleider ICT nieuwe huisvesting;
- Kees Brouwer, applicatiearchitect;
- Frank Zwenne, interim bureauhoofd ICT;
- Alex Heerema, projectleider en accountmanager ICT.

In het Masterplan ICT is een verdeling gemaakt van uit te voeren werkzaamheden, welke zijn uitgewerkt in de volgende drie hoofdonderdelen:

- de ICT-infrastructuur;
- de ICT-organisatie;
- tijdelijke ICT voorzieningen.



4. Aanleiding

Randvoorwaardelijk voor de gemeentelijke dienstverlening, bedrijfsvoering en uitvoering van de digitaliseringsopgave is de aanwezigheid van de juiste ICT voorzieningen. Zonder goede netwerkvoorzieningen, gegevensmagazijnen, computers, randapparatuur en telefoons is het leveren van een goede dienstverlening niet mogelijk. Ontwikkelingen als multichannel, mobiele handhaving, het elektronisch maken van afspraken en het via internet vertonen van videobeelden van raadsvergaderingen zijn voor moderne daadkrachtige gemeenten een vanzelfsprekendheid.

Naast de noodzakelijke verbetering van de bedrijfsvoering, de gemeentelijke (verplichte) ambitie inzake de digitaliseringsopgave en verbetering van de dienstverlening, zijn er voor de komende jaren nog een aantal uitdagingen die de gemeente aangaat en waarbij nieuwe en aanvullende eisen aan de ICT voorzieningen worden gesteld. Deze uitdagingen zijn:

- nieuwe huisvesting Raakspoort en Zijlpoort;
- organisatieaanpassingen (flexwerken, telewerken en het papierloze kantoor);
- samenwerking in de regio.

Om bij de realisatie van de ICT voorzieningen voor bovengenoemde uitdagingen versnippering en desinvesteringen te voorkomen, dienen de vraag en oplossingsrichting zoveel mogelijk te worden gebundeld om te komen tot een efficiënte, maar vooral effectieve inzet van mensen en middelen.

4.1. Probleemstelling

De huidige ICT producten en diensten binnen de gemeente Haarlem zijn zowel technisch als economisch afgeschreven en sluiten niet aan op de huidige vraag en toekomstige ambitie van de gemeentelijke organisatie. Als gevolg hiervan bieden zij onvoldoende ondersteuning om de doelstellingen van de organisatie te realiseren en loopt de gemeente bedrijfsmatige risico's. De bestaande ICT infrastructuur is sterk verouderd, is niet gestandaardiseerd en beschikt over onvoldoende capaciteit om aan gestelde eisen en randvoorwaarden te voldoen van zowel de huidige als toekomstige ontwikkelingen binnen de gemeente Haarlem.

4.2. Doelstelling

Het Masterplan ICT beschrijft de doelstellingen waarmee de huidige ICT-dienstverlening en ICT-infrastructuur van de gemeente Haarlem worden gemoderniseerd en verbeterd zodat invulling kan worden gegeven aan de eisen en randvoorwaarden die de organisatie op dit moment en de nabije toekomst aan haar ICT stelt.

Het hoofddoel is om in de komende jaren een moderne, gestandaardiseerde en toekomstbestendige ICT omgeving en bijbehorende dienstverlening in te richten, welke adequaat kan inspelen op de wensen en eisen van de gemeentelijke organisatie, haar burgers en bedrijven.

Om deze doelstelling te realiseren zal modernisering en verbetering in de komende 4 jaar gefaseerd plaatsvinden en gericht zijn op de volgende onderwerpen:



- De ICT-infrastructuur:

Waarbij een nieuw extern rekencentrum wordt ingericht, het netwerk wordt vernieuwd en aangepast, de werkplekken voor de nieuwe huisvesting worden aangeschaft en de telefonie wordt vernieuwd.

- De ICT-organisatie:

Waarbij de beheersprocessen van de ICT organisatie worden verbeterd (conform ITIL) Het beleid op het gebied van Informatievoorziening en informatiebeveiliging wordt vervaardigd en geïmplementeerd en de mensen worden opgeleid en gecertificeerd.

- Tijdelijke ICT voorzieningen:

Inrichting van tijdelijke ICT voorzieningen om de voortgang van kritische digitaliseringsprojecten i.v.m. wetgeving op taakstelling te borgen. Denk hierbij aan aanschaf van tijdelijke hardwarematige oplossingen om de benodigde opslagcapaciteit in te vullen.

5. Huidige en gewenste situatie

Om de ICT-infrastructuur en het ICT-beheer op orde te brengen is de huidige situatie op hoofdlijnen geïnventariseerd. Hiervoor zijn verschillende documenten geraadpleegd en hebben diverse interviewgesprekken met medewerkers binnen de gemeente Haarlem plaatsgevonden.

Op basis van een nieuwe en nog definitief vast te stellen ICT architectuur, welke kaderstellend zal zijn voor de inrichting van de nieuwe ICT-infrastructuur, zullen de te realiseren doelen worden bepaald en onderverdeeld in verschillende (deel-)projecten.

Voor de realisatie van deze projecten zal prioriteit worden vastgesteld op basis van nut en noodzaak. Hierbij zal nadrukkelijk worden gekeken naar zaken die nadrukkelijke en directe aandacht behoeven en zaken die vanuit andere programma's randvoorwaardelijk zijn voor hun voortgang.

Om een gestructureerde en heldere omschrijving te geven van de huidige en toekomstige situatie is de omschrijving onderverdeeld in de volgende drie thema's:

ICT-infrastructuur: Hiermee wordt de hardware en software van de gemeente Haarlem bedoeld zoals: servers, pc's, netwerken, telefonie, databases, softwareapplicaties, switches, routers, enz.. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende onderdelen:

- datacenter;
- werkplekken;
- netwerk;
- telefonie;
- applicaties en gegevens.

ICT-organisatie: De focus ligt hierbij op de beheerorganisatie welke noodzakelijk is om de ICT infrastructuur van de gemeente Haarlem professioneel te beheren opdat zij proactief kan inspelen op ontwikkelingen vanuit de organisatie. We maken onderscheid tussen:

- Informatiebeleid;
- verbetering van de ICT bedrijfsvoering.

Quick Wins en tijdelijke ICT voorzieningen:

Dit betreft relatief kleine ICT projecten waarmee directe knelpunten worden opgelost:

- verbetering van de Netwerkvoorzieningen, o.a. in het stadhuis en Kleinheiligkland;
- tijdelijke inrichting van servers en opslag om aan de digitaliseringvraag i.v.m. taakstellingen te voldoen;
- realiseren van een hoge beschikbaarheid van de Oracle databaseomgeving;
- inrichten van een OTAP (Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie) voorziening;
- pilot-project mobile verkeer en email oplossingen in het kader van de vervanging van de kantoorsoftware;
- verbetering van de informatiebeveiliging en vervaardiging van beleid;

5.1. Huidige situatie

5.1.1. ICT-infrastructuur

Datacenter

Het huidige serverpark is sterk verouderd en beschikt over onvoldoende capaciteit. Hierdoor loopt de continuïteit van de bedrijfsvoering voor de primaire processen gevaar. Er zijn verschillende serverplatformen in gebruik, zoals: Novell NetWare, Microsoft Windows, Linux en AIX. Het beheer van meerdere platformen vereist specifieke kennis. Daarnaast werken de aanwezige platformen niet altijd goed met elkaar samen, wat een extra belasting voor de beheerorganisatie vormt. Het beheer van het serverpark vindt hierdoor onvoldoende efficiënt en effectief plaats.

Back-up en herstel van de primaire systemen is onvoldoende ingericht en te beheersen. Een eventuele uitwijk en/of herstel van de GBA, BAG en Sociale Zaken zijn op dit moment problematisch en het is tevens onduidelijk binnen welke periode een volledig herstel kan plaatsvinden.

Kerncijfers:

Product / Omschrijving	Aantal
Platformdiensten	
<i>HP UX, Windows, VMWare en Citrix</i>	
Unix Servers	3
Windows servers	47
Novell Servers	22
VMware Servers	8
Citrix Servers	4
HP EVA voor dataopslag	1

Ons advies:

- de systemen in het datacenter vervangen;
- daarbij gebruik maken van virtualisatieoplossingen;
- het reduceren van het aantal te beheren platformen;
- het realiseren van redundantie en uitwijkmogelijkheden.

Consequenties bij het niet uitvoeren van bovenliggend advies:

- inefficiënt en ineffectief beheer server- en database-omgevingen;
- toename van beheerslasten door onderhouden van economisch en technisch afgeschreven systemen;
- niet kunnen voldoen aan de eisen die worden gesteld vanuit de ontwikkeling van de digitale dienstverlening
- niet kunnen voldoen aan de eisen die worden gesteld vanuit de leveranciers van de vakapplicaties;
- niet kunnen voldoen aan de continuïteitseisen vanuit het Rijk in het kader de informatiebeveiliging.

Werkplekken

De huidige werkplekomgeving is niet gestandaardiseerd en het beheer ervan is verspreid over de organisatie. Voorraadbeheer, installatie, distributie en beheer van pc's is niet op eenduidige wijze ingericht. Het gevolg hiervan is dat de eindgebruiker vaak lange wachttijden kent voordat hij/zij een nieuwe pc op de werkplek heeft staan.

De huidige werkplekken zijn deels verouderd en mogelijk niet geschikt voor het flex-thuiswerk concept

Kerncijfers:

Product / Omschrijving	Aantal
Werkplekdiensten	
Pc's en Laptops	
Ambtelijk apparaat	1701
Raadsleden	39
Externe klanten	649
Totaal Pc's en Laptops	2389
PC Software	
Microsoft Office	1000
Microsoft Client Acces	950
GroupWise	1700
Virusscanner	1400

Ons advies:

- het beheer van de werkplekken te centraliseren;
- de werkplekken zoveel mogelijk standaardiseren;
- tegemoet komen aan de eisen en wensen vanuit de gebruikersorganisatie in het kader van de nieuwe huisvesting en het thuis en flexwerkconcept.

Consequenties bij het niet uitvoeren van bovenliggend advies:

- inefficiënt en ineffectief beheer van de werkplekken;
- blijvende kans op illegaal gebruik van software;
- toename van beheerslasten;
- geen aanpak inproductieve uren medewerker i.v.m. wachttijden bij computer uitval;
- moeizame invoering van thuiswerken en flexwerken.

- **Netwerk**

De gebouwen die na ingebruikname van de nieuwe huisvesting behouden blijven, beschikken op dit moment over verouderde netwerkbekabeling en netwerkapparatuur. De bekabeling is halverwege jaren '90 aangelegd en voldoet niet meer aan de hedendaagse eisen. Recente metingen hebben aangetoond dat de kwaliteit van de bestaande bekabeling wordt gekwalificeerd als "Cat-3". Daarmee is de oude bekabeling qua bandbreedte uitsluitend nog geschikt voor "traditioneel telefonieverkeer". Moderne functionaliteit zoals een "Electronic Highway" en IP-telefonie stellen veel hogere eisen aan de netwerkbekabeling en vereisen minimaal een "Cat-6" normering.

Kerncijfers:

Product / Omschrijving	Aantal
Netwerkdiensten	
<i>Datacommunicatievoorzieningen (WAN)</i>	
Aantal locaties	38
Datacommunicatie lijnen	26
Routers	58
<i>Local Network (LAN)</i>	
Netwerk aansluitingen	6000 *
Switches	109

Ons advies:

- de bekabeling in bestaande panden vervangen door Cat 6 gekwalificeerde kabels;
- toekomstvast netwerkapparatuur aanschaffen die flexibel uitbreidbaar is en tevens geschikt voor de nieuwe doelstellingen (bijv. VOIP en/of WiFi).

Consequenties bij het niet uitvoeren van bovenliggend advies:

- grote vertraging bij de uitvoering van de werkzaamheden;
- niet kunnen voldoen aan de randvoorwaarden voor digitalisering van gemeentelijke processen;
- risico op verstoring van het digitale aanvraagproces met burgers en bedrijven;
- problemen met uitwisseling van (authentieke) gegevens met bedrijven, de landelijke voorzieningen en ketenpartners.

Telefonie

Binnen de gemeente Haarlem wordt hoofdzakelijk nog van traditionele telefonie gebruik gemaakt. Op heel kleine schaal wordt binnen een pilot gebruik gemaakt van moderne Voice Over IP (VOIP) telefonie. Data- en telefonieverkeer geschieden op dit moment op traditionele wijze en zijn daarmee van elkaar gescheiden. De telefooncentrales zijn sterk verouderd en inmiddels afgeschreven. De vraag vanuit de organisatie naar moderne faciliteiten zoals callcenter en callqueing functionaliteit kan op dit moment niet ingevuld worden.

Kerncijfers:

Product / Omschrijving	Aantal
Telefoniediensten	
Mobiele telefonie	
Mobiele nummers in gebruik	699
Vaste telefonie	
<i>Telefooninfrastructuur</i>	
Telefooncentrales	12
Netlijnen (ISDN 30 bundels)	3
Toestellen	2100*

Ons advies:

- mogelijkheid onderzoeken om samen te werken met andere gemeente;
- onderzoeken van de beste telefonische oplossing voor Haarlem zijn in de nieuwe kantoren vanuit het oogpunt van flexibiliteit en bereikbaarheid (denk aan dect, private GSM)
- de huidige telefooncentrale vervangen door een VOIP centrale, of aanhaken bij een VOIP centrale van een andere gemeente;

Consequenties bij het niet uitvoeren van bovenliggend advies:

- de gewenste bereikbaarheid van de gemeentelijke organisatie door burgers, bedrijven wordt niet gehaald;
- flexwerken en thuiswerken is vanuit het oogpunt van telefonie niet te ondersteunen

Applicaties en datagegevens

Het beheer van applicaties en gegevens vindt plaats bij verschillende disciplines binnen de gemeentelijke organisatie. Voor het merendeel vindt het beheer decentraal bij de lijnorganisatie en daarmee buiten de ICT afdeling plaats:

- distributie van applicaties bij ICT netwerkbeheer;
- het technisch beheer van applicaties deels bij ICT en deels bij de lijnorganisatie;
- het functioneel beheer vindt decentraal plaats bij verschillende afdelingen binnen de organisatie;
- het beheer van softwarelicenties vindt niet of nauwelijks plaats;
- het beheer van databases bij ICT netwerkbeheer;
- het beheer van databestanden en schijfruimte bij ICT netwerkbeheer.

Door deze werkwijze is een gedeelde verantwoordelijkheid ontstaan, hetgeen erin resulteert dat in de praktijk niemand concreet verantwoordelijk is of zich verantwoordelijk voelt. Eén van de gevolgen hiervan is dat bijvoorbeeld het beheer van softwarelicenties niet of nauwelijks plaatsvindt waardoor de gemeente Haarlem een aanzienlijke hoeveelheid software in gebruik heeft waarvoor geen licentie is aangeschaft.

Ook is binnen het scala van de huidige en aanwezige softwareapplicaties een overlappende functionaliteit aanwezig. Een goed voorbeeld hiervan zijn de e-mail, agenda's en contacten. Op dit moment wordt hiervoor binnen de gemeente Haarlem het product Novell GroupWise gebruikt. Tevens wordt er MS-Office gebruikt (met MS-Word, MS-Excel en MS-Powerpoint). Binnen MS-Office is echter ook het programma MS-Outlook aanwezig waarmee e-mail, agenda's en contacten gebruikt kunnen worden. Wel dient voor deze functionaliteit het product MS-Exchange op de servers beschikbaar te zijn.

Kerncijfers:

Product / Omschrijving	Aantal
Technische Applicatie en gegevensbeheer diensten	
Software Applicaties	700

Ons advies:

- het beheer van de applicaties te centraliseren;
- inrichten van centrale inkoop en licentiebeheer;
- overlappende functionaliteit in kaart brengen en beperken;
- inrichten van een OTAP (Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie) omgeving.

Consequenties bij het niet uitvoeren van bovenliggend advies:

- geen integrale sturing op de inzet van software;
- geen overzicht in de aanwezige software en kosten;
- inefficiënt en ineffectief gebruik van software;
- bij het niet inrichten van de OTAP omgeving neemt de kans op verstoring van de productieomgevingen toe.



5.1.2. ICT organisatie

De huidige ICT organisatie is reactief ingericht. De loyaliteit van de ICT medewerkers en soms een dosis geluk zorgen ervoor dat de ICT omgeving operationeel blijft en er (nog) geen grote calamiteiten plaatsvinden.

Het managen van de verwachting tussen de ICT vraag vanuit de organisatie en de aanbodzijde van de ICT afdeling is voor verbetering vatbaar.

De inrichting van de huidige ICT-beheerorganisatie past onvoldoende bij de eisen die aan haar gesteld worden. Databasebeheer en gegevensbeheer zijn niet formeel en onvoldoende ingericht en het werkplekbeheer alsmede het technisch- en functioneel applicatiebeheer vinden verspreid en decentraal in de gemeentelijke organisatie plaats. Hierdoor is de eindverantwoordelijkheid voor de werking van de ICT-infrastructuur niet eenduidig vastgelegd.

Er is geen volwaardige helpdesk ingericht om de 1^e- en 2^e- lijns ondersteuning te kunnen leveren. De ICT medewerkers worden hierdoor tijdens het uitvoeren van complexe werkzaamheden regelmatig lastig gevallen om eenvoudige vragen te beantwoorden en/of op te lossen.

Het vastgestelde ICT-beleid wordt in onvoldoende mate beheerd en geactualiseerd. Er is geen duidelijke scheiding tussen de vraagzijde van ICT (functioneel beheer) en de aanbodzijde van ICT (technisch beheer). Hierdoor ontstaat wederzijdse frustratie over de wel of niet uitgevoerde werkzaamheden en de verwachtingen die men naar elkaar heeft.

Functioneel beheer heeft onvoldoende aandacht in de gemeentelijke organisatie en is nauwelijks "formeel" ingericht. Dit terwijl wel zo'n 700 softwareapplicaties binnen de organisatie aanwezig zijn ter ondersteuning van de gemeentelijke werkprocessen.

De werkwijze van de ICT organisatie binnen de gemeente Haarlem is in het algemeen als "ad hoc" te kwalificeren. De ICT medewerkers binnen de afdeling proberen wel plan- en projectmatig te werken maar worden door haar afnemers niet altijd begrepen. Afnemers ervaren de huidige ICT dienstverlening als "dirigerend" en vooral "op zichzelf gericht". Terwijl zij juist behoefte hebben aan een klantgerichte ICT dienstverlening.

5.2. Gewenste situatie

5.2.1. Een toekomstbestendige ICT- infrastructuur

Een toekomstbestendige ICT-infrastructuur die voldoet aan de wensen en eisen van de gemeentelijke organisatie. De nieuwe ICT-infrastructuur levert continuïteit, is schaalbaar en biedt voldoende flexibiliteit om hieraan ook in de toekomst te blijven voldoen.

Verbetering en modernisering van de ICT-infrastructuur zal in de komende jaren gerealiseerd moeten worden voor tenminste de volgende onderdelen:

- datacenter (computerruimte, servers, back-up en recovery, virtualisatie);
- werkplekken (pc's, randapparatuur, softwarelicenties);
- netwerken (bekabeling, netwerkcomponenten);
- telefonie (telefooncentrale, telefoontoestellen);
- applicaties en databestanden.

Voor de nieuwe ICT-infrastructuur zal een blauwdruk worden vervaardigd samengevat in een ICT-architectuur. Uitgangspunt in de opzet van deze architectuur is standaardisatie, het behoud van gegevens en de kwaliteit van deze gegevens binnen de gemeente Haarlem.

Datacenter:

Ten aanzien van het datacenter en de daarin aanwezige servers geldt dat er een consolidatieslag zal plaatsvinden en dat het aantal te beheren platformen zal worden gereduceerd. Ook wordt de mogelijkheid onderzocht om (een deel van) het fysieke datacenter elders onder te brengen, bijvoorbeeld door samenwerking met andere gemeenten. Hiermee kunnen noodzakelijke uitwijkmogelijkheden worden gerealiseerd en zal de beschikbaarheid toenemen.

Werkplekken:

Uitgangspunt voor de nieuwe werkplekomgeving is dat flexwerken mogelijk moet zijn. Belangrijke voorwaarden daarbij zijn dat werkplekken zijn gestandaardiseerd en dat de distributie van applicaties op geautomatiseerde wijze plaatsvindt. Op deze manier kunnen applicaties de eindgebruiker "volgen" naar elke beschikbare werkplek binnen de organisatie.

Netwerken:

De aanwezige netwerkapparatuur (routers, switches) en aanwezige netwerkbekabeling zal in een aantal bestaande gebouwen vervangen gaan worden. De nieuwe netwerkinfrastructuur zal op dusdanige wijze worden ingericht dat huidige en toekomstige functionaliteit probleemloos gefaciliteerd kan worden. Denk hierbij aan "Electronic highway", videoconferencing, Voice Over IP (VOIP) maar indien mogelijk ook draadloze verbindingen (Wifi).

Telefonie:

Om aan de vraag naar moderne faciliteiten zoals: callcenter en callqueing te kunnen voldoen, zal VOIP Telefonie binnen de gehele organisatie worden ingezet. Ook hier geldt dat de mogelijkheden onderzocht worden om samen te werken met een andere gemeente.

Applicaties en databestanden:

Het technisch beheer van applicaties en het beheer van softwarelicenties zal op één centrale plaats binnen de ICT afdeling gaan plaatsvinden. Overlappende functionaliteit van applicaties zal in kaart worden gebracht waarna een consolidatieslag van applicaties zal plaatsvinden. Hierdoor zal het aantal te beheren applicaties afnemen hetgeen resulteert in lagere exploitatiekosten en mogelijk ook in lagere licentiekosten.

Op korte termijn zal een uitwijk en een ontwikkel, test-, en acceptatieomgeving (OTAP) worden gerealiseerd onder meer voor het digitaliseringprogramma.

5.2.2. Een professionele vraaggerichte ICT-organisatie

Een professionele vraaggerichte ICT organisatie die haar ICT-dienstverlening marktconform uitvoert conform de met haar klanten gemaakte kwaliteitsafspraken. Deze kwaliteitsafspraken worden bewaakt en zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA).

De ICT taken, functies en budgetten worden in de komende maanden geherstructureerd en conform het reorganisatieplan van Middelen & Services doorgevoerd. Uiteindelijk worden de ICT taken om de eerder beoogde doelstellingen te kunnen behalen ondergebracht bij de afdeling Informatievoorziening in de vorm van:

- ICT contractmanagement & accountmanagement;
- Technisch beheer;
- Technisch applicatiebeheer en gegevensmanagement;
- Innovatie & beleid.

Decentraal bij de gemeentelijke organisatieonderdelen

- Functioneel applicatiebeheer.

5.2.3. Samenwerking

In de afgelopen periode is een eerste stap gemaakt om samenwerking met de ICT afdeling van de gemeente Haarlemmermeer te onderzoeken. Hiervoor is externe hulp gevraagd om het onderzoek te ondersteunen en een eventuele intentie uit te werken. De verwachting is dat in de nieuwe raadsperiode een nota aan B&W en de raad zal worden voorgelegd. Om nu al financieel voordeel van een mogelijk schaalgrote te behalen, zijn de Europese aanbestedingen voor een nieuw datacenter en voor mobiele telefonie samen met de gemeente Haarlemmermeer gepubliceerd en in voorbereiding.



6. Aanpak

Om het ICT-beheer op orde te brengen zal de huidige situatie in detail worden geïnventariseerd. Ook worden de specifieke eisen en wensen voor de toekomstige ICT-infrastructuur in kaart gebracht. Het beeld dat daaruit voortkomt zal via gesprekken met belanghebbenden uit de organisatie en medewerkers van de afdeling ICT worden getoetst en geactualiseerd.

Er wordt een nieuwe ICT-architectuur vastgesteld en de te realiseren doelen worden bepaald en weggezet in uit te voeren (deel-)projecten. Deze projecten zijn de volgende:

- informatiebeleid;
- datacenter;
- netwerkinfrastructuur;
- werkplekken;
- telefonie;
- applicatie en gegevensmigratie;
- verbetering ICT bedrijfsvoering;
- tijdelijke ICT voorzieningen.

Voor de realisatie van de bovengenoemde projecten, worden prioriteiten gesteld op basis van nut en noodzaak. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar die zaken die op dit moment de grootste knelpunten vormen en naar de zaken die vanuit de andere programma's randvoorwaardelijk zijn voor hun voortgang. Afhankelijk van de uit te voeren activiteiten en de complexiteit van de werkzaamheden, worden aanvullende plannen van aanpak of eventueel stappenplannen vervaardigd.

6.1. De te behalen resultaten

Een toekomstbestendige ICT-infrastructuur

- Vastgestelde nieuwe ICT architectuur;
- De nieuwe ICT infrastructuur is gestandaardiseerd;
- De nieuwe ICT infrastructuur is schaalbaar en biedt continuïteit;
- Volledig ingericht back-up en recovery voor alle systemen van Haarlem;
- Toekomstbestendig netwerk dat voldoet aan de eisen die hedendaagse elektronische dienstverlening stelt inclusief mogelijke wifi oplossingen;
- Uitwijk bij rampen is geregeld en de benodigde uitwijkprocedure is vastgesteld voor de primaire systemen;
- De klantwerkplekken zijn gemoderniseerd;

Een professionele vraaggerichte ICT-organisatie

- Vastgestelde producten- en dienstencatalogus ICT;
- Vastgesteld SLA met de kwaliteitsafspraken t.a.v. de ICT-dienstverlening;
- Vastgestelde procedures voor het ICT-beheer (op basis van ITIL);
- Vastgesteld formatie en inrichtingsplan voor de nieuwe ICT-organisatie;
- Vastgestelde functiebeschrijvingen die passen bij de nieuwe organisatie;
- Met de medewerkers zijn afspraken gemaakt over de gewenste ontwikkeling en eventueel benodigde opleiding;
- Overlegstructuren zijn ingericht voor regulier beheer en het doorvoeren van wijzigingen;

Quick Wins en tijdelijke ICT voorzieningen

- Verbetering van de Netwerkvoorzieningen, o.a. in het stadhuis;
- Tijdelijke inrichting van servers en opslag om aan de digitaliseringvraag i.v.m.; taakstellingen te voldoen;
- Realiseren van een hoge beschikbaarheid van de Oracle databaseomgeving;
- Inrichten van een OTAP (Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie) voorziening;
- Pilot-project mobile verkeer en email oplossingen in het kader van de vervanging van de kantoorsoftware;
- Verbetering van de informatiebeveiliging en vervaardiging van beleid;

6.2. Risico's en risicobeperkende maatregelen

Risico	Risicobeperkende maatregel
Op dit moment de is inzet van ICT organisatie hoog en vooral ad-hoc. Om de mensen uit de ICT-organisatie vrij te maken voor de hierboven beschreven punten zal er ruimte gecreëerd moeten worden binnen de huidige activiteiten.	Er zal tijdens de migraties extra capaciteit aanwezig zijn om de eigen medewerkers de ruimte te geven voor de extra werkzaamheden rond de implementaties.
Onvoldoende kennis en ervaring van de organisatie met projectmatig werken en het beschikbaar krijgen van de voor het project benodigde capaciteit uit de organisatie.	<ul style="list-style-type: none"> - Het tijdig betrekken van de projectgroep in de vervaardiging van het plan van aanpak. - Door de projectleider ondersteunen van de medewerkers in projectmatig werken. - SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdig) afspraken maken met de leidinggevenden over de inzet van de projectmedewerkers. - Eventueel inhuren van medewerkers voor lijntaken om de eigen medewerkers vrij te maken voor het project.

6.3. Samenhang

De realisatie van de modernisering van de ICT-infrastructuur en het ICT-beheer hangen nauw samen met de realisatie van de nieuwe huisvesting voor de gemeente Haarlem en met het programma "Anders werken". De modernisering van de ICT is randvoorwaardelijk voor het succes van de beide programma's en is volgend aan de uitkomsten en resultaten vanuit deze programma's.



6.4. Projectkaders

- Het Masterplan ICT zal een robuust en toekomstvast technisch platform opleveren dat voldoet aan de eisen van de gemeentelijke organisatie;
- Het project zal een hoge kwaliteitsverbetering leveren op het gebied van gegevens- en informatievoorziening;
- De verbeterde kantoorautomatisering zal passen binnen de huidige systeem- en informatiearchitectuur van de gemeente Haarlem;
- De vernieuwde kantoorautomatisering zal zo weinig mogelijk maatwerk bevatten. Streven is om bij alle vernieuwingen van de kantoorautomatisering gebruik te maken van de aanwezige standaarden om beheerlasten laag te houden;
- De nieuwe ICT-organisatie zal passen binnen de gemeentelijke visie van een vraaggerichte organisatie;
- Samenwerking met andere gemeenten is zeker een optie, echter zal eerst de gemeente Haarlem de eigen zaken op orde moeten hebben voor als een volwaardige partner een mogelijk samenwerkingsverband kan worden aangaan. Binnen de huidige programmakaders is samenwerking nog geen optie;
- Open-source is in de toekomst wel een optie, echter in de huidige situatie is het niet verstandig om hier al op in te spelen. De leveranciers van de primaire applicaties leveren op dit moment nog onvoldoende mogelijkheden om op grote schaal van open-source gebruik te kunnen maken;

6.5. Wat doen we niet

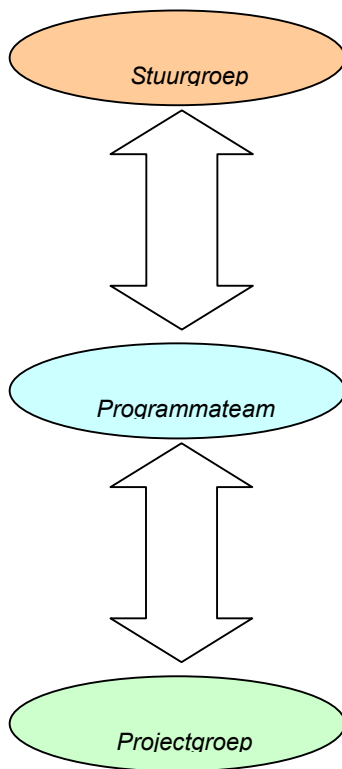
- Buiten de resultaten van dit project valt de digitalisering van de processen van vakafdelingen en de uitvoering van het programma NUP;
- Buiten de resultaten van dit project valt de realisatie van de doelstellingen uit het programma: "Anders Werken".
- Buiten de resultaten van dit project valt de vervanging, vernieuwing van leveranciersspecifieke hard en software zoals die voor Rijbewijzen en verkeersinstallaties;
- Buiten de resultaten van dit project valt de inhoudelijke verbetering van applicaties en gegevensverzamelingen;
- Buiten de resultaten van dit project valt de ICT vernieuwing van onze externe klanten VRK en Bibliotheek, daar deze in 2010 hun eigen ICT voorzieningen ingericht zullen hebben;

6.6. Procedures en richtlijnen

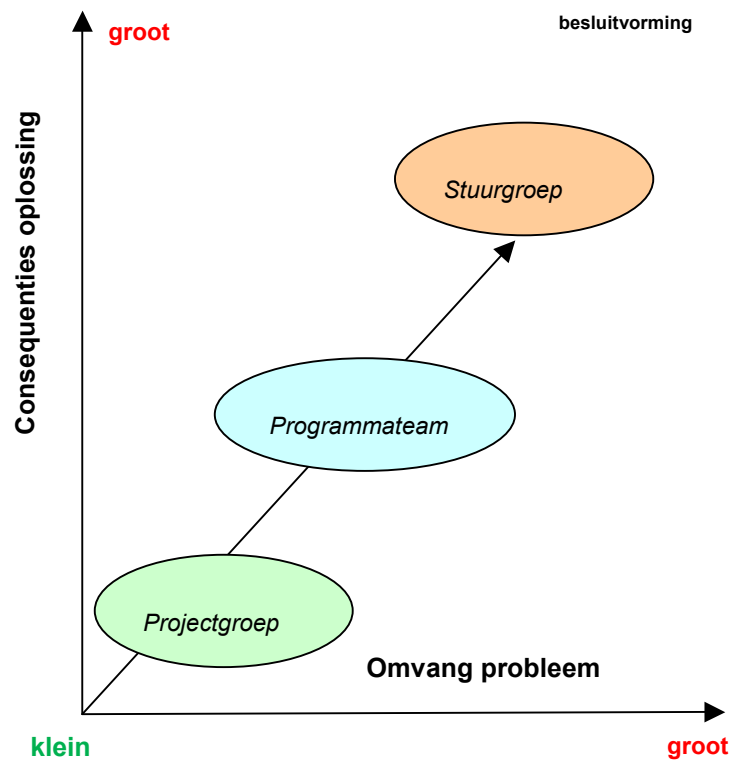
Resultaten van de (deel-)projecten zullen worden opgeleverd aan het programmteam en dienen te worden goedgekeurd binnen de stuurgroep.

De projectgroep geeft bij knelpunten binnen hun deskundigheid advies aan het programmteam. Afhankelijk van de zwaarte van het knelpunt en de impact van de geadviseerde oplossingen besluit het programmteam over welke oplossing er wordt gekozen. Bij grote consequenties m.b.t. de kwaliteit, de financiën of de doorlooptijd zal het advies ter goedkeuring worden voorgedragen aan de stuurgroep.

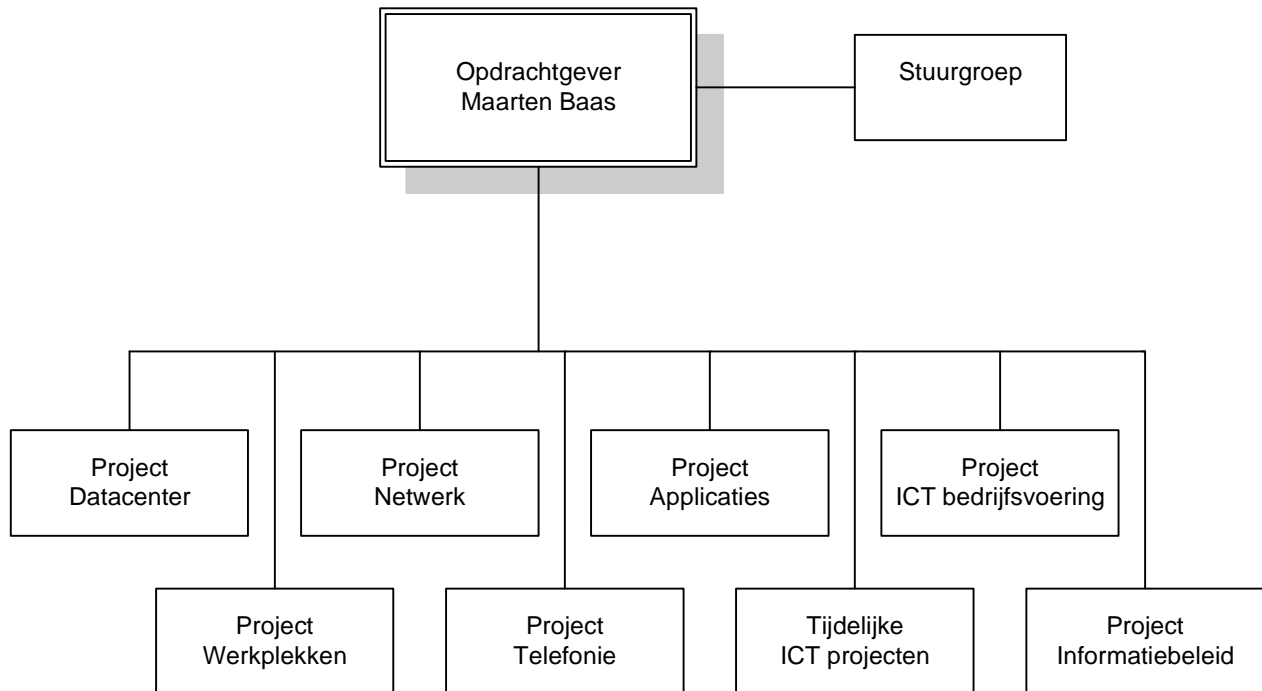
Besluitvormingsmodel projecten



Escalatiemodel projecten



7. Projectorganisatie





8. Planning

8.1. Doorloop- en opleverplanning

De doorloop- en opleverplanning zal in de projectplannen van de verschillende (deel-)projecten verder worden opgenomen en uitgewerkt. Onderliggende planning geeft op hoofdlijnen aan welke projecten wanneer uitgevoerd worden. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de planning van samenhangende projecten (bijvoorbeeld het project Huisvesting).

Q-planning 2010 - 2014 Masterplan ICT	2010				2011				2012				2013				2014			
Product / Omschrijving	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Werkplekdiensten																				
Pc's Laptops en Randapparatuur Raad en College	>	>																		
Pc's Laptops en Randapparatuur Nieuwe Huisvesting			>	>	>	>	>		>	>	>	>	>	>	>					
Pc's Laptops en Randapparatuur vervanging huidig																	>	>		
Platformdiensten																				
Servers, Storage, back-up&recovery	>	>	>	>																
Inrichting tijdelijke ICT voorzieningen	>	>	>																	
Inrichting gegevensmagazijnen			>	>	>	>														
Netwerkdiensten																				
Netwerkapparatuur (LAN)		>			>	>							>	>						
Netwerkbekabeling Stadhuis	>	>	>																	
Netwerkbekabeling Kleinheiligland	>	>																		
Vaste Telefoniediensten																				
VOIP Telefooncentrale, software en toestellen			>	>	>	>														
Huisvestingsdiensten,																				
Apparatuur computerruimtes																				
Technische Applicatie en gegevensbeheer diensten																				
applicatiemigratie						>	>	>	>	>	>	>								
Verbetering en consolidatie van applicaties						>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>				
Netwerkdiensten (LAN)																				
Netwerkbekabeling en voorzieningen Raakspoor					>	>														
Netwerkbekabeling en voorzieningen Zijlpoort													>	>						
Huisvestingsdiensten																				
Inrichting MER Raakspoor			>	>	>															
Inrichting SER Raakspoor			>	>	>															
Inrichting SER Zijlpoort													>	>						
					Oplevering Raakspoor								Oplevering Zijlpoort							

De planning voor de organisatieverbetering van ICT is opgenomen in het uitwerkplan van M&S en het uitwerkplan van de afdeling informatievoorziening

8.2. Financiële planning

In de afgelopen maanden zijn de investeringskosten voor de modernisering van de ICT-infrastructuur en de ICT-organisatie geïnventariseerd en begroot.

Investeringskosten

De nu bekende investeringskosten die benodigd zijn voor uitvoering van de verschillende deelprojecten zijn geraamd en verwerkt in het Investeringsplan 2010- 2014 Masterplan ICT, Investeringsplan huisvesting en additioneel.

Onderstaand overzicht geeft op hoofdlijnen en per onderdeel de noodzakelijke investeringen weer voor de komende jaren.

Investeringsplan 2010 - 2014 Masterplan ICT Product / Omschrijving	jaar					Totaal
	2010	2011	2012	2013	2014	
Werkplekdiensten						
Pc's Laptops en Randapparatuur	90	700	600	700	250	2340
Platformdiensten						
Servers, Storage, back-up&recovery	1715	500	100		250	2565
Netwerkdiensten						
Netwerkapparatuur (LAN)	450	350		225		1025
Vaste Telefoniediensten						
VOIP Telefooncentrale, software en toestellen	75	500	100	100		775
Huisvestingsdiensten,						
Apparatuur computerruimtes		500				500
Technische Applicatie en gegevensbeheer diensten						
applicatiemigratie	450	400				850
Verbetering en consolidatie van applicaties	0	500	500	500		1500
Netwerkdiensten (LAN)						700
Netwerkbekabeling en voorzieningen Raakspoort		350				
Netwerkbekabeling en voorzieningen Zijlpoort				350		
Huisvestingsdiensten						700
Inrichting MER Raakspoort		270				
Inrichting SER Raakspoort		230				
Inrichting SER Zijlpoort				200		
Totaal generaal investeringsuitgaven	2780	4300	1300	2075	500	10955

De investeringen voor de verbetering van de ICT organisatie zijn opgenomen in de budgetten van M&S



Als bijlage bij dit plan, is een detailspecificatie gevoegd.

Het geheel aan investeringen is opgenomen in het nieuwe Investeringsplan 2010-2015.

Onderhoud en Licentiekosten

De modernisering van de ICT infrastructuur en organisatie geven in de jaarbegroting een verhoging van de onderhoud- en licentiekosten. In de Bestuursrapportage 2010.1 is een bedrag van € 800.000 structureel opgenomen ter aanvulling van de bestaande budgetten. De onderbouwing van deze bedragen is vastgelegd in de rapportage verbetering bedrijfsvoering ICT 2010 van februari jl. Als bijlage II is een overzicht van deze kosten bijgevoegd.

8.3. Capaciteitsplanning

De capaciteitsplanning zal in de projectplannen van de verschillende (deel-)projecten worden opgenomen en uitgewerkt. Wel is het van belang dat daarbij rekening wordt gehouden met de planning van samenhangende projecten (bijvoorbeeld het project Huisvesting).

BIJLAGE I : Investeringskosten

Investeringsplan 2010-2014 Masterplan ICT

Product /	2010	2011	2012	2013	2014
Werkplekdiensten					
pc's raad/college	90				
Raakspoort		500			
Stadddhuis en Overig			400		
Zijlpoort				500	150
Overige PC en randapparatuur		200	200	200	100
Platformdiensten					
Serverapparatuur & Storage	1500	100	100		250
Database omgeving (verhogen beschikbaarheid 24x7)	100	400			
extra hardware (tijdelijke voorzieningen)	115				
Netwerkdiensten (LAN)					
Stadhuis					
camarasysteem raad	150				
bekabeling en apparatuur stadhuis	300				
Raakspoort					
Netwerkapparatuur (switches & Routers)		350			
Zijlpoort					
Netwerkapparatuur (switches & Routers)				225	
Huisvestingsdiensten					
Apparatuur Mer en Sers op locaties (Noodstroom en koeling)		500			
Vaste Telefoniediensten (VOIP)					
Stadhuis					
telefonie toestellen & bedienposten			100		
Raakspoort					
telefonie raakspoort (centrale + software)		400			
telefonie toestellen & bedienposten		100			
Zijlpoort					
telefonie toestellen & bedienposten				100	
Pilot Haarlem / Haarlemmermeer (Hard- software en diensten)	75				
Technische Applicatie en gegevensbeheer diensten					
applicatiemigratie waste in/waste out	450	400			
Subtotaal 1	2780	2950	800	1025	500

Netwerkdiensten (LAN)					
Netwerkbekabeling en voorzieningen Raakspoort		350			
Netwerkbekabeling en voorzieningen Zijlpoort				350	
Huisvestingsdiensten					
Inrichting MER Raakspoort (computerruimte, o.a. vloeren en blusinstallatie)		270			
Inrichting SER Raakspoort (technische ruimte voor netwerkcomponenten)		230			
Inrichting SER Zijlpoort (technische ruimte voor netwerkcomponenten)				200	
Subtotaal 2	0	850	0	550	

Verbetering en consolidatie van applicaties	0	500	500	500	
Totaal generaal investeringsuitgaven	2780	4300	1300	2075	500

BIJLAGE II : Onderhoud en Licentiekosten

Overzicht Onderhoud en Licentiekosten

Omschrijving	structurele en jaarlijkse onderhoudskosten (bedragen x € 1.000)				
	2010	2011	2012	2013	2014
Werkplekdiensten					
<i>PC Software</i>					
Microsoft Licenties	340	340	340	340	340
Virusscanner licenties	5	5	5	5	5
<i>PC apparatuur</i>					
Onderhoudskosten externe ondersteuning Raadsleden	15	15	15	15	15
Telefoniediensten (Vast)					
Onderhoudskosten	53	79	105	130	130
Netwerkdiensten (LAN)					
<i>Locatie Stadhuis</i>					
Locatie Raadzaal Onderhoudskosten Camerasysteem	20	20	20	20	20
Netwerkkapappatuur Onderhoudskosten	15	15	15	15	15
<i>Locatie Zijlsingel</i>					
Netwerkkapappatuur Onderhoudskosten	15	15	15	15	15
<i>Locatie Raaks poort</i>					
Netwerkkapappatuur Onderhoudskosten			30	30	30
<i>Locatie Gemeente Overig</i>					
Netwerkkapappatuur Onderhoudskosten	20	20	20	20	20
<i>Locatie Zijlpoort</i>					
Netwerkkapappatuur Onderhoudskosten					30
Netwerkdiensten (WAN)					
Blackfiber datacenter en Westergracht/Zijlsingel/Stadhuis					
Black fiber Raaks poort en Zijlpoort					
Upgrading datalijnen naar KPN One					
Migratie datalijnen naar de Raakspoort					
Platformdiensten					
<i>Unix Servers</i>					
Onderhoudskosten	20	20	20	20	20
<i>Intel servers</i>					
Onderhoudskosten	40	40	40	40	40
<i>Software:</i>					
MS Windows 2008 server	19	19	19	19	19
MS Exchange 2008 server	1	1	1	1	1
MS Core Call Licenties	133	133	133	133	133
MS ISA server	2	2	2	2	2
VMWare					
Citrix					
Oracle Licenties	20	60	60	60	60
<i>Storage</i>					
Onderhoudskosten	25	25	25	25	25
<i>Backup</i>					
Onderhoudskosten	40	40	40	40	40
<i>Overig</i>					
Onderhoudskosten Monitoringsoftware	10	10	10	10	10
Huisvestingsdiensten					
Extern datacenter huur en diensten	100	100	100	100	100
Inrichting en blus app. , stroom voorz en koeling		50	50	50	50
Totaal Generaal Onderhoud en Licentiekosten	893	1.009	1.065	1.090	1.120