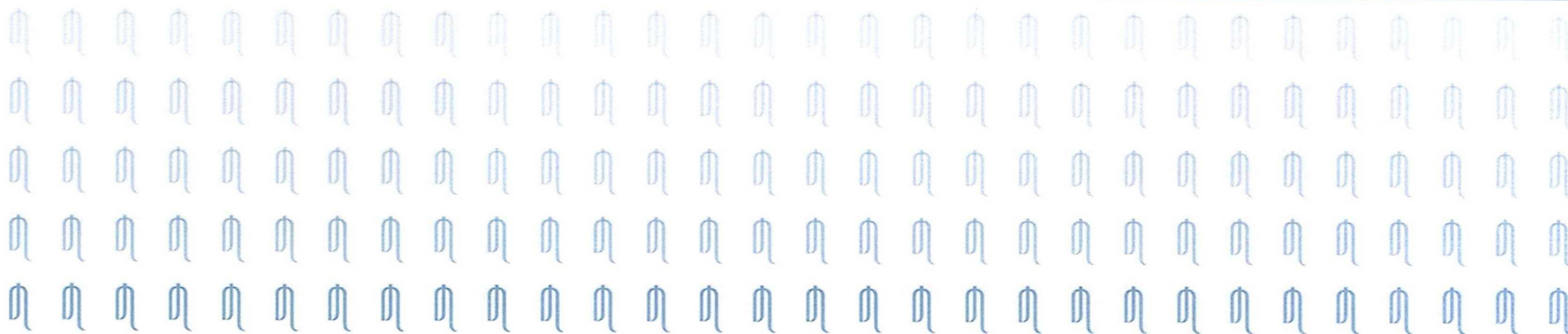


# De Connectie – Nulmeting ICT

Eindrapportage

| 19 februari 2019



1. Opdracht en doel van dit document
2. Samenvatting
3. Analyse
  1. ICT Organisatie en ICT Processen
  2. ICT Infrastructuur
  3. Kwantitatieve Analyse
4. Ambitie : Huis op orde, afspraken herijken, innovatie
  1. Bevindingen en voorwaarden vanuit analyse
  2. Richtinggevende uitspraken vanuit management
5. Roadmap
  1. Uitgangspunten
  2. ICT Organisatie en ICT Processen
  3. ICT Infrastructuur
6. Financiële onderbouwing

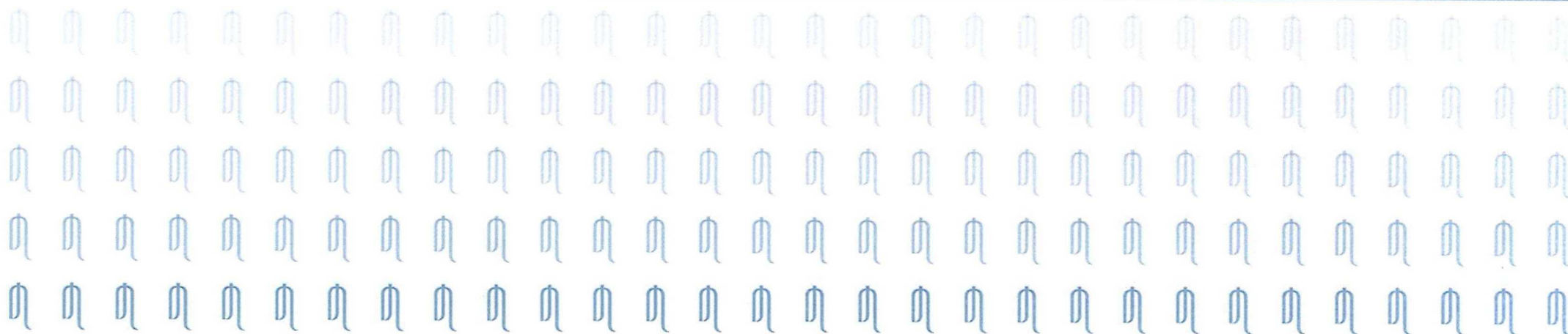
## Bijlagen

1. Analyse ICT Organisatie en ICT Processen
2. Analyse ICT Infrastructuur
3. Kwantitatieve analyse
4. Roadmap projecten ICT Organisatie en ICT Processen
5. Roadmap projecten ICT Infrastructuur
6. Financiële onderbouwing



# 1 Opdracht en doel van dit document

| 19 februari 2019



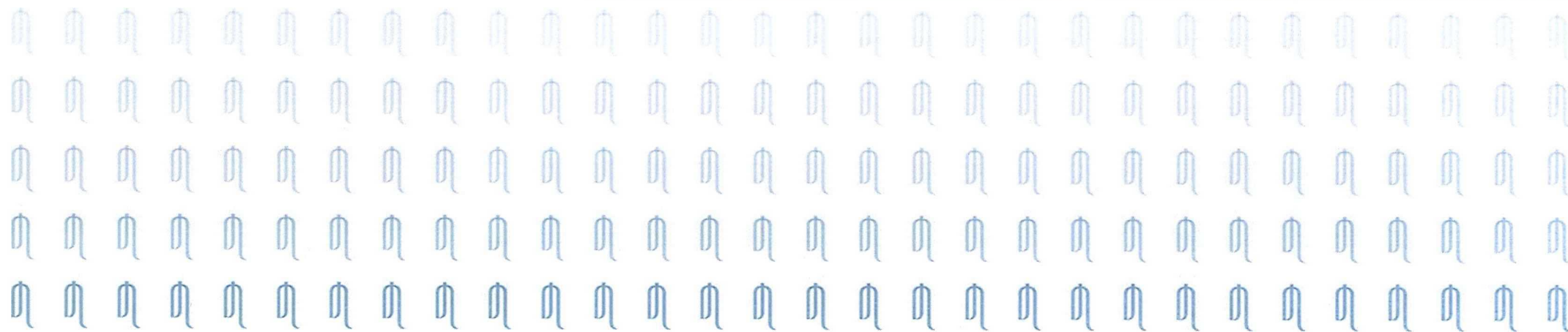
# 1. Opdracht en doel van dit document

- > **Opdracht :**
  - > Een nulmeting van de ICT infrastructuur, de ICT processen en de ICT organisatie.
  - > Op basis hiervan aanbevelingen te doen en prioriteiten te stellen voor vervolgstappen.
- > **Aanpak van dit onderzoek**
  - > Opsplitsen in ICT Organisatie en ICT processen enerzijds en de ICT Infrastructuur anderzijds.
  - > Kick-off voor toelichting aanpak, onderzoek documenten, vervolgens werksessies met specialisten, assessments dmv enquêtes en kwantitatieve analyses. Terugkoppeling aan MT-ICT ter toetsing
  - > Bepalen benodigde richtinggevend uitspraken voor beeld over gewenste situatie en prioriteitstelling.
  - > Alle verbeteracties geclusterd in projecten en deze gecombineerd met de al lopende projecten.
  - > Opstellen roadmap voor combinatie van verbeteringen op het gebied van ICT Organisatie, ICT processen en de ICT Infrastructuur.
  - > Kosten onderbouwing voor de benodigde ICT beheer organisatie en de ICT verbeterkalender
- > **Dit document:**
  - > De Eindrapportage met daarin de analyses en conclusies ter validatie
  - > Omvat volledige scope : De ICT infrastructuur, de ICT processen en de ICT organisatie.
  - > De analyse is een aangepaste versie van de op 28-11-2018 met het MT afgestemde Concept rapport
  - > De richtinggevend uitspraken zijn gebaseerd op overleg met Bernard Fransen op 19-11-2018
- > **Doel**
  - > Afstemming van Eindrapport met MT-ICT en Bernard Fransen op 5-12-2018.



## 2 Samenvatting

| 19 februari 2019



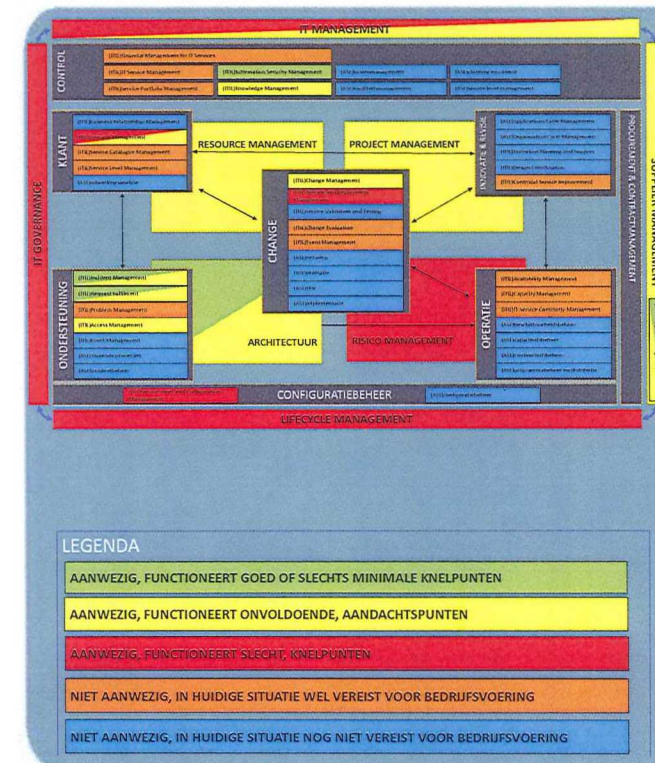
## 2. Samenvatting

# ICT Organisatie & ICT Processen

### > Belangrijkste conclusies:

- > Missie, visie en doelen ontbreken. Sturing niet ingericht.
- > Cascade effecten hiervan beïnvloeden operatie & innovatie.
- > Veel processen zijn niet ingericht of onvoldoende.
  - > In model aangegeven met rood / oranje en geel
  - > Blauw is van belang voor volgende stappen in volwassenheid
- > Volwassenheid organisatie & processen = laag.
- > Ontbreken functionerende governance op alle lagen belemmerend voor prestatie van De Connectie
- > Gap IT Management – IT Operatie (communicatie en vertrouwen).
- > Geen structureel verbeter-mechanisme ingericht
- > Na een lange aanloop (2011 – 2017) toch gehaaste start, geen tijd genomen / gekregen om eenwording vorm te geven, geen gebruik gemaakt van reeds aanwezige middelen.


Sturing niet ingericht, procesvolwassenheid onvoldoende, governance diffuus, geen structureel verbeter mechanisme



## 2. Samenvatting

### ICT Infrastructuur - FIAM

- > Belangrijkste conclusies
  - > Informatie management
    - > IDM en AD moeten vervangen worden
    - > Nu veel handmatige handelingen; foutgevoelig; security risico
    - > Oracle databases moeten geüpgraded worden
  - > 
  - > Management
    - > CMDB en Licentie management onvoldoende
    - > PDC beschrijft niet de (ICT) werkzaamheden van De Connectie
    - > Continuïteit en Disaster Recovery plan ontbreekt
  - > 
  - > Doelarchitectuur leidend voor de infrastructuur ontbreekt
  - > Computer infrastructuur
    - > (Binnenkort) niet gesupporte OS versies upgraden
    - > Verouderde hardware moet vervangen worden
  - > Netwerk infrastructuur
    - > WAN, LAN en WLAN vereist aanpassingen

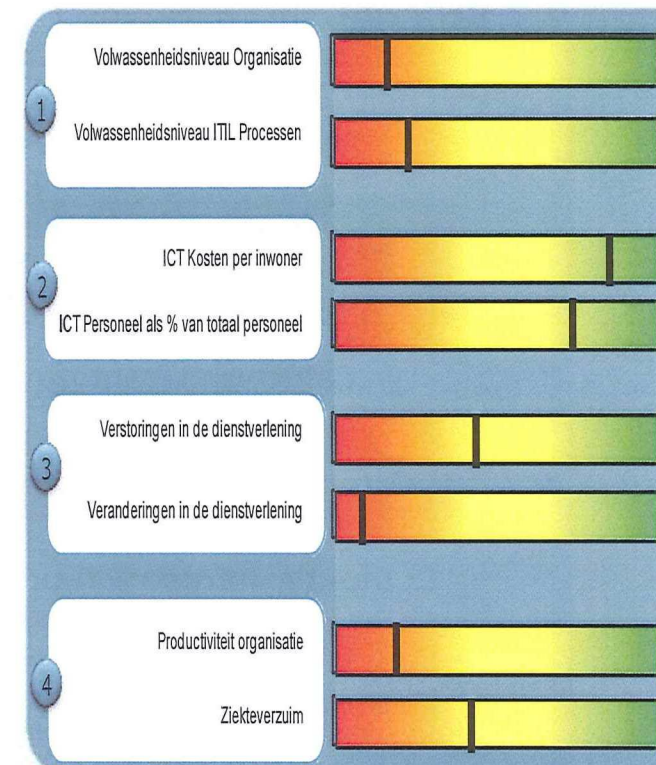
 Veel achterstallig onderhoud, basis onvoldoende, infra management componenten ontbreken, risico's nemen toe



## 2. Samenvatting

### Kwantitatieve analyse

- > Volwassenheidsniveau van de organisatie en de ITIL processen zijn laag, de ASL processen zijn niet ingeregeld.
- > Er is een positieve verhouding tussen IT kosten en het aantal inwoners, en een positieve verhouding tussen percentage IT personeel en het totale personeelsbestand.
- > Beoordeling van aanwezige en benodigde formatie op basis van representatieve kengetallen toont een fors tekort in de huidige bezetting aan
- > Relatief veel wijzigingen, waarbij 80% van de wijzigingen komt van De Connectie zelf.
- > Percentage norm oplostijden onvoldoende, gebruikelijke norm van 90% wordt geen enkele keer gehaald.
- > Er is een ijzeren voorraad van ongeveer 400 incidenten. Tevens loopt het aantal incidenten parallel aan het aantal afgeronde incidenten.
- > Ziekteverzuim (7,72%) is hoger dan de benchmark (5,1%).



Kwantitatieve analyse heeft niet de gewenste diepgang, belangrijker is dat geen sturing mogelijk is door het ontbreken van data en de onbetrouwbaarheid van de beschikbare data



## 2. Samenvatting

### Richtinggevende uitspraken

Door de directeur van De Connectie en het MT-ICT zijn de volgende richtinggevende uitspraken gedaan om richting te kunnen geven aan de Roadmap.

- > De Connectie als Partner van de 3 gemeenten op basis van gelijkwaardigheid
- > Dienstverlening conform herijkt bedrijfsplan
- > Doel is verlagen van kosten, verminderen van kwetsbaarheid, verhogen kwaliteit en vergroten van kansen voor medewerkers. Voorkeur heeft consolidatie, de weg ernaar toe kan via harmonisatie.
- > Focus is huis op orde én ondersteuning gemeenten én innoveren t.b.v burgers, ondernemers, ketenpartners en medewerkers

De Connectie wil samenwerking met de gemeenten als een partner, dit betekent een herijking van het bedrijfsplan met focus op huis op orde, klantgerichtheid én innovatie

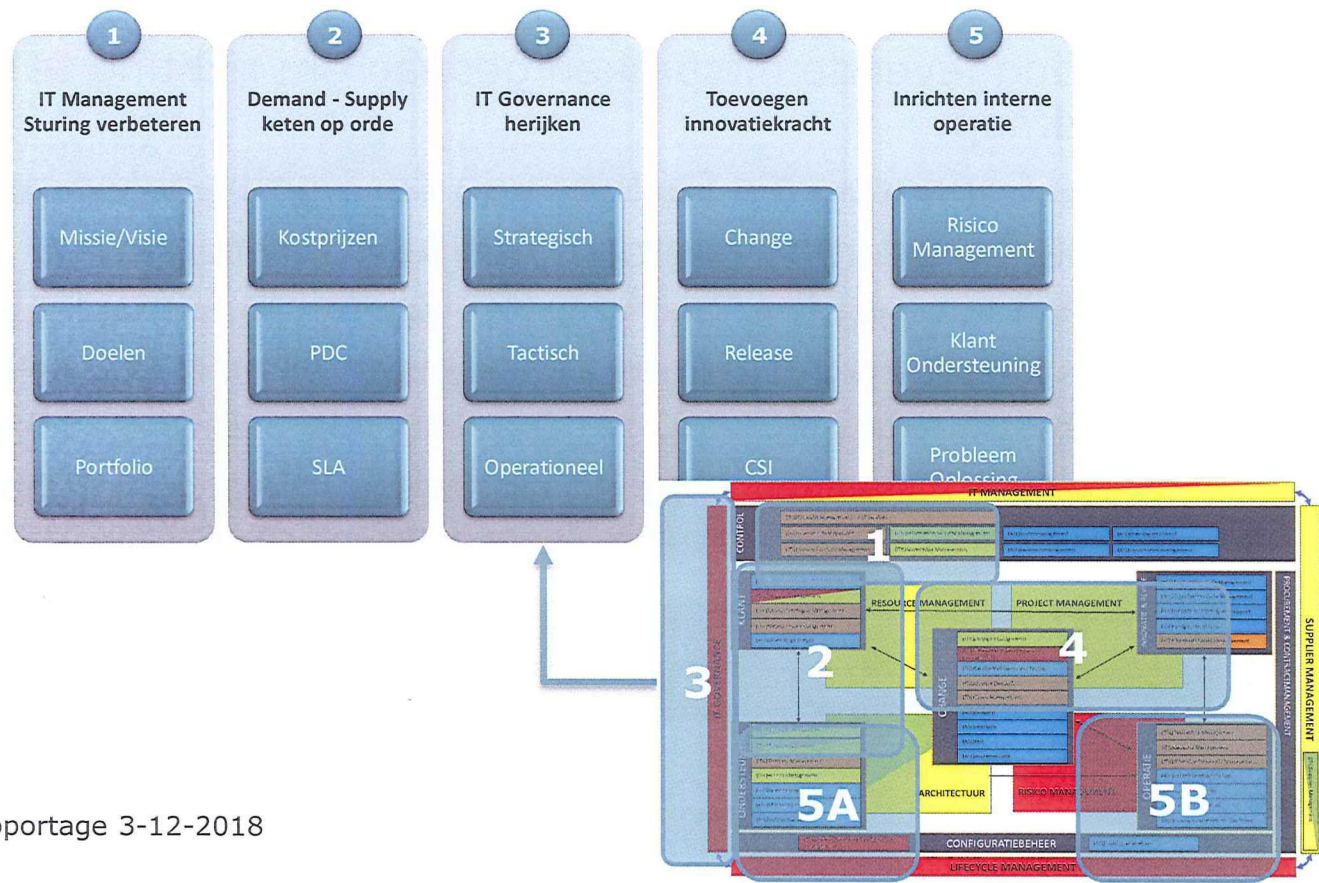


## 2. Samenvatting

# Roadmap ICT Organisatie & Processen

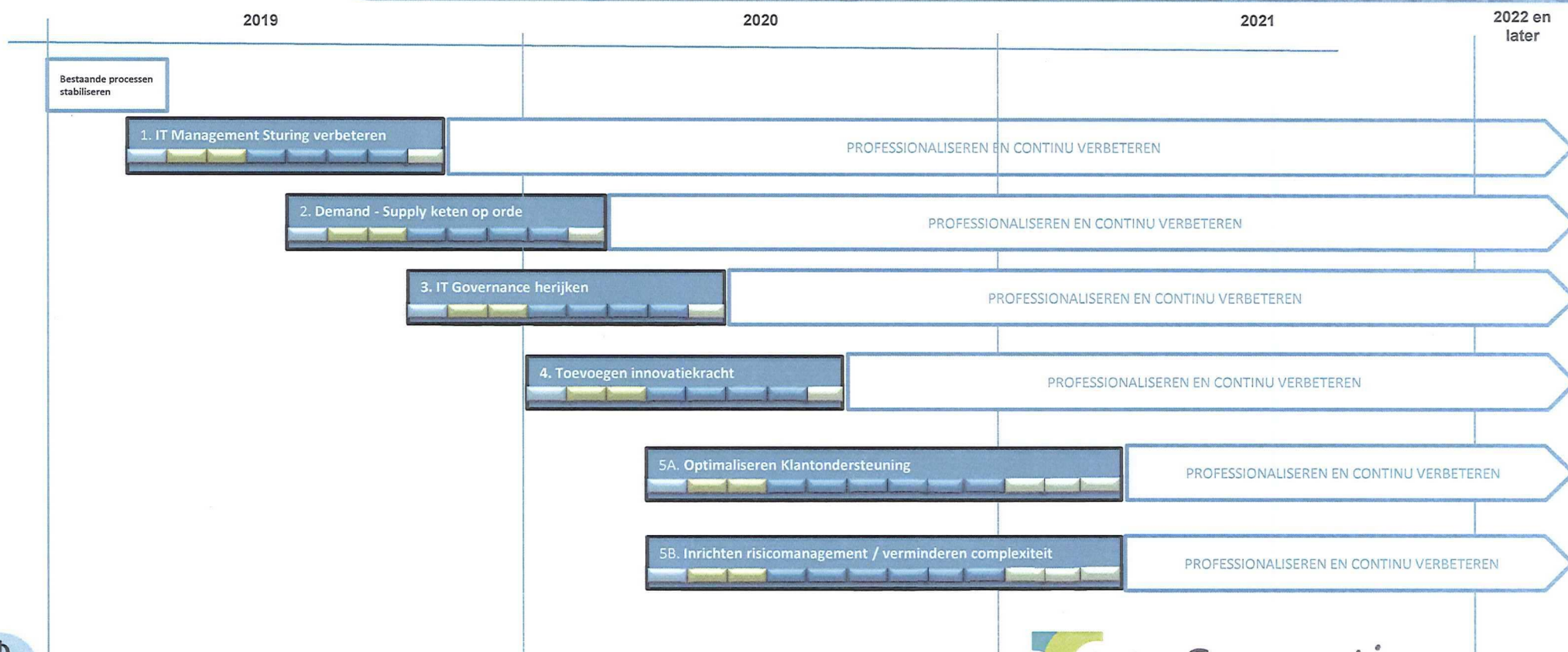
Voor de ICT Organisatie en de ICT Processen is de prioriteit om te komen tot een stabilisatie van de bestaande processen om zorg te dragen dat de bestaande dienstverlening kan worden voortgezet:

1. Wordt gestart met het opstellen van een kader voor dienstverlening (1) op alle lagen van de organisatie.
2. Hierna worden de diensten in kaart gebracht en op een volledige en juiste manier in de PDC aangebracht.
3. Op basis van deze PDC kan de IT Governance met de klanten worden geoptimaliseerd (3)
4. Vervolgens kunnen de Change en Release ingebracht worden.
5. De Run stromen worden ingericht.



## 2. Samenvatting

# Planning ICT Organisatie en Processen

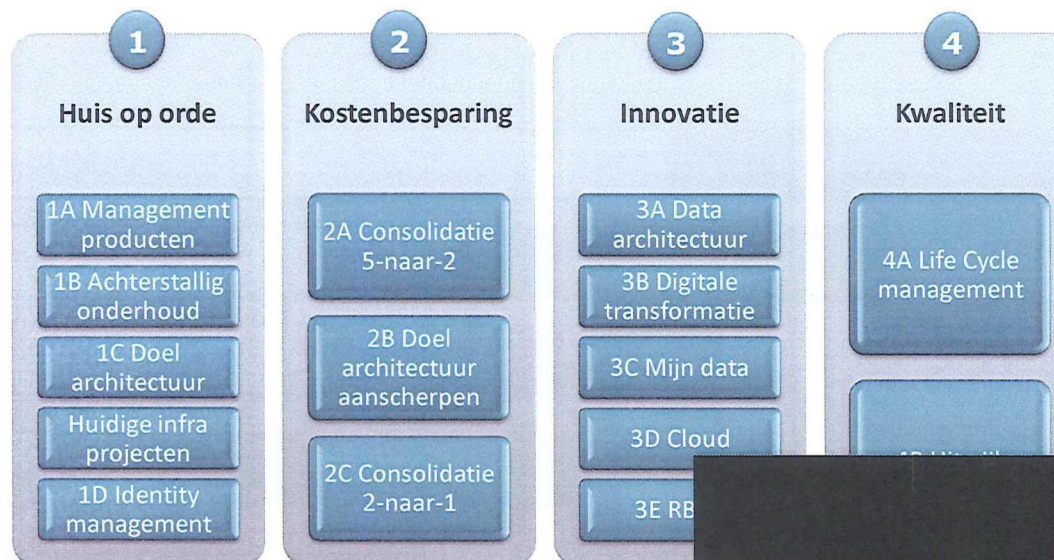


## 2. Samenvatting

# Roadmap ICT Infrastructuur

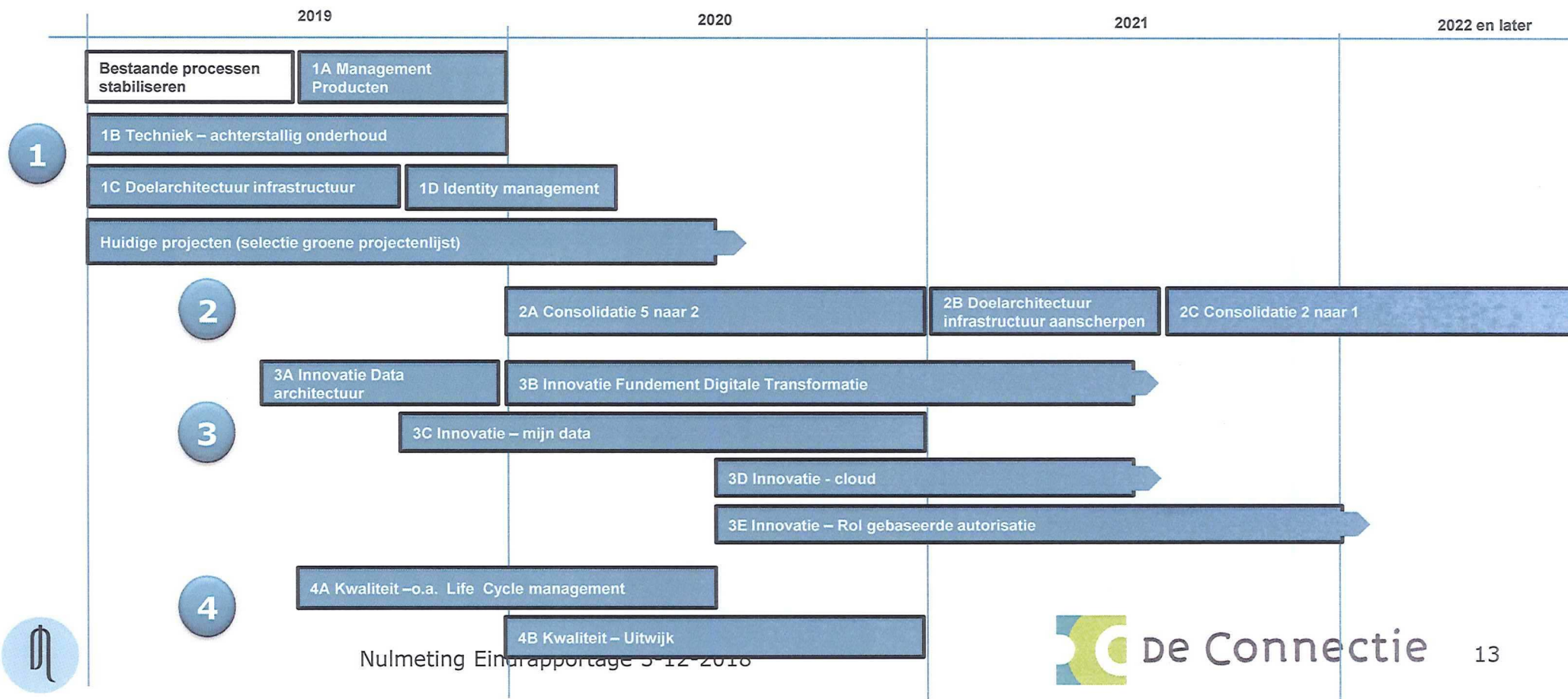
Voor de ICT Infrastructuur is het zoeken naar de balans om management processen op orde te krijgen en achterstallig onderhoud weg te werken

1. Huis op orde
2. Kosten besparing → Harmonisatie op weg naar consolidatie:
  - > Eerst meest kwetsbare omgevingen van 5 naar 2 omgevingen (Arnhem nog apart)
  - > Daarna van 2 naar 1 (volledige consolidatie)
3. Innovatie t.b.v. Burgers, Ondernemers, Medewerkers en Ketenpartners
4. Kwaliteit verhogende initiatieven



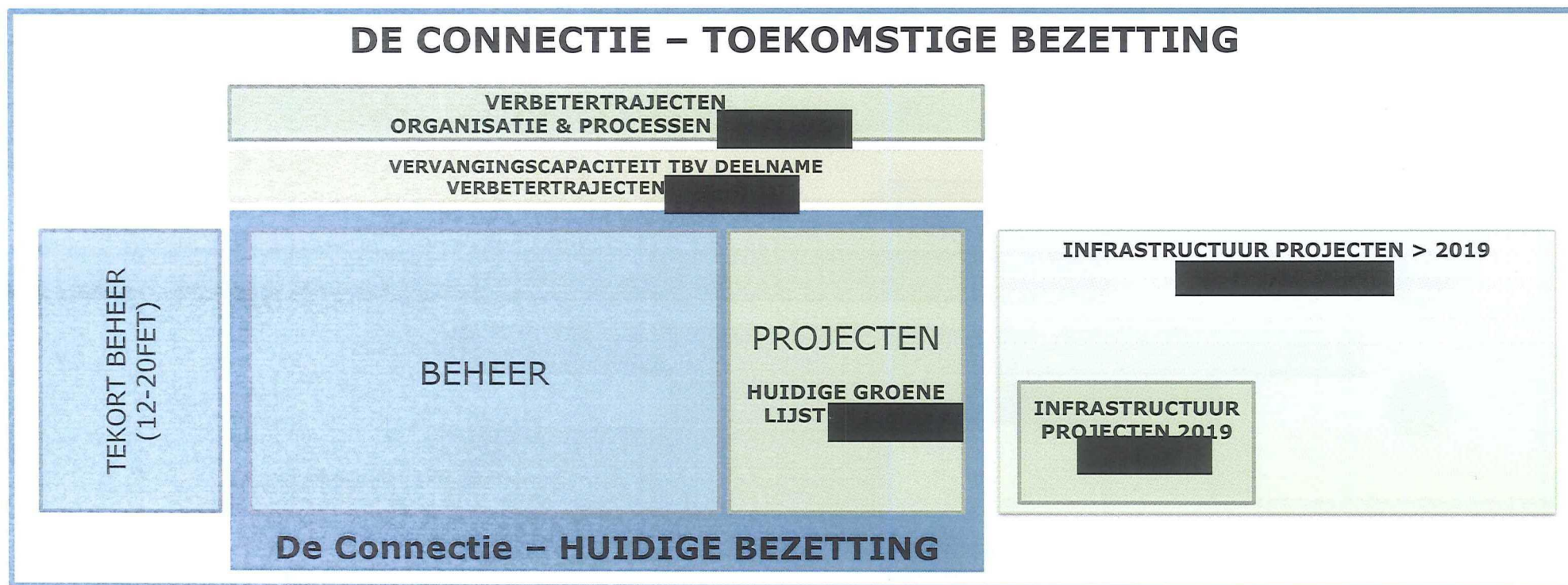
## 2. Samenvatting

# Planning ICT Infrastructuur



## 2. Samenvatting

# Financiële onderbouwing



## 2. Samenvatting

### Financiële onderbouwing

- > **Vertrekpunt**
  - > voor de financiële onderbouwing is het vertrekpunt de huidige situatie van beheer en projecten
- > **Additioneel beheer**
  - > Vanuit het formatiebepalingsoverzicht van De Connectie blijkt dat er in de huidige situatie reeds een gebrek aan beheercapaciteit bestaat. Deze wordt hier weergegeven maar maakt geen onderdeel uit van de benoemde verbetertrajecten.
- > **Groene lijst projecten**
  - > Van de Infraprojecten op de groene lijst is een selectie (1,6 milj.) opgenomen, (0,2 milj.) is niet opgenomen. Organisatie en Processen
- > **Projecten Infrastructuur**
  - > De projecten voor het 'Huis op Orde, de businesscases voor Kostenbesparing en de onderzoeken t.b.v. Innovatie en Kwaliteit bedragen in totaal [REDACTED]. Deze zullen grotendeels in 2019 en in beperkte mate in 2020 worden uitgevoerd.
  - > Voor de projecten van na 2019 o.b.v. bovengenoemde businesscases (kosten vooral in 2020 en 2021) en onderzoeken kan nu is onze globale inschatting [REDACTED] voor de kosten t.b.v. de kostenbesparende projecten en [REDACTED] voor de Innovatie projecten. Voor Uitwijk (onderdeel van Kwaliteit) is geen indicatie mogelijk.
- > **Verbetertrajecten**
  - > Voor de verbetertrajecten voor ICT Organisatie en ICT Processen is 1,0 miljoen opgenomen. Hiervan is [REDACTED] voor vervangingskosten van medewerkers van De Connectie

## 2. Samenvatting

### Voorgestelde interventies

- > Voor de ICT Organisatie en Processen stellen wij de volgende interventies voor:
  1. Opstellen van een IT Strategie en kader voor dienstverlening op alle lagen van de organisatie.
  2. Vastleggen diensten, overeenkomen met klanten en in de PDC opnemen.
  3. Herijken en inrichten IT Governance (als onderdeel van de IV Ketenorganisatie)
  4. Inrichten en/of optimaliseren Change organisatie
  5. Inrichten en/of optimaliseren Run organisatie
  
- > Voor de ICT Infrastructuur stellen wij de volgende interventies voor:
  1. Infrastructuur op niveau brengen door het starten van de in de Nulmeting gedefinieerde projecten (Huis op orde | Kosten besparing → Harmonisatie op weg naar consolidatie | Innovatie t.b.v. Burgers, Ondernemers, Medewerkers en Ketenpartners | Kwaliteit verhogende initiatieven)
  2. ICT Infrastructuur management op orde brengen (CMDB | PDC | Licentie | Disaster Recovery)



## 2. Samenvatting

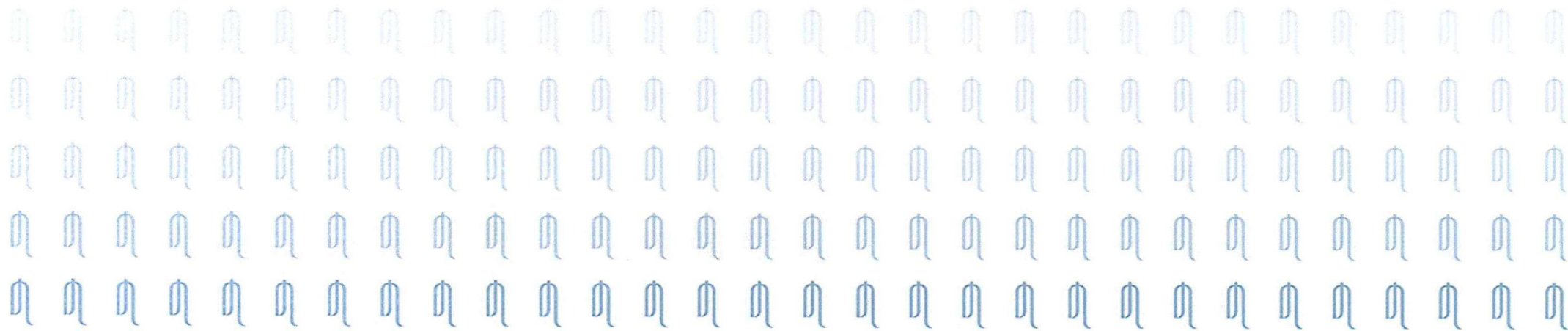
### Storyline

- > De Opdracht omvat
  - > Een nulmeting van de ICT infrastructuur, de ICT processen en de ICT organisatie.
  - > Op basis hiervan aanbevelingen te doen en prioriteiten te stellen voor vervolgstappen.
- > De analyse van de huidige situatie
  - > Voor de ICT Organisatie en de ICT processen geldt dat de sturing niet is ingericht, procesvolwassenheid is onvoldoende, governance is diffuus en er is geen structureel verbeter mechanisme.
  - > Voor de ICT infrastructuur geldt dat er veel achterstallig onderhoud is, de basis is onvoldoende, infra management componenten ontbreken, risico's nemen toe.
  - > In het onderzoek bleek veel informatie niet voorhanden, kwantitatieve analyse heeft niet de gewenste diepgang, belangrijker is dat geen sturing mogelijk is.
- > Om ambities waar te maken
  - > De Connectie wil samenwerking met de gemeenten als een partner, dit betekent een herijking van het bedrijfsplan met focus op huis op orde, klantgerichtheid en innovatie.
  - > Het huis op orde begint met aandacht voor Identiteit, doelstellingen, sturing, governance en een ICT Visie.
- > Om te komen tot een roadmap zijn verbetergebieden geïdentificeerd en prioriteiten gesteld
  - > Voor de ICT Organisatie en de ICT Processen is prioriteit om te komen tot een stabilisatie van de bestaande processen om zorg te dragen dat de bestaande dienstverlening kan worden voortgezet.
  - > Voor de ICT Infrastructuur is het zoeken naar de balans om management processen op orde te krijgen en achterstallig onderhoud weg te werken.
- > Roadmap is samengesteld om de ambities van De Connectie waar te maken
  - > Huis op orde met adequate organisatie, stabiele processen en zonder achterstallig onderhoud
  - > Kosten besparing
  - > Innovatie t.b.v. Burgers, Ondernemers, Medewerkers en Ketenpartners
  - > Kwaliteit verhogende initiatieven
- > De Roadmap wordt onderbouwd financieel en qua bemensing
  - > Totale kosten voor deze roadmap schatten wij tussen [REDACTED]  
Nulmeting Eindrapportage 3-12-2018



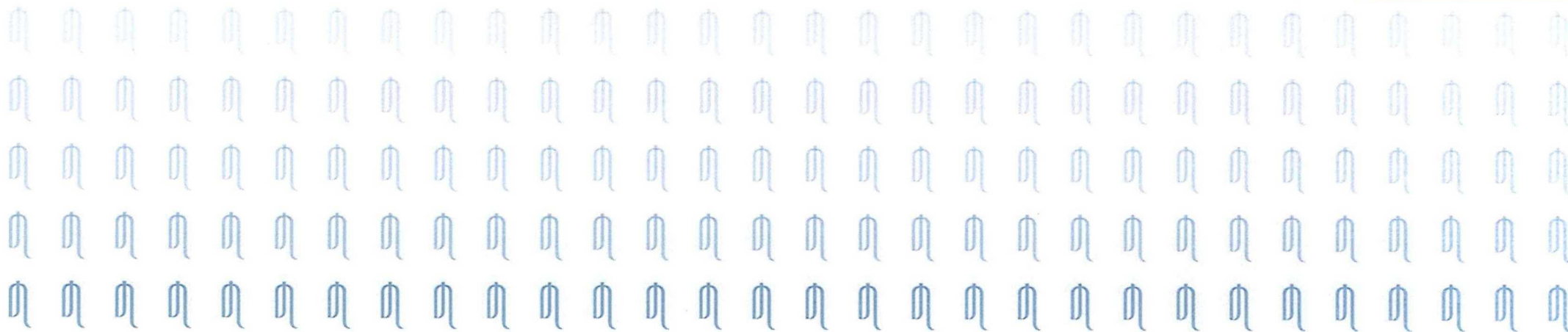
# 3 Analyse

| 19 februari 2019



# 3.1 Analyse ICT Organisatie en ICT Processen

| 19 februari 2019



### Overzicht Nulmeting

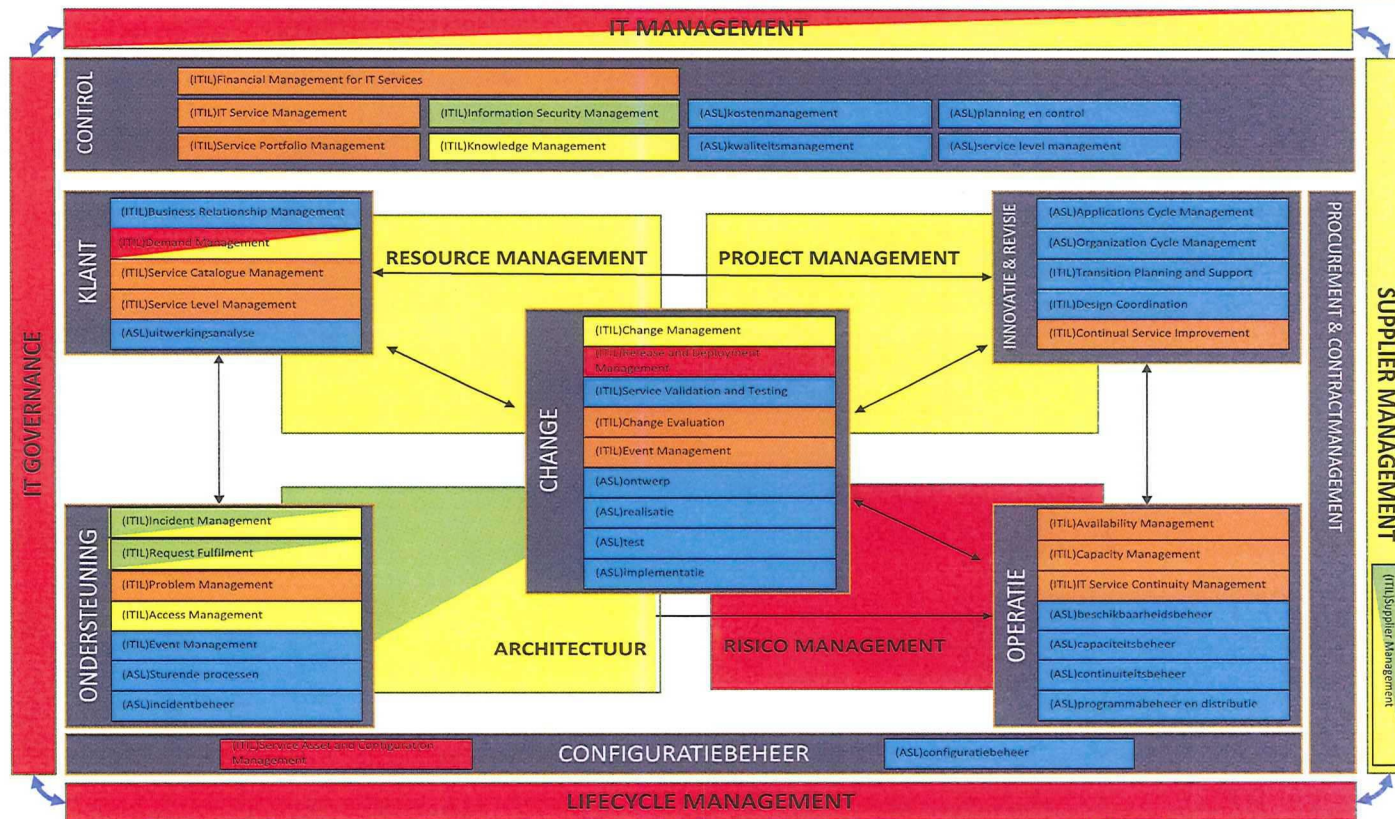
- > Belangrijkste conclusies:
  - > Missie, visie en doelen ontbreken. Sturing niet ingericht.
  - > Cascade effecten hiervan beïnvloeden operatie & innovatie.
  - > Veel processen zijn niet ingericht of onvoldoende.
    - > In model aangegeven met rood / oranje en geel
    - > Blauw is van belang voor volgende stappen in volwassenheid
  - > Volwassenheid organisatie & processen = laag.
  - > Ontbreken functionerende governance op alle lagen belemmerend voor prestatie van De Connectie
  - > Gap IT Management – IT Operatie (communicatie en vertrouwen).
  - > Geen structureel verbeter-mechanisme ingericht
  - > Na een lange aanloop (2011 – 2017) toch gehaaste start, geen tijd genomen / gekregen om eenwording vorm te geven, geen gebruik gemaakt van reeds aanwezige middelen.



Sturing niet ingericht, procesvolwassenheid onvoldoende, governance diffuus, geen structureel verbeter mechanisme

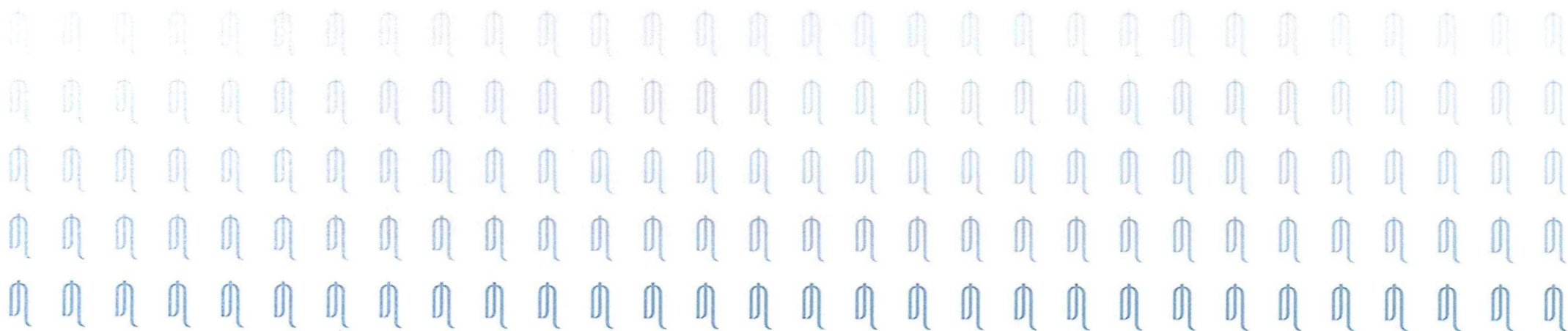
# 3.1. Analyse ICT Organisatie en ICT Processen

## Overzicht Nulmeting






## 3.2 Analyse ICT Infrastructuur

| 19 februari 2019



## 3.2. Analyse ICT Infrastructuur (FIAM)

### Overzicht Nulmeting

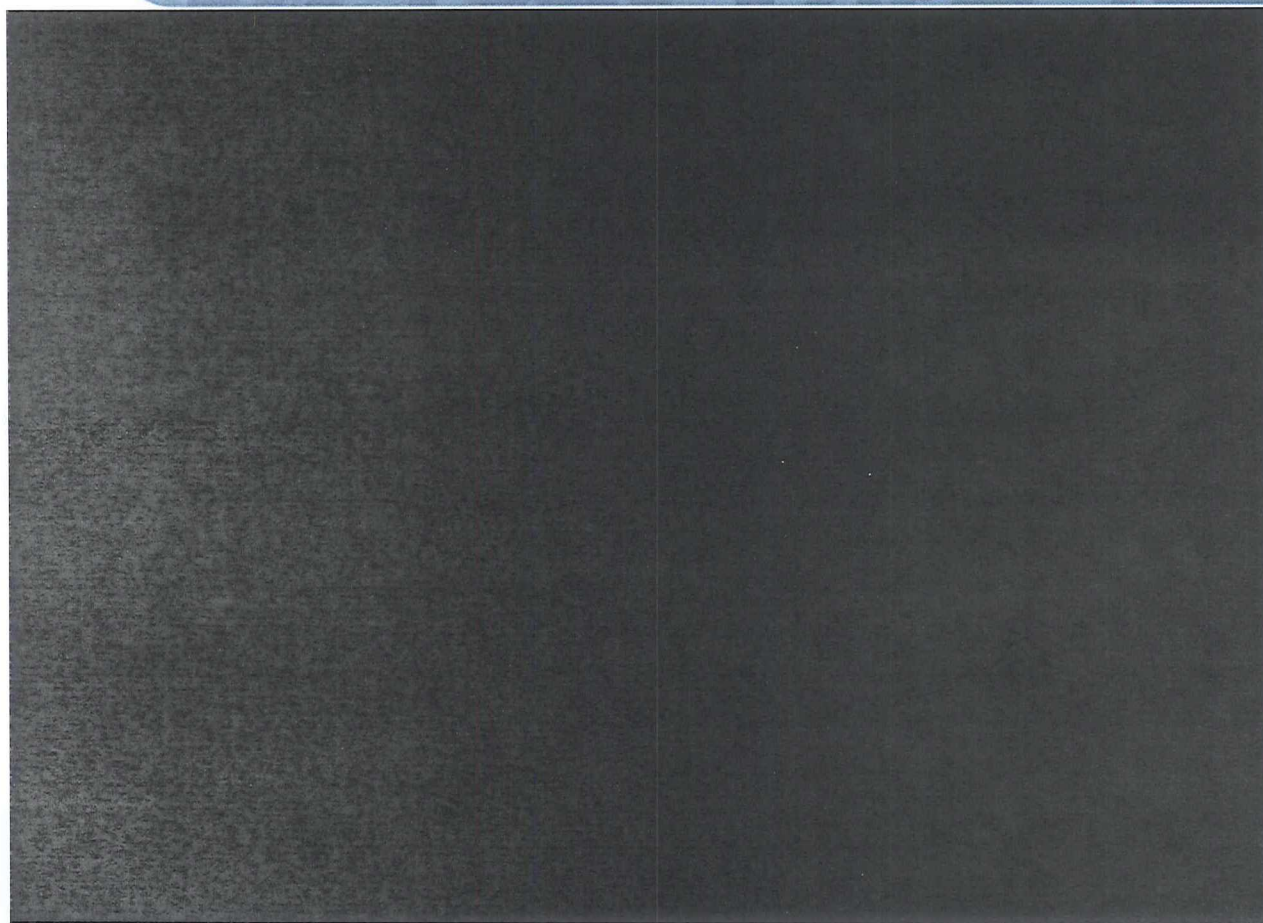
- > Belangrijkste conclusies
  - > Informatie management
    - > IDM en AD moeten vervangen worden
    - > 
    - > Oracle databases moeten geüpgraded worden
  - > Security
    - > 
  - > Management
    - > CMDB en Licentie management onvoldoende
    - > PDC beschrijft niet de (ICT) werkzaamheden van De Connectie
    - > Continuity en Disaster Recovery plan ontbreekt
    - > 
    - > Doelarchitectuur leidend voor de infrastructuur ontbreekt
  - > Computer infrastructuur
    - > (Binnenkort) niet gesupporte OS versies upgraden
    - > Verouderde hardware moet vervangen worden
  - > Netwerk infrastructuur
    - > WAN, LAN en WLAN vereist aanpassingen



Veel achterstallig onderhoud, basis onvoldoende, infra management componenten ontbreken, risico's nemen toe

## 3.2. Analyse ICT Infrastructuur (FIAM)

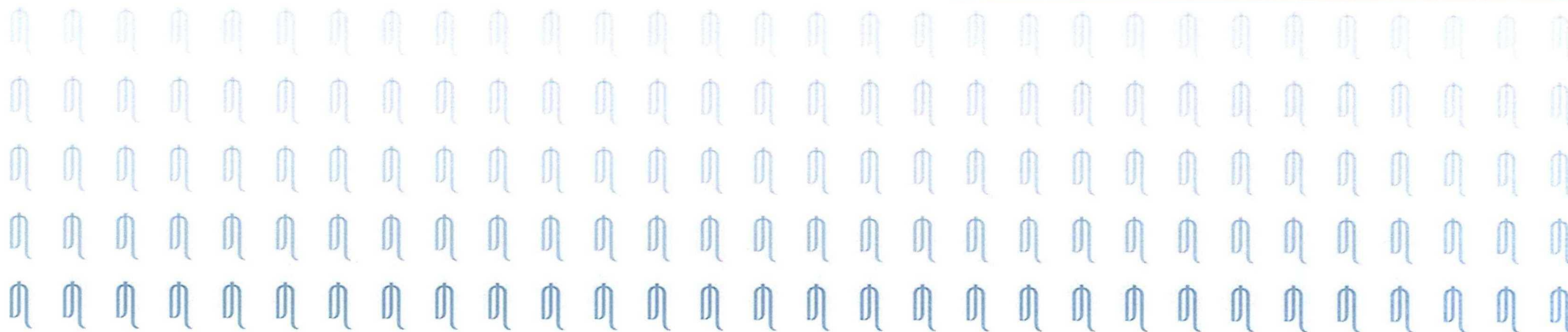
### Overzicht Nulmeting





## 3.3 Kwantitatieve analyse

| 19 februari 2019



## 3.3. Kwantitatieve Analyse

### Overzicht Nulmeting

- > 1. Volwassenheidsniveau
  - > Volwassenheidsniveau van de organisatie en de ITIL processen zijn laag, de ASL processen zijn niet ingeregeld.
  - > De ASL processen zijn niet ingeregeld
- > 2. IT kosten en IT personeel
  - > Er is een positieve verhouding tussen IT kosten en het aantal inwoners, en een positieve verhouding tussen percentage IT personeel en het totale personeelsbestand.
  - > Bijna 20 FTE formatie als adviseur of projectleider is veel t.o.v. totale formatie
  - > Beoordeling van aanwezige en benodigde formatie op basis van representatieve kengetallen toont een fors tekort in de huidige bezetting aan
- > 3. Dienstverlening
  - > Relatief veel wijzigingen. 80% van de wijzigingen komen van De Connectie zelf
  - > Percentage norm oplostijden onvoldoende, gebruikelijke norm van 90% wordt geen enkele keer gehaald
  - > Er is een ijzeren voorraad van ongeveer 400 incidenten. Tevens loopt het aantal incidenten parallel aan het aantal afgeronde incidenten
  - > Gemiddeld is de verdeling beheer vs. projecten 80/20
  - > PDC is onvolledig
- > 4. Productiviteit en verzuim
  - > Slechts 64% van de bezetting is productief
  - > Ziekteverzuim (7,72%) is hoger dan de benchmark (5,1%), gemiddelde 2018 nog aanmerkelijk hoger (10,1%)



Kwantitatieve analyse heeft niet de gewenste diepgang, belangrijker is dat geen sturing mogelijk is door het ontbreken van data en de onbetrouwbaarheid van de beschikbare data

## 3.3. Kwantitatieve Analyse

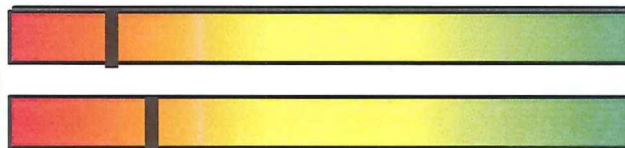
### Overzicht Nulmeting

#### VOLWASSENHEID

1

Volwassenheidsniveau Organisatie

Volwassenheidsniveau ITIL Processen

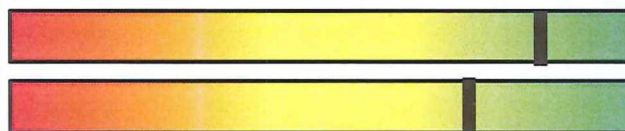


#### IT KOSTEN & PERSONEEL

2

ICT Kosten per inwoner

ICT Personeel als % van totaal personeel

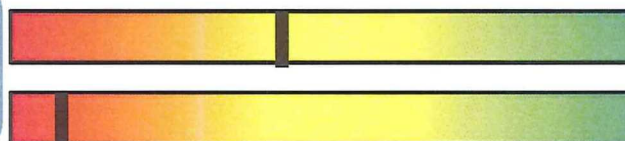


#### KWALITEIT DIENST-VERLENING

3

Verstoringen in de dienstverlening

Veranderingen in de dienstverlening

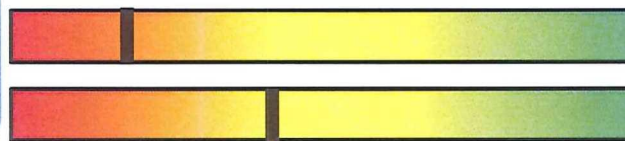


#### PRODUCTIVITEIT & VERZUIM

4

Productiviteit organisatie

Ziekteverzuim

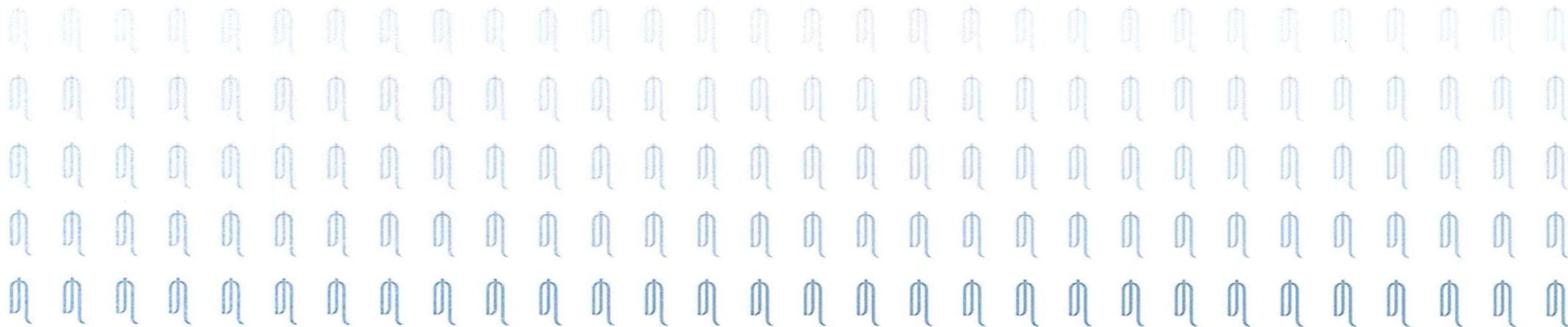


#### Ontbrekende / niet aangeleverde cijfers:

- > Kosten
  - > Aantal werkplekken t.o.v. overeenkomst
  - > Kostprijzen
- > Kansen
  - > Medewerker tevredenheid
- > Kwetsbaarheid
  - > Release & deployment management
  - > Monitoring
  - > Oplostijd voor calls
- > Kwaliteit
  - > Geaccepteerde vs. niet geaccepteerde RFC
  - > Aantal releases
  - > Oplostijd binnen SLA en first call
  - > Klanttevredenheid
  - > Service afspraken en service gesprekken
  - > Tijd gerelateerd aan RFC
  - > Gemonitord en gereviewde SLA
  - > IT capaciteit
  - > Niet voltooide afspraken vanuit derde partijen
  - > Aantal geautomatiseerde wijzigingen

## 4. Ambitie De Connectie

| 19 februari 2019



## 4. Ambitie De Connectie

### Vereisten Huis op orde

Op basis van de analyse is eerste stap huis op orde. Vereisten hiervoor zijn:

- > Identiteit: Helderheid over wat De Connectie als organisatie dient na te streven
- > Doelstellingen: Wat wordt (intern of extern) aan De Connectie als doelstellingen opgelegd
- > Sturing: missie, visie en doelen dienen doorvertaald te worden naar alle niveaus van de organisatie zodat altijd duidelijk is welke kaders gelden voor de realisatie van output
- > Governance: op alle niveaus dienen capabele, goed beschreven en gemandateerde governance structuren beschikbaar te zijn.
- > ICT Visie en doelarchitectuur : Vanuit ICT heldere kaders en architecturen als voorwaarde voor richting

Huis op orde begint met aandacht voor  
identiteit, doelstellingen, sturing, governance en een ICT Visie



## 4. Ambitie De Connectie

### Richtinggevende uitspraken (1)

- > De Connectie als Partner van de 3 gemeenten op basis van gelijkwaardigheid:
  - > De Connectie kan niet alleen een uitvoeringsorganisatie zijn en richt zich op partnership
  - > Als partner ook beleidsmatige dienstverlening zoals architectuur, informatie management, co-creatie voor 'nieuwe' of geharmoniseerde diensten.
  - > De Connectie is bepalend in keuzes en regie t.a.v. de overgedragen dienstverlening.
- > Dienstverlening conform herijkt bedrijfsplan met focus op klantgerichtheid:
  - > Bedrijfsplan beschrijft op hoofdlijnen wat De Connectie moet doen. Het bedrijfsplan moet worden herijkt.
  - > De Connectie is nu nog vaak klant gestuurd (klant-leverancier relatie waarbij geen eigen regie en ad-hoc, incident gedreven werkwijze kenmerkend is), dit moet klantgericht worden (gelijkwaardige relatie met regie, focus op huis op orde én innoveren)
  - > De Connectie moet mee kunnen gaan denken met gemeenten over de 'Hoe' vraag van vraagstukken bij de gemeenten. Om efficiëntiedoelstellingen te halen is het nodig dat De Connectie meedenkt over de inrichting van processen die in De Connectie samenkomen.
  - > Daartoe dient De Connectie de regie op dienstverlening naar zich toe te trekken .



## 4. Ambitie De Connectie

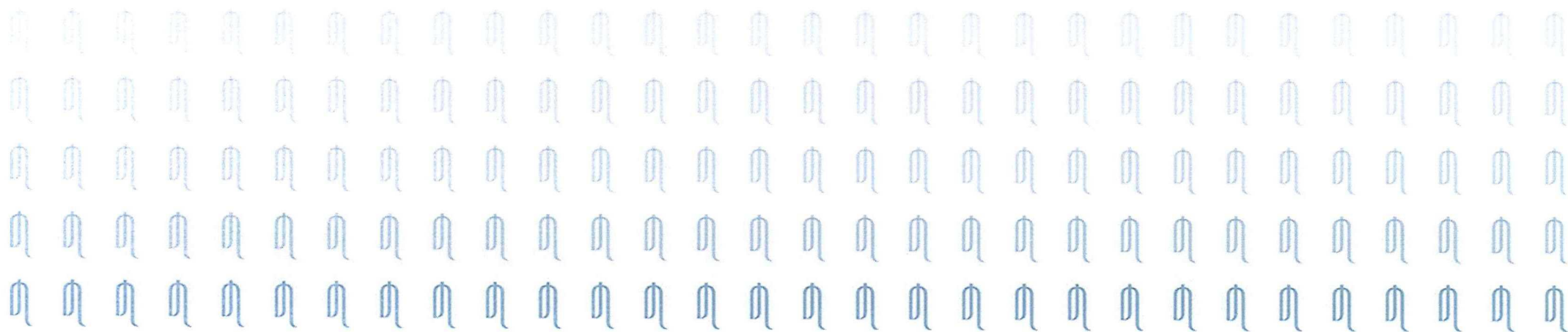
### Richtinggevende uitspraken (2)

- > Doel is verlagen van kosten en verhogen kwaliteit. Middel: Harmonisatie of Consolidatie
  - > Harmonisatie van de ICT Infrastructuur leidt tot vergelijkbare componenten binnen meerdere ICT infrastructuren zodat deze eenvoudiger, met dezelfde werkafspraken te beheren zijn.
  - > Consolidatie zal resulteren in het samenvoegen van ICT Infrastructuren.
  - > Voorkeur heeft consolidatie, de weg ernaar toe kan via harmonisatie.
- > Focus op huis op orde én ondersteuning gemeenten én innoveren?
  - > Focus op huis op orde (om te voorkomen dat de risico's op uitval en beveiligingszaken toenemen), maar niet alleen dat.
  - > Ondersteunen gemeenten met hun maatschappelijke opgave (bijv. impact van de omgevingswet op de informatievoorziening intern en naar de burgers)
  - > Focus moet ook liggen op ontwikkelen/innoveren van plusdiensten voor burgers, ondernemers, werknemers en partners van de deelnemende gemeenten. (bijv. Portal:Mijngemeente.nl / Collaboration-Office 365 / Flex –Thuiswerken / Alle data mobiel beschikbaar)

De Connectie wil samenwerking met de gemeenten als een partner, dit betekent een herijking van het bedrijfsplan met focus op huis op orde, klantgerichtheid én innovatie

# 5. Roadmap

| 19 februari 2019





## 5. Roadmap

### 5.1 Samenvatting

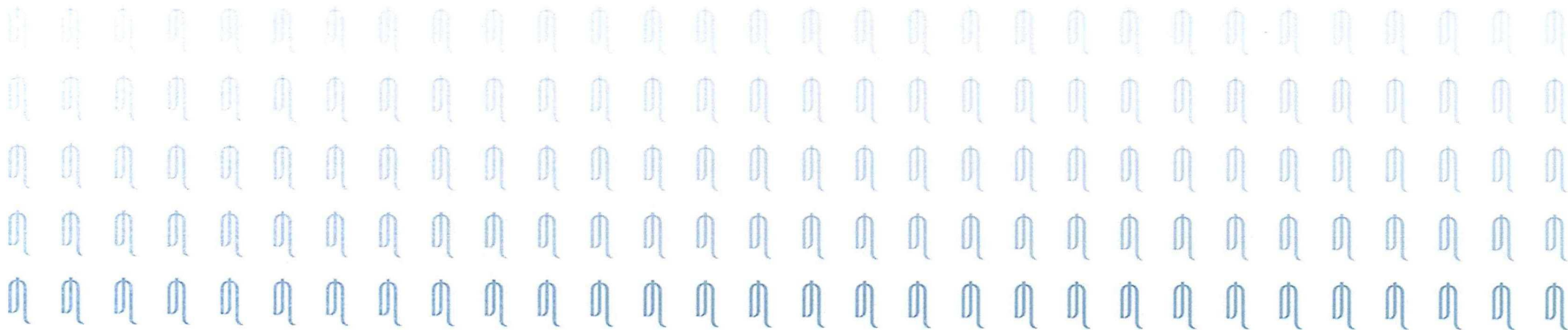
- > Voor de ICT Organisatie en de ICT Processen is het prioriteit om te komen tot een stabilisatie van de bestaande organisatie en processen om zorg te dragen dat de bestaande dienstverlening kan worden voortgezet. Hierna:
  1. Wordt gestart met het opstellen van een kader voor dienstverlening (1) op alle lagen van de organisatie.
  2. Hierna worden de diensten in kaart gebracht en op een volledige en juiste manier in de PDC aangebracht.
  3. Op basis van deze PDC kan de IT Governance met de klanten worden geoptimaliseerd (3)
  4. Vervolgens kunnen de Change en
  5. De Run stromen worden ingericht.
- > Voor de ICT Infrastructuur is het zoeken naar de balans om management processen op orde te krijgen en achterstallig onderhoud weg te werken
  1. Huis op orde
  2. Kosten besparing → Harmonisatie op weg naar consolidatie: Eerst meest kwetsbare omgevingen van 5 naar 2 omgevingen (Arnhem nog apart), daarna van 2 naar 1 (volledige consolidatie)
  3. Innovatie t.b.v. Burgers, Ondernemers, Medewerkers en Ketenpartners
  4. Kwaliteitsverhogende initiatieven

Nulmeting Eindrapportage 3-12-2018



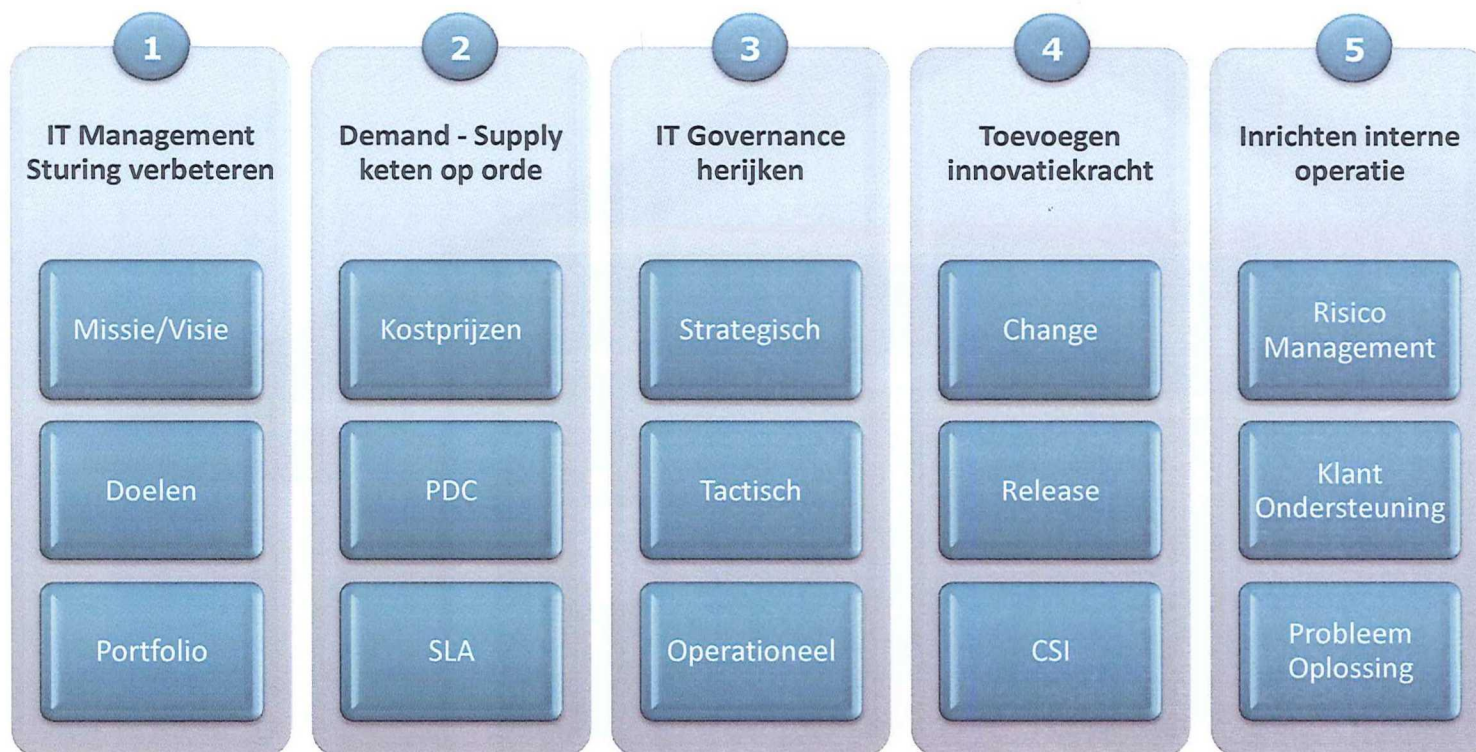
## 5.2 Roadmap ICT Organisatie & ICT Processen

| 19 februari 2019



## 5.2 Roadmap ICT Organisatie & Processen

### Prioriteiten en verbetergebieden



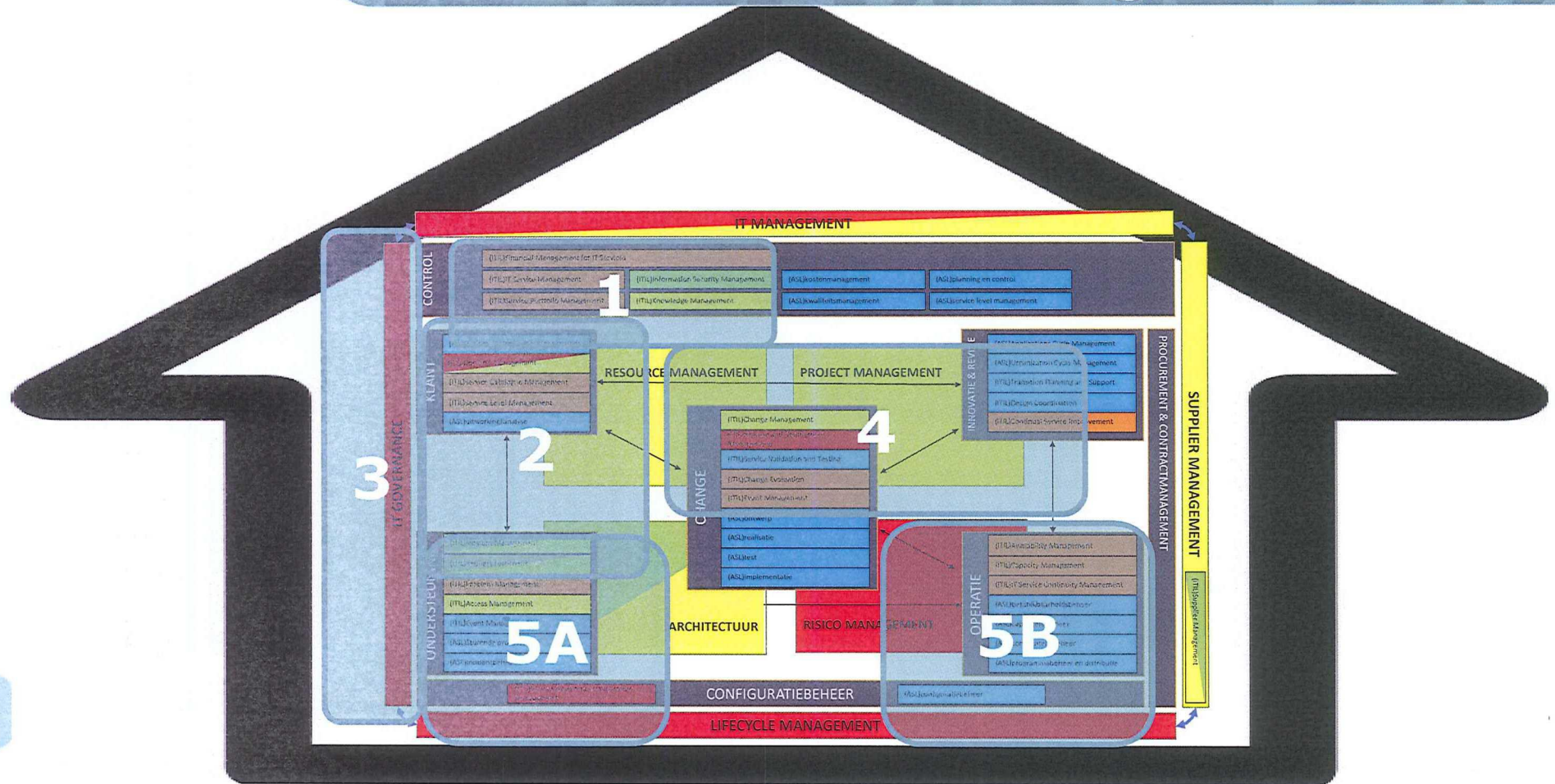
Na een stabilisatie van de bestaande processen om zorg te dragen dat de bestaande dienstverlening kan worden voortgezet:

- > Wordt gestart met het opstellen van een kader voor dienstverlening (1) op alle lagen van de organisatie.
- > Hierna worden de diensten in kaart gebracht en op een volledige en juiste manier in de PDC aangebracht (2).
- > Op basis van deze PDC kan de IT Governance met de klanten worden geoptimaliseerd (3)
- > Waardoor vervolgens de change (4) en run (5A en 5B) stromen kunnen worden ingericht.



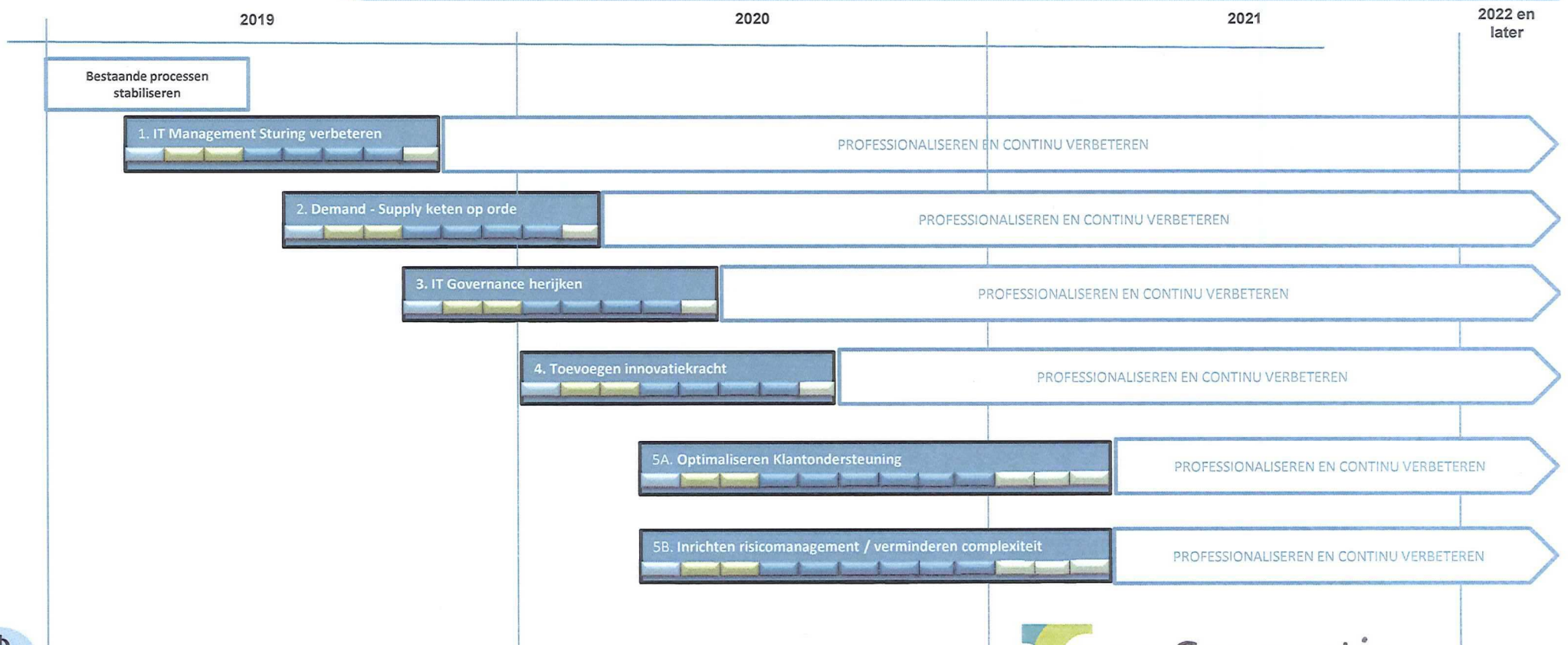
## 5.2 Roadmap ICT Organisatie & Processen

### Prioriteiten en verbetergebieden



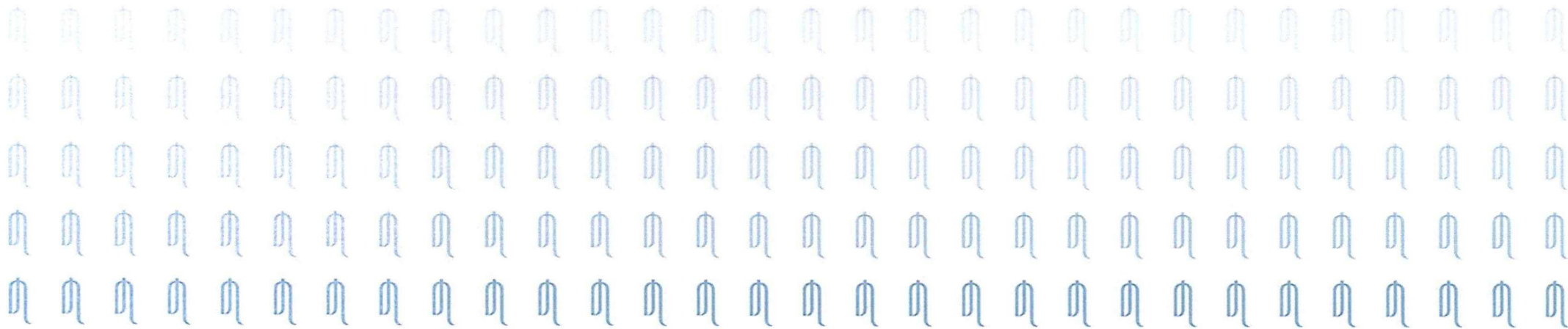
# 5.2 Roadmap ICT Organisatie & Processen

## Planning



## 5.3 Roadmap ICT Infrastructuur

| 19 februari 2019



## 5.3. Roadmap ICT Infrastructuur

# Prioriteit- en Verbetergebieden

**1**

**Huis op orde**

- 1A Management producten
- 1B Achterstallig onderhoud
- 1C Doel architectuur
- 1D Identity management
- Huidige infra projecten

**2**

**Kostenbesparing**

- 2A Consolidatie 5-naar-2
- 2B Doel architectuur aanscherpen
- 2C Consolidatie 2-naar-1

**3**

**Innovatie**

- 3A Data architectuur
- 3B Digitale transformatie
- 3C Mijn data
- 3D Cloud
- 3E RBAC

**4**

**Kwaliteit**

- 4A Life Cycle management
- 4B Uitwijk

1. Huis op orde:
  - > Infra op orde
  - > Inzicht in dienstverlening
  - > Metingen mogelijk
  - > Doelarchitectuur beschikbaar
  - > Normen over werkwijze vastgelegd
  - > Keten Identity Management herinrichten (basis voor toekomst)
2. Consolidatie projecten t.b.v. kostenreductie
3. Innovatieprojecten
4. Kwaliteit verhogende initiatieven



**FIAM – Prioriteiten Huis op orde**


Combinatie

- > FIAM projecten
- > Projecten selectie uit groene lijst die bijdragen



- > 1. Huis op orde:
  - > Infra op orde
  - > Inzicht in dienstverlening
  - > Metingen mogelijk
  - > Doelarchitectuur beschikbaar
  - > Normen over werkwijze vastgelegd
  - > Keten Identity Management herinrichten (basis voor toekomst)
- > Daarna de volgende sporen:
  2. Consolidatie projecten t.b.v. kostenreductie
  3. Innovatieprojecten
  4. Kwaliteit verhogende initiatieven

### 1. Huis op orde

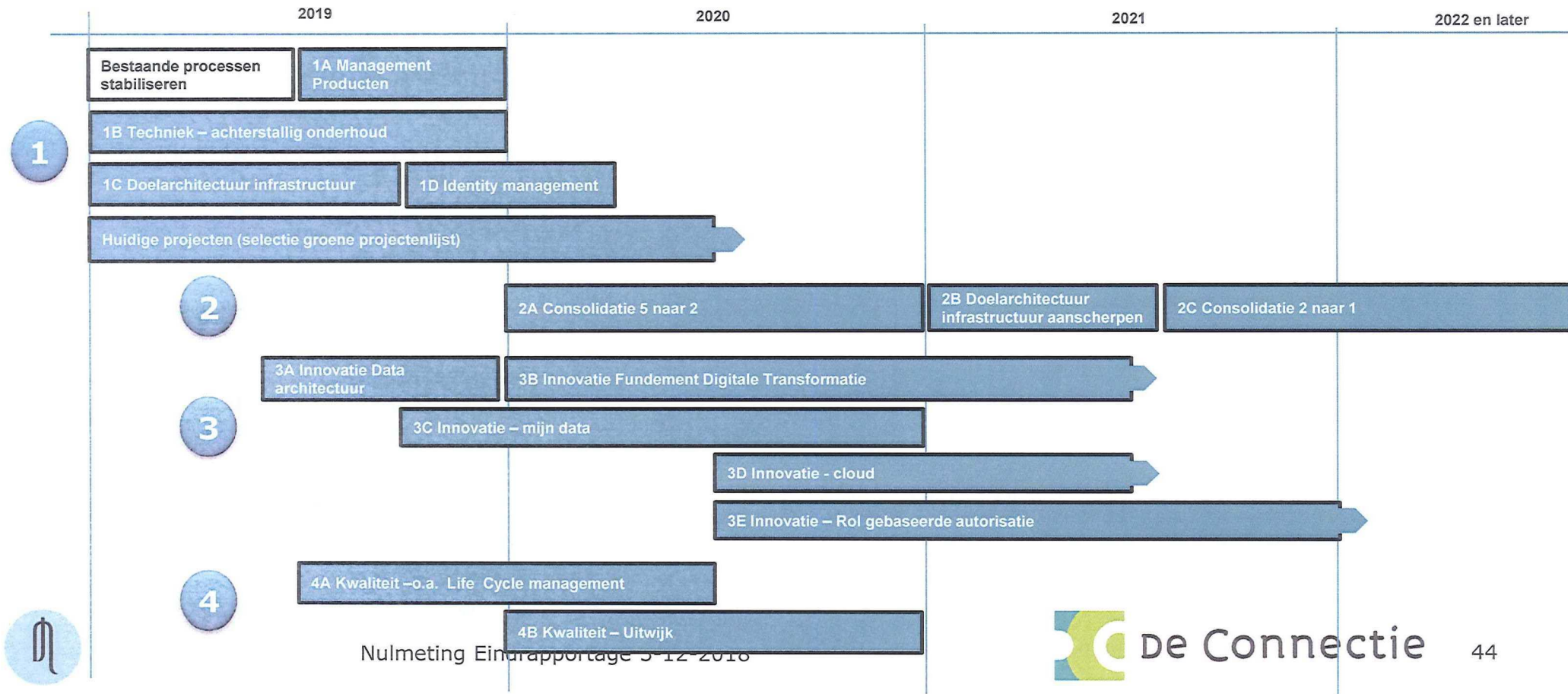
- > Processen rond Licenties, CMDB, PDC, C&DR en fysieke beveiliging functioneren
- > Eerste versies van CMDB, PDC, C&DR en fysieke beveiliging maatregelen zijn aanwezig
- > Oude hardware vervangen of verwijderd
- > Niet ondersteunde software vervangen of geïsoleerd.
- > Essentiële netwerkaanpassingen uitgevoerd
- > Werkwijze rondom PDC is geïmplementeerd
- > Prestatiemetingen zijn mogelijk en kwantificeerbaar (gebaseerd op 4K's)
- > Geïntegreerde en afgestemde doelarchitectuur aanwezig
- > Basis normen over werkwijze vastgesteld, B.v. niets doen zonder eerste een ontwerp te maken, welke documenteren moeten altijd bijgewerkt worden om een project te mogen sluiten (bijvoorbeeld CMDB, PDC, C&DR)
- > 

- > 2. Twee fasen voor consolidatie
  - > Van vijf naar twee (5 klantomgevingen consolideren naar 2) en daarna
  - > Van twee naar één
- > 3. Speerpunten voor innovatie
  - > Data architectuur
  - > Mijn data op mijn device, altijd, overal
    - > Beheersbaar, betrouwbaar en secuur
  - > Fundement voor data transformatie:
    - > Gestructureerde dataontsluiting
    - > App's en/of webtoepassingen, snel te bouwen/aanpassen met laag kosten
  - > Cloud
    - > ICT toepassingen waar mogelijk in de cloud
    - > Generiek ICT rollen uitbesteden via de cloud, eigen medewerkers gericht op waardecreatie
  - > Rol gebaseerd autorisatie
    - > Op dag één alle benodigde ICT gereedschap beschikbaar voor elke medewerker
- > 4. Kwaliteit initiatieven zijn afgeleid van al aanwezig normen en metingen van dienstverlening
  - > Specifiek:
    - > Life-cycle-management voor hardware en systemsoftware
    - > Verschuiving huidige projectactiviteiten naar beheeractiviteiten
    - > Uitwijktesten
    - > Monitoring incl. end-user-experience
  - > Generiek:
    - > Normvaststellingen aanscherpen
    - > Performance verbeteren om normen te behalen
    - > Werkwijze aanpassen t.b.v. kostenreductie



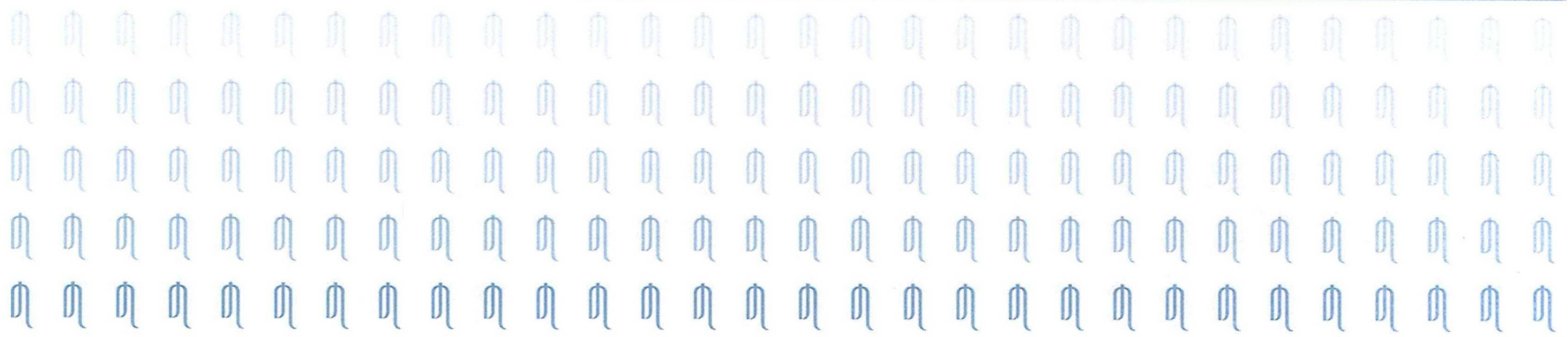
# 5.3. Roadmap ICT Infrastructuur

## Projectroadmap structuur



# 6. Financiële onderbouwing

| 19 februari 2019



### > Aannames

- > Uren op basis van externe resources conform gestelde tarieven door De Connectie.
- > Externe uren 100% besteedbaar, geen overhead gecalculeerd.
- > Projectinschattingen op groene lijst 1:1 overgenomen.
- > Business projecten zijn buiten beschouwing gelaten.
- > Applicaties vormen geen onderdeel van dit onderzoek en zijn buiten beschouwing gelaten.
- > De governance structuur vanuit het perspectief van De Connectie is onderdeel van de inschattingen.

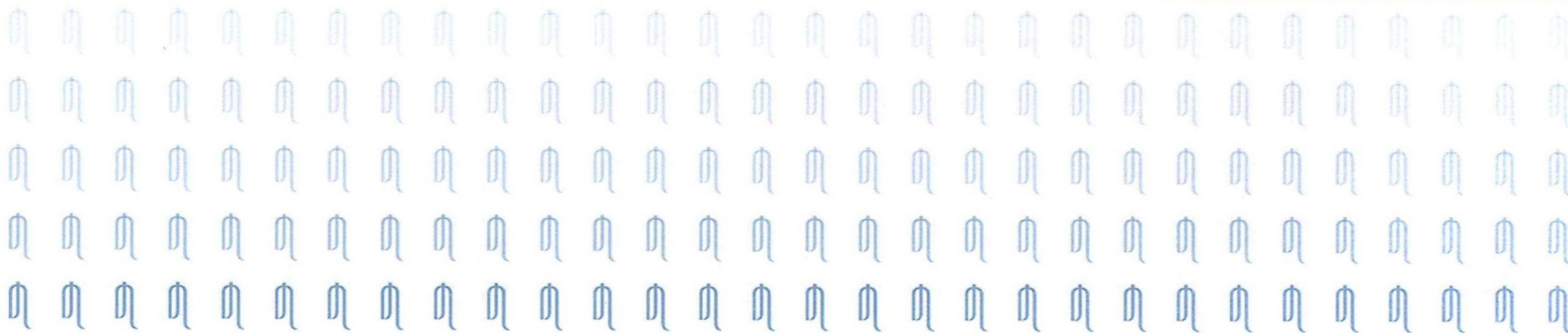
### > Uitgangspunten

- > Voor de ICT Organisatie- en ICT procesverbeteringen
  - > zijn verbetertrajecten gedefinieerd, waarvoor een realistische inschatting opgenomen is om te gaan van CMM-level 1 naar CMM-level 2
- > Voor de ICT-Infrastructuur projecten
  - > Inschattingen (1) Huis op orde zijn realistisch.
  - > Kostenbesparende projecten (2) zijn businesscase gedreven. Kosten voor de businesscase zijn meegenomen. Kosten en baten vormen onderdeel van de businesscase. De verwachting is dat de kosten terugverdiend kunnen worden. Van de projecten met een positieve businesscase zullen de kosten drukken op de begroting van de eerstkomende 3 jaar.
  - > Voor innovatie (3) zijn enkele onderzoeken en POC's opgenomen. De resultaten hiervan zijn richtinggevend voor het benodigde budget en de keuzes. Wij volstaan in dit rapport met een globale indicatie.
  - > Voor de kwaliteitsprojecten (4) zijn de in te schatten projectkosten opgenomen. Voor uitwijk zijn te weinig gegevens beschikbaar en zijn kosten opgenomen voor een onderzoek.



## 6. Financiële onderbouwing

| 19 februari 2019



## 6. Financiële onderbouwing

# Aannames en uitgangspunten

### > Aannames

- > Uren op basis van externe resources conform gestelde tarieven door De Connectie.
- > Externe uren 100% besteedbaar, geen overhead gecalculeerd.
- > Projectinschattingen op groene lijst 1:1 overgenomen.
- > Business projecten zijn buiten beschouwing gelaten.
- > Applicaties vormen geen onderdeel van dit onderzoek en zijn buiten beschouwing gelaten.
- > De governance structuur vanuit het perspectief van De Connectie is onderdeel van de inschattingen.

### > Uitgangspunten

- > Voor de ICT Organisatie- en ICT procesverbeteringen
  - > zijn verbetertrajecten gedefinieerd, waarvoor een realistische inschatting opgenomen is om te gaan van CMM-level 1 naar CMM-level 2
- > Voor de ICT-Infrastructuur projecten
  - > Inschattingen (1) Huis op orde zijn realistisch.
  - > Kostenbesparende projecten (2) zijn businesscase gedreven. Kosten voor de businesscase zijn meegenomen. Kosten en baten vormen onderdeel van de businesscase. De verwachting is dat de kosten terugverdiend kunnen worden. Van de projecten met een positieve businesscase zullen de kosten drukken op de begroting van de eerstkomende 3 jaar.
  - > Voor innovatie (3) zijn enkele onderzoeken en POC's opgenomen. De resultaten hiervan zijn richtinggevend voor het benodigde budget en de keuzes. Wij volstaan in dit rapport met een globale indicatie.
  - > Voor de kwaliteitsprojecten (4) zijn de in te schatten projectkosten opgenomen. Voor uitwijk zijn te weinig gegevens beschikbaar en zijn kosten opgenomen voor een onderzoek.





## 6. Financiële onderbouwing

### Overzicht

#### DE CONNECTIE – TOEKOMSTIGE BEZETTING

VERBETERTRAJECTEN  
ORGANISATIE & PROCESSEN [REDACTED]

VERVANGINGSCAPACITEIT TBV DEELNAME  
VERBETERTRAJECTEN [REDACTED]

TEKORT BEHEER  
(12-20FET)

BEHEER

PROJECTEN

HUDIGE GROENE  
LIJST ([REDACTED])

INFRASTRUCTUUR PROJECTEN > 2019  
[REDACTED]

INFRASTRUCTUUR  
PROJECTEN 2019  
[REDACTED]

De Connectie – HUDIGE BEZETTING



## 6. Financiële onderbouwing

### Onderbouwing en toelichting

- > **Vertrekpunt**
  - > Voor de financiële onderbouwing is het vertrekpunt de huidige situatie van beheer en projecten
- > **Additioneel beheer**
  - > Vanuit het formatiebepalingsoverzicht van De Connectie blijkt dat er in de huidige situatie reeds een gebrek aan beheercapaciteit bestaat. Deze wordt hier weergegeven maar maakt geen onderdeel uit van de benoemde verbetertrajecten.
- > **Groene lijst projecten**
  - > Van de Infraprojecten op de groene lijst is een selectie (1,6 milj.) opgenomen, (0,2 milj) is niet opgenomen. Organisatie en Processen
- > **Projecten Infrastructuur**
  - > De projecten voor het 'Huis op Orde, de businesscases voor Kostenbesparing en de onderzoeken t.b.v. Innovatie en Kwaliteit bedragen in totaal 1,5 miljoen. Deze zullen grotendeels in 2019 en in beperkte mate in 2020 worden uitgevoerd.
  - > Voor de projecten van na 2019 o.b.v. bovengenoemde businesscases (kosten vooral in 2020 en 2021) en onderzoeken kan nu is onze globale inschatting 1,5 tot 2,5 miljoen voor de kosten t.b.v. de kostenbesparende projecten en 1,0 tot 2,0 miljoen voor de Innovatie projecten. Voor Uitwijk (onderdeel van Kwaliteit) is geen indicatie mogelijk.
- > **Verbetertrajecten**
  - > Voor de verbetertrajecten voor ICT Organisatie en ICT Processen is 1,0 miljoen opgenomen. Hiervan is 0,3 miljoen voor vervangingskosten van medewerkers van De Connectie

