

FAQ

PINK PRIVATE CLOUD

Antwoord op de twintig meest gestelde vragen over cloud en hosting

FAQ

Pink Private Cloud

Vraag en antwoord voor zowel beleidsbepalers als systeembeheerders

De vragen in deze FAQ zijn tot stand gekomen door klanten van PinkRoccade Local Government. In een tweetal 'public scrum' sessies zijn de belangrijkste vragen bepaald en is er gediscussieerd over de inhoud van de antwoorden. Hierbij willen we graag, in willekeurige volgorde, de volgende personen danken voor actieve deelname hieraan:

- Peter Beezemer (gemeente Lingewaard)
- Lambert van den Berg (gemeente Ommen-Hardenberg)
- Jan Bosch (gemeente Twenterand)
- Meine Hofman (gemeente Urk)
- Alwie Leusenkamp (gemeente Wierden)
- Frits Moorlag (gemeente Grootegast)
- Jort Postema (H2O gemeenten)
- Geert Ridderbos (gemeente Veere)
- Jos Scholten (gemeente Twenterand)
- Cor Top (gemeente Groningen)
- Arend Wiechers (gemeente Zutphen)

Voor het lezen van dit document zijn een aantal afkortingen en definities van belang. Deze worden eerst hiernaast beschreven.

Afkortingenlijst

- SaaS: Software as a Service
- SLA: Service Level Agreement
- DAP: Dossier Afspraken en Procedures

Definities:

Cloud: via het internet geleverde en te benaderen dienstverlening waarbij de software niet op de locatie van de gemeente draait (off-premise). Bij de Pink Private Cloud wordt naast de software, ook de serverinfrastructuur en technisch beheer uitbesteed. Binnen de context van dienstverlening van PinkRoccade Local Government wordt onderscheid gemaakt tussen twee modellen, namelijk SaaS en hosting (zie hieronder).

SaaS: software welke louter via de cloud wordt geleverd. Het betreft een gestandaardiseerde dienstverlening op gedeelde infrastructuur en platformen. Deze dienst is per definitie 'multi-tenant'. De eerste SaaS dienst van PinkRoccade Local Government is iBurgerzaken. Deze wordt geleverd vanuit de Pink Private Cloud.

Hosting: software welke ook op locatie bij gemeenten kan draaien (on-premise) worden bij hosting in een door PinkRoccade Local Government beheerde omgeving geplaatst, namelijk de Pink Private Cloud. Elke software oplossing kan worden gehost. Vaak is een softwareplatform bij hosting gemeente specifiek. Het betreft dus vaak een zogenaamde 'single-tenant' oplossing. Afhankelijk van de applicatie kunnen platformen of databases worden gedeeld. De fysieke infrastructuur wordt per definitie wel gedeeld.

Vragen

Q #1

Wat zijn financiële gevolgen van afname van cloud diensten? Wordt er bespaard?

→ Of wordt bespaard met cloud diensten hangt sterk af van de kosten die de gemeente nu kwijt is aan haar ICT. De Pink Private Cloud biedt vooral een hoge kwaliteit en dient er voor om de kwetsbaarheid van de ICT binnen gemeenten te verlagen middels hoge beschikbaarheid en het uitvoeren van beheer door specialisten. Door het verminderen van het aantal calamiteiten en het feit dat er niet meer hoeft te worden geïnvesteerd in specifieke infrastructuur en kennis zal dit op termijn ook een verlaging in algehele ICT kosten kunnen betekenen. Het directe financiële voordeel van cloud is vooral kostenbeheersing, met als doel niet te besparen op ICT, maar met ICT. Zo biedt de SaaS toepassing iBurgerzaken bijvoorbeeld de mogelijkheid om software in te zetten voor een efficiënter gemeenteproces. Hierbij brengen we dienstverlening direct naar de burger, wat een directe besparing van tijd is voor de ambtenaar.

Indien kostenbesparing vanuit de gemeente het doel is, stap dan over op een moment dat het een kostenbesparing oplevert. Momenten, zoals het vervangen van de infrastructuur, maken het vaak kostentechnisch interessant om de stap te maken. PinkRoccade Local Government maakt het mogelijk om stap voor stap per applicatie over te gaan naar de Pink Private Cloud. Vraag PinkRoccade Local Government voor advies gebaseerd op uw situatie en het uitwerken van een begroting.

Q #2

Waarom zou afname van cloud diensten via een leverancier uit de private sector beter of verstandiger zijn dan het zelf realiseren van een oplossing met andere gemeenten?

→ De primaire activiteit van PinkRoccade Local Government is gericht op ICT voor de lokale overheid. Met meer dan 300 professionals beheren en faciliteren wij ongeveer 200 klanten. Deze schaal is voor gemeenten niet te realiseren. Het niveau van dienstverlening is helder beschreven in een SLA waardoor de klant weet wat hij kan verwachten. Onze ervaring is dat dit in een gemeentelijke samenwerking lastig is om te realiseren. Daarnaast is een samenwerking kwetsbaar op het moment dat een gemeente zich terugtrekt. Afname van diensten bij een private partij biedt voor gemeenten bovendien de mogelijkheid om zelfstandig als regiegemeente te functioneren.

Samenwerkingen en de afname van diensten bij een private partij hoeven elkaar overigens niet uit te sluiten. We zien steeds vaker dat ook samenwerkingsverbanden er voor kiezen om zaken uit te besteden. Bovendien; steeds meer software oplossingen zullen nu eenmaal alleen als cloud oplossing aangeboden worden (zoals ook iBurgerzaken). Schaalgrootte is belangrijk om een bepaalde kwaliteit te borgen, maar visie op kerntaken en reductie van kwetsbaarheid zijn de belangrijkste drijfveren.

Q #3

Kunnen cloud omgevingen volledig integreren met dat deel van de bedrijfsvoering dat niet in de cloud zit?

→ Ja. Functioneel is dit niet anders dan in een lokaal netwerk. Dit netwerk wordt als het ware uitgerekt met een extern netwerk ertussen om het deel 'on-premise' te koppelen met de cloud omgeving(en). Hiermee wordt de regie over de netwerken belangrijker en dit vereist goede afstemming tussen de beheerders.

Een migratie naar de Pink Private Cloud of het realiseren van een koppeling met een applicatie in de Pink Private Cloud wordt voorafgegaan door een gedegen netwerkplan, waarbij alle koppelingen en totale keten in kaart wordt gebracht.



Samenwerken

Q #4

Krijgen derden (externe leveranciers) toegang tot de Pink Private Cloud?

→ Nee derden leveranciers krijgen geen toegang tot de Pink Private Cloud. Wel kan het zijn dat een partner in opdracht van PinkRoccade Local Government werkzaamheden uitvoert.

Bij hosting geldt dat het technisch beheer van de omgevingen onderdeel uitmaakt van de propositie. Functioneel beheer is hierbij optioneel. Als de gemeente er voor kiest om het functioneel beheer via een andere partij te laten verlopen, dan is dit een verantwoordelijkheid van de gemeente. Uiteraard kunnen derden partijen wel technisch koppelen met de applicaties in de Pink Private Cloud via de geëigende koppelvlakken.

SaaS oplossingen kunnen overigens wel de mogelijkheid bieden om externen (burgers en bedrijven) toegang tot de applicatie te geven. Dit is dan uiteraard onderdeel van de dienst vanuit de gemeente. Het beheer van de applicatie zal altijd bij PinkRoccade Local Government liggen.

Q #5

Voldoet de Pink Private Cloud aan Nederlandse wet- en regelgeving en hoe wordt zekerheid geboden dat PinkRoccade Local Government aan wetten zoals GBA en BAG voldoet?

→ Nederlandse wet- en regelgeving is van toepassing de dienstverlening. Dit staat expliciet in de SLA en contract beschreven. Uiteindelijk blijven de gemeenten zelf verantwoordelijk voor het naleven van de opgelegde wet- en regelgeving. PinkRoccade Local Government maakt zich sterk voor een certificering of normenkader vanuit KING of de Gebruikers Vereniging (GV), zodat hier een gezonde standaardisatie en controle op plaatsvindt.

PinkRoccade Local Government zal zich conformeren aan dit normenkader, ook toekomstige normen. Dit steeds in nauw overleg tussen de Gebruikers Vereniging en PinkRoccade Local Government. Dit geldt overigens ook voor het afsluiten van zaken zoals een bewerkersovereenkomst GBA.

Q #6

In hoeverre is er sprake van een "vendor lock-in"? Wat zijn de mogelijkheden van een exit-strategie?

→ Het staat klanten vrij om te kiezen voor een andere leverancier. De opzegging geschiedt dan conform de voorwaarden in het contract en in deze verschilt de propositie niet van traditionele situaties.

PinkRoccade Local Government is bereid om haar medewerking te verlenen om de data van de gemeente in een gangbaar export formaat beschikbaar te stellen. Indien gewenst zal de medewerking door PinkRoccade Local Government in het contract worden opgenomen.

Q #7

Hoe wordt mogelijk gemaakt om als klant te bepalen of de klant wil meegaan met updates?

→ Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt in SaaS en hosting.

Een van de grote voordelen van SaaS is dat er snel nieuwe updates en versies kunnen worden doorgevoerd. Aangezien dit een gestandaardiseerde dienst betreft worden updates tegelijkertijd voor alle klanten doorgevoerd. Uiteraard testen we nieuwe versies uitvoerig en kunnen we indien nodig snel terug schakelen naar een vorige versie. Voor elke klant wordt er een specifieke servicebus geconfigureerd, zodat specifieke koppelingen op maat afgestemd zijn per klant.

Bij hosting geldt dat er tussen de klant en PinkRoccade Local Government gezamenlijk een releasekalender wordt opgesteld en overeengekomen. Updates worden tijdig gepland en gecommuniceerd. Alleen als er gegronde redenen zijn om een installatie niet door te laten gaan kan in overleg een update worden uitgesteld. Daarnaast is het optioneel mogelijk om gebruik te maken van een testomgeving binnen de hosting dienstverlening.

Specifieke afspraken over releases en testen hiervan staan in de SLA/DAP.

Toelichting koppelen applicaties derden: Ten behoeve van de compatibiliteit met software van derden heeft PinkRoccade Local Government een leveranciersportaal om andere leveranciers in staat te stellen tijdig aan te sluiten op nieuwe koppelvlakken. Bovendien zorgt 'backwards compatibility' ervoor dat niet iedereen op hetzelfde moment moet releasen/installeren.

Q # 8

Hebben klanten recht op een restitutie van het maandelijkse hostingbedrag als de beschikbaarheid of performance “onder de maat” is?

→ De huidige contracten voorzien niet in een bonus of malus regeling. In de SLA wordt vastgelegd wat de afspraken zijn en wat men kan verwachten. Bij overschrijding van deze afspraken treedt een escalatieprocedure in werking die erop is gericht de beschikbaarheid en/of performance per direct te herstellen / verbeteren.

Q # 9

Welke handelingen kan de gemeente nog zelf uitvoeren als onze applicatie niet meer bij de gemeente staat, maar wordt gehost door PinkRoccade Local Government?

→ Bij hosting nemen wij het volledige technische beheer over. Voor technische beheer taken dient er dus een service request ingediend te worden. Functioneel blijft de gemeente wel zelf operationeel verantwoordelijk, tenzij ook deze dienst wordt uitbesteed. Afwijkende afspraken die gemaakt worden zullen worden vastgelegd in een DAP.

SaaS kan niet bij gemeente staan. Meer of minder beheermogelijkheden dan traditioneel is dus niet van toepassing.

Q # 10

Wie is juridisch eigenaar van de datacenters en de cloud omgeving en wat gebeurt er bij een faillissement van PinkRoccade Local Government of verkoop aan een buitenlandse partij?

→ De datacenters zijn van KPN. De infrastructuur waar de Pink Private Cloud op is gebaseerd wordt gehuurd van zusterorganisatie PinkRoccade Healthcare. De software is van PinkRoccade Local Government; de gemeente verkrijgt een recht op het gebruik daarvan en de data is en blijft het eigendom van de gemeente. Een mogelijke verkoop van de aandelen van PinkRoccade Local Government aan een buitenlandse partij verandert op zichzelf niets aan deze situatie. Data blijft altijd eigendom van de gemeente. PinkRoccade Local Government zorgt er voor dat gemeenten kunnen blijven voldoen aan hun taken en de Nederlandse wet- en regelgeving en zal dit blijven borgen. Om het risico af te dekken van een faillissement is er een escrow-regeling. Die regeling wordt in afstemming met de Gebruikers Vereniging gesloten.



Veiligheid

Q # 11

Hoe worden afspraken gemaakt m.b.t. het beheer in geval van gekoppelde (cloud) omgevingen? Als er bijvoorbeeld koppelingen zijn tussen meerdere (cloud) leveranciers op proces- en gegevensniveau tussen applicaties?

→ Leveranciers dienen onderling te zorgen dat er technisch gekoppeld wordt en kan blijven. Dit wordt deels geborgd door de KING koppelvlakken. PinkRoccade Local Government heeft bovendien een leverancierspagina beschikbaar gesteld zodat derden kunnen testen op compatibiliteit. Om ook goede afspraken te maken voor wat betreft het beheer tussen de clouds zal de gemeente vanuit haar opdrachtgeverschap hier regie op moeten uitoefenen.

In feite is deze situatie niet anders dan wanneer de applicaties on-premise draaien.

Q # 12

Staat de Pink Private Cloud in Nederland?

→ Ja de Pink Private Cloud staat in Nederland. De cloud omgeving staat fysiek in datacenters van KPN, te weten in Aalsmeer en in Haarlem.

Q # 13

Hoe wordt de betrouwbaarheid van data geborgd bij koppelingen met andere clouds? Kan PinkRoccade Local Government garanderen dat de data niet dubbel wordt opgeslagen (in meerdere clouds en/of on-premise)?

→ Doordat er bij de Pink Private Cloud gebruik wordt gemaakt van een dubbel uitgevoerde cloud infrastructuur (twin-datacenter) en backup methodiek wordt data per definitie dubbel opgeslagen. Dit ten behoeve van het garanderen van een hoge beschikbaarheid.

Functioneel wordt eenzelfde architectuur gehanteerd als 'on premise'. De functionele inrichting/koppelingen veranderen niet. Ook bij SaaS wordt er gebruik gemaakt van een servicebus om te koppelen. Doordat er gegevens worden gedistribueerd van A naar B is het per definitie het geval dat data dubbel aanwezig is, maar door het gebruik van de Makelaarsuite kunnen gegevensstromen worden gemonitord en kan de consistentie van data worden bewaakt door prioriteit toe te kennen aan een database.

Of andere leveranciers vanuit de cloud gegevens dubbel opslaan kan PinkRoccade Local Government niet garanderen. Binnen de door PinkRoccade Local Government beheerde omgevingen zal worden gewaarborgd dat data niet onnodig vaak wordt opgeslagen.

Q # 14

Wat voor gevolgen heeft cloud voor SAP en Oracle licenties van de gemeente?

→ Voor hosting geldt: de licentieovereenkomsten v.w.b. SAP en PinkRocade Local Government blijven ongewijzigd. Database licenties (zoals Oracle) maken onderdeel uit van de overeenkomst (tenzij anders overeengekomen). In praktijk hoeft een gemeente dus niet apart nog database licenties af te nemen.

Voor een SaaS oplossing (zoals iBurgerzaken) zijn aparte licenties voor de gemeente niet van toepassing. Dit is volledig geïntegreerd in de propositie.

Q # 15

Welke flexibiliteit wordt van de klanten van de Pink Private Cloud verwacht? Is er mogelijkheid om af te wijken van standaard dienstverlening?

→ Het voordeel van cloud wordt behaald door standaardisatie van de inrichting, gestandaardiseerde beheerdiensten en schaalgrootte. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van multitenancy en geparametriseerde inrichting. De dienstverlening ontwikkelt zich steeds meer richting SaaS, zoals iBurgerzaken. Afwijkingen op de standaard technische inrichting en beheer dienstverlening zijn beperkt mogelijk. Aan de ene kant kan dit betekenen dat de gemeente aanpassingen moet doen in haar proces, aan de andere kant geeft dit duidelijkheid in rolverdeling naar de toekomst toe.

Op functioneel gebied kan de omgeving uiteraard wel specifiek worden ingericht.

Q # 16

Hoe worden de beschikbaarheid, performance en continuïteit van de Pink Private Cloud gewaarborgd?

→ Monitoring zorgt ervoor dat systeemprocessen en capaciteit continue worden bewaakt. Dit doen we op beschikbaarheid, performance, maar ook capaciteit. Trends worden geanalyseerd en wanneer er risico ontstaat wordt dit vooraf gesignaleerd waardoor er proactief gehandeld kan worden en calamiteiten kunnen worden voorkomen door bijvoorbeeld extra systeemresources toe te kennen. In geval van een grote calamiteit kan er worden uitgeweken naar het schaduw datacenter.

De capaciteit van de lijnverbinding is de verantwoordelijkheid van KPN Lokale Overheid en wordt door hen gemonitord. Op basis van ervaringen kan hier vooraf advies over worden gegeven. De performance van de Pink Private Cloud is natuurlijk ook mede afhankelijk van de performance van lokale systemen van de gemeente.

Q # 17

Welke transparantie kan PinkRocade Local Government leveren op het niveau van informatiebeveiliging, inclusief audits en protocollen t.b.v. naleving identiteits- en toegangsbeheer?

→ Inzage in ISO 27001 en 9001 certificaten is mogelijk. Deze normen vereisen een gedegen en bewezen kwaliteitssysteem. Daarin is ook identiteits- en toegangsbeheer geregeld.

Q # 18

Welke transparantie (rapportage) kan gegeven worden over de geleverde prestaties?

→ Rapportages worden periodiek verstrekt en door de service manager besproken conform de SLA/DAP. Het gaat hierbij met name om beschikbaarheid van systemen en callafhandeling.

Q # 19

Wat zijn de identificatie en authenticatiemogelijkheden (zoals gebruik Active Directory van de klant)?

→ Dit is afhankelijk van de type dienst. Bij SaaS wordt de applicatie via het internet benaderd. Hierbij wordt er gebruik gemaakt van een op zich staand indentificatie en authenticatiemogelijkheid . Indien burgers gebruik kunnen maken van de applicatie dienen zij zich via het DigiD te legitimeren. Public en private te benaderen omgevingen zijn strikt gescheiden binnen de Pink Private Cloud.

Bij hosting zijn de gebruikelijke mogelijkheden (zoals gewend bij on-premise) van toepassing. Hierbij wordt het interne netwerk van de gemeente middels een gesloten VPN (KPN gemnet) aan de Pink Private Cloud omgeving gekoppeld.

Q # 20

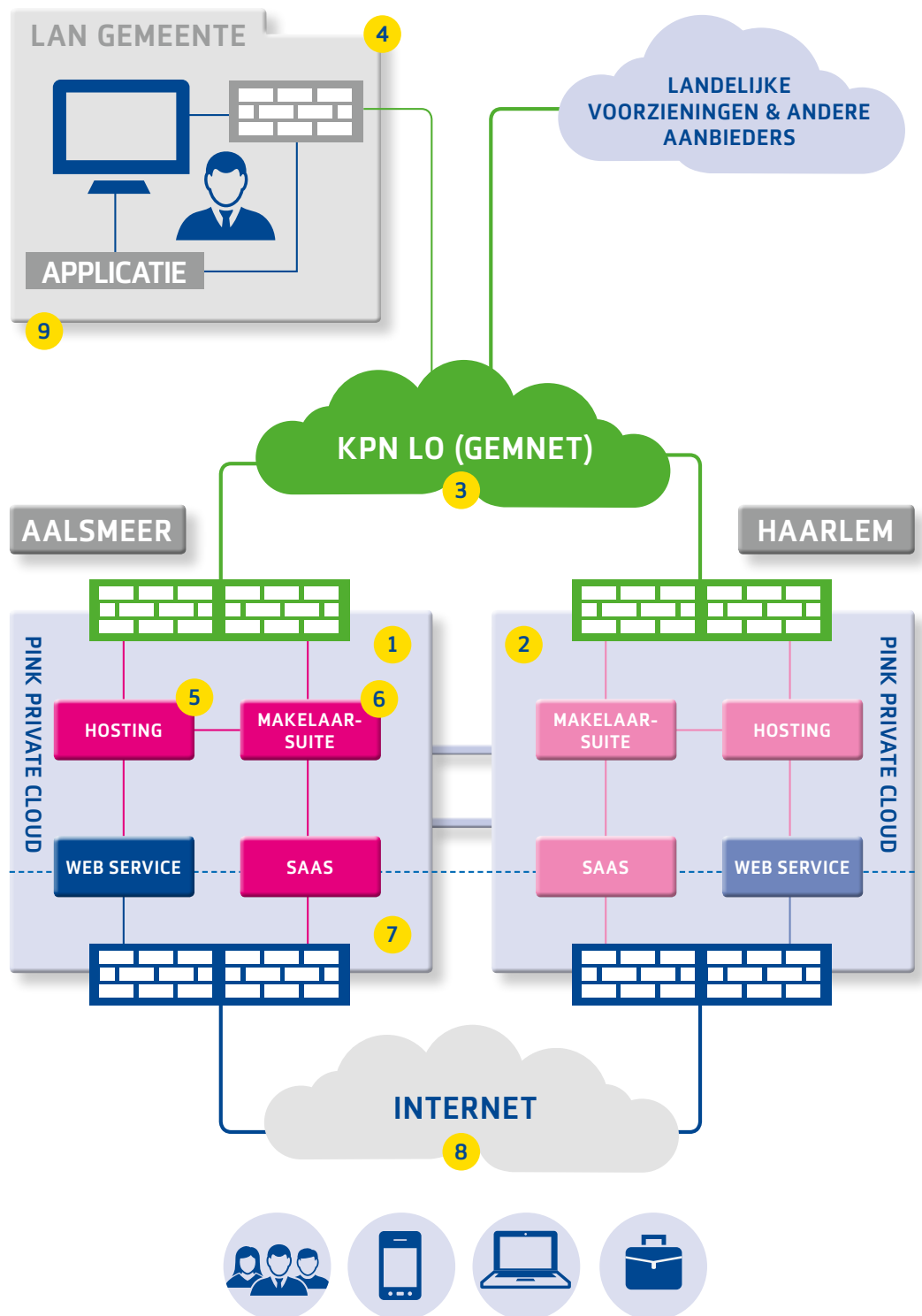
Hoe garandeert PinkRoccade Local Government bij afname van cloud diensten dat er geen stijging in totale kosten plaatsvindt omdat de gemeente met ongebruikte computercapaciteit blijft zitten?

→ Dit kan niet worden gegarandeerd. Idealiter zou de ongebruikte computercapaciteit ergens anders voor kunnen worden ingezet of algeheel worden afgeschreven. Om dit soort onvoorziene kosten te voorkomen binnen gemeenten is het daarom erg belangrijk om hier een beleid op te maken en vooruit te kijken naar de toekomst. Zeker als een investering in nieuwe hardware of een verlening van een servicecontract wordt overwogen. Uiteraard zijn we als PinkRoccade Local Government bereid om hierin mee te denken en te adviseren.



Innovatie

Logische weergave Pink Private Cloud



Legenda

1. De Pink Private Cloud omgeving waar de applicaties op dat moment actief zijn. Real-time synchronisatie van data vindt plaats over de twee directe en gescheiden verbindingen tussen de datacenters. De plaats van de actieve omgeving is een momentopname en is willekeurig (1) of (2).
2. De gespiegelde omgeving van (1).
3. Beide datacenters hebben een dubbelde koppeling met het KPN Lokale Overheid (Gemnet) netwerk, zodat zowel de gemeente als de landelijke voorzieningen veilig kunnen worden benaderd.
4. Om de gemeente te verbinden met de Pink Private Cloud wordt er gebruik gemaakt van een 'Gemnet' aansluiting. Deze kan eventueel dubbel (redundant) worden uitgevoerd. De ambtenaar benadert de Pink Private Cloud via de 'Gemnet' aansluiting.
5. De applicatie bij hosting is gekoppeld aan de cliënt van de gebruiker, verkeer loopt over 'Gemnet'. Afhankelijk van de applicatie kan het zijn dat deze een webdienst (webservice) aanbiedt. Zie (7) voor meer informatie. Voor de koppeling met overige applicaties (ook van derden) en de landelijke voorziening wordt gebruik gemaakt van de Makelaarsuite. Zie (6).
6. Het centrale en functionele koppelpunt in het applicatielandschap van PinkRocade Local Government is de Makelaarsuite. Deze blijft zowel bij zowel hosting als SaaS klant specifiek.
7. Voor applicaties die benaderbaar zijn via internet is een gescheiden netwerk ingericht, het zogenaamde 'public network'. Deze wordt middels interne firewalls gescheiden van het 'private network' (o.a. conform Logius richtlijnen).
8. Burgers en bedrijven die gebruik maken van de webdiensten benaderen de applicatie via het publieke internet. Naast firewalling in beide datacenters wordt er gebruik gemaakt van verschillende vormen van authenticatie (zoals DigiD/eHerkenning).
9. Overige applicaties die niet in de Pink Private Cloud staan worden aan de Makelaarsuite gekoppeld. Indien de overige applicatie in een willekeurige andere cloud staat, vindt het verkeer tussen de Makelaarsuite en die applicatie plaats over het 'Gemnet'. Dit is echter afhankelijk van de cloud omgeving die de andere leverancier heeft ingericht.

PinkRoccade Local Government

Meerendonkweg 35 | 5216 TZ 's-Hertogenbosch

Postbus 1470 | 5200 BM 's-Hertogenbosch

T+31 (0)88 110 1500

www.pinkroccadelocalgovernment.nl

Contactpersonen:

Ferry Dekker

Productmanager

Managed Services, Hosting & Techniek

M+31 (0)6 4670 6977

ferry.dekker@pinkroccade.nl

Niels de Bok

Accountmanager

Managed Services, Hosting & Techniek

M+31 (0)6 4609 1230

niels.debok@pinkroccade.nl



De Nederlandse lokale overheden staan voor grote uitdagingen. Steeds meer taken worden gedecentraliseerd, terwijl tegelijkertijd de middelen afnemen. Publieke spelers en marktpartijen raken steeds meer verweven en de overheid vraagt meer eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van de burger. De overheid zal dienstverlening regisseren in plaats van die helemaal zelf te leveren, en zal maatschappelijke initiatieven vanuit de burger en de markt steeds meer faciliteren.

Daarvoor zijn andere samenwerkingsverbanden en werkvormen nodig. De zoektocht naar de nieuwe, netwerkgedreven overheid wordt door ons ondersteund door informatietechnologie daarin een vormgevende én uitvoerende rol te geven. Informatietechnologie, de (onzichtbare) enabler van nieuwe diensten en rollen van de overheid, is daarbij methode en oplossing tegelijk: geeft vorm aan het denken en maakt de implementatie daarvan mogelijk. Als co-creator van publieke dienstverlening zorgt PinkRoccade Local Government samen met lokale overheden en maatschappelijke organisaties doorlopend voor nieuwe oplossingen.