

Rijkswaterstaat IAP Water vaart wel bij flexibel applicatiebeheer IBM

Wat is de waterkwaliteit in Nederland? En welke maatregelen moeten alle betrokken partijen nemen bij waterverontreiniging? Bij dergelijke issues is het cruciaal dat alle ondersteunende applicaties perfect functioneren. IBM Application Management Services ondersteunt als sourcingpartner de afdeling IAP Water van Rijkswaterstaat bij het beheer en onderhoud van zijn applicaties.

De afdeling IAP Water is binnen Rijkswaterstaat verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van applicaties die betrekking hebben op de waterinfrastructuur.

Een voorbeeld van een dergelijke toepassing is Aquokit, een tool om de waterkwaliteit te toetsen en gegevens van alle waterbeheerders in Nederland in het gewenste format aan Brussel te kunnen rapporteren. Of Aqualarm, een applicatie die op basis van sensoren in de gaten houdt wat het gehalte verontreinigende stoffen is in het water dat bij Lobith (Rijn) en Eysden (Maas) Nederland binnenkomt. Tot het takenpakket van IAP Water behoort onder andere het plannen en uitvoeren van nieuwe software-releases en -patches plus de zorg voor de applicatiebeveiliging. Deze werkzaamheden voert IAP Water van oudsher uit in samenwerking met de leveranciers van de verschillende softwareapplicaties. Daarbij functioneert IAP Water als regisseur die de leveranciers aanstuurt bij het vernieuwen en onderhouden van applicaties.

Efficiëntieslag

Vroeger werkte elk team binnen de Applicatiemanagement-afdeling van Rijkswaterstaat met verschillende leveranciers – één voor elke softwareapplicatie. “Om efficiënter te kunnen werken, hebben we een IAP Sourcingstrategie opgesteld, zodat we optimaal gebruik van de markt kunnen maken. Voor IAP Water betekent dit één leverancier voor het hele portfolio”, zegt Jos Schreur, Teamleider IAP bij Rijkswaterstaat. “Daarom zijn we bij IAP Water op zoek gegaan naar één complete leverancier die ons kan ondersteunen bij het beheer en onderhoud van al onze applicaties. Hiervoor hebben we enkele jaren geleden een Europese aanbesteding uitgeschreven.” De voorkeur van IAP Water ging daarbij uit naar een

flexibel contract. Rijkswaterstaat is als overheidsinstantie immers afhankelijk van de dynamiek in de politiek, dus wilde IAP Water een contract kunnen op- en afschalen. Daarnaast was het door de ICT-centralisatie en -consolidatie niet precies te zeggen hoeveel applicaties er over een paar jaar draaien. Ook dat vraagt om flexibiliteit.

Op- en afschalen

IBM heeft veel expertise in huis als het gaat om watermanagement. Dat is één van de redenen dat IAP Water kiest voor IBM als applicatieleverancier. Daarnaast kan IBM als sourcingpartner de vereiste flexibiliteit bieden. “Dat bleek direct uit de offerte”, zegt Schreur. “IBM had duidelijk vastgelegd wat de contractuele gevolgen zouden zijn als we in de toekomst applicaties wilden toevoegen of verwijderen. Deze methodiek om op en af te schalen was precies wat we zochten. Een ander pluspunt was dat IBM eerlijkheid uitstraalde in zijn offerte.” IAP Water had een dataroom met alle applicaties ingericht voor de betrokken leveranciers. Zodat ze in detail konden zien om welke software het ging en welke expertise daarvoor vereist was. Dat hielp hen om een passende offerte op te stellen. “IBM gaf meteen eerlijk aan dat ze voor twee applicaties externe expertise nodig hadden en meldde welke Business Partner ze daarvoor wilden inschakelen. Bovendien bleek de IBM Global Sourcingstrategie financieel aantrekkelijk bij grote klussen. In dat geval schakelt IBM zijn team in China in dat werkt tegen voordelige bulktarieven.”

Sourcingpartner IBM

Sinds eind 2010 verzorgt IBM Application Management Services het beheer, onderhoud en de documentatie van alle IAP Water-applicaties. Dat betekent dat IBM verantwoordelijk is voor patches, nieuwe releases en de afhandeling van incidenten. Wanneer er een incident op het vlak van beveiliging,

Uitdaging

IAP Water zocht één betrouwbare, allround sourcingpartner voor het beheer en onderhoud van al zijn softwareapplicaties, die bereid en in staat was afspraken vast te leggen in een flexibel contract.

Oplossing

IBM is als sourcingpartner verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud, de documentatie en afhandeling van incidenten van alle IAP Water-applicaties. Daarnaast zorgt IBM ervoor dat alle applicaties aan de eisen van Rijkswaterstaat voldoen en adviseert IAP Water over de invulling van zijn regiefunctie.

Kernvoordelen

Door het schaalbare contract beschikt IAP Water altijd over sourcingwerkzaamheden passend bij het actuele budget en hoeveelheid applicaties. Bovendien levert IBM Global Sourcing financieel voordeel op bij omvangrijke klussen.

“IBM signaleert veranderende normen of een nieuw type sensoren en voert naar aanleiding daarvan technische wijzigingen door.”

Rijkswaterstaat IJsselmeergebied
Rijkswaterstaat Waterdienst

compatibiliteit of toegankelijkheid plaatsvindt, regelt IBM onder andere de tweedelijns ondersteuning. Ook zorgt IBM dat applicaties aan de eisen van Rijkswaterstaat voldoen; door bijvoorbeeld veranderende normen of een nieuw type sensoren te signaleren en naar aanleiding daarvan technische wijzigingen door te voeren.

Focus op kwaliteitssystemen leveranciers

Toonaangevend opdrachtgeverschap is een belangrijke doelstelling van Rijkswaterstaat. Daarnaast wil Rijkswaterstaat in zijn ICT-aansturing meer op afstand van zijn leveranciers komen te staan. Door niet meer alleen de kwaliteit van de geleverde producten te controleren, maar door ook optimaal gebruik te maken van de kwaliteitsborgingsystemen van de opdrachtnemers. Opdrachtgevers zijn zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk dat ze hebben aangenomen. Op zich is dat niet nieuw aangezien de werking van NEN- en ISO-norm 9001-

2008 hier vanuit gaat. Deze vorm van sturen op basis van risicomanagement noemt Rijkswaterstaat Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB). Bij de grond-, weg- en waterbouwsector (GWW) is met deze methode al veel ervaring opgedaan en nu wil Rijkswaterstaat deze kennis ook bij de aansturing van ICT-leveranciers toepassen. Rijkswaterstaat zal bij het afsluiten van contracten meer sturen op het kwaliteitssysteem van de leverancier in plaats van alleen maar op het eindproduct. De organisatie doet dit door de kwaliteitssystemen van leveranciers die ten grondslag liggen aan hun productie, te toetsen. Zo kan Rijkswaterstaat samen met de leverancier met behulp van risicosessies analyseren waar systemen botsen met de eigen processen. Met dit inzicht zijn fouten in een vroeg stadium te voorkomen. Schreur: "Onze samenwerking met IBM is een van de pilots voor SCB."

Flexibele samenwerking

"De flexibiliteit van IBM bleek al tijdens de overgangsfase van drie maanden",

zegt Schreur. De oude leveranciers hadden per applicatie honderd uur ingeruimd voor kennisoverdracht. Hierbij zou IBM samen met de huidige leveranciers fouten in de applicaties oplossen. Zo wilde IBM alles te weten komen over de software. "Maar wat

"De flexibiliteit om uit te breiden en in te krimpen, zonder dat we ons contract hoeven aan te passen,"

bleek, de applicaties bevatten bijna of geen fouten. IBM heeft daar meteen op ingespeeld. In plaats van fouten op te sporen, besloten ze nieuwe software-releases uit te voeren met de oude leveranciers. Zodat ze op deze manier de software leerden kennen. Ook de methodiek om op of af te schalen werkt goed. En niet alleen omdat we dit duidelijk vastgelegd hebben in het contract. We respecteren elkaars wederzijdse belangen. Dat zorgt voor een prettige samenwerking en open communicatie."

IBM adviseert IAP Water ook hoe de afdeling beter de regie over applicaties kan voeren en treedt proactief op bij problemen. De applicatiebeheerders signaleren problemen en lossen ze direct op. "Al met al zijn we tevreden; we hebben de flexibiliteit om uit te breiden en in te krimpen, zonder dat we ons contract hoeven aan te passen. Daarbij kunnen we er van op aan dat de applicaties altijd uitstekend functioneren en de waterveiligheid niet in het geding komt." ■

Jos Schreur
Teamleider IAP bij
Rijkswaterstaat

Beveiliging zoals u het wenst

Real-time Database Security & Compliance Monitoring - Beveilig uw Enterprise data



IBM. **Information Management** software

Voor meer informatie en een online demo, kijk op www.bpsolutions.nl of neem contact op met Louis Joesse of uw IBM Client Representative

