

"We weten nu dat alle servers identiek zijn"

Foutloos serverbeheer met IMProve



De gemeente Baarn stapte begin 2009 over van een Novell-omgeving naar Citrix. Als gevolg moest iedere in Novell ontwikkelde applicatie opnieuw worden gepackaged en uitgerold op de Citrix-servers. De gemeente vroeg haar automatiseringspartner DBNetwerken om advies en zij adviseerden IMProve van GTS-GRAL.

Thiemen den Hollander is senior medewerker van de gemeente Baarn en stuurt de afdeling Informatisering & Automatisering (I&A) aan. Deze bestaat uit twee systeembeheerders en een helpdeskmedewerker. Gedrieën bedienen zij alle automatiseringswensen van alle 170 ambtenaren van de gemeente en implementeren zij landelijk beleid naar de lokale ICT-omgeving. Den Hollander: "Onze primaire taak is ervoor te zorgen dat de ICT-infrastructuur – zowel computer als telefonie – te allen tijde beschikbaar is. We proberen zo goed mogelijk te voldoen aan de wensen van de organisatie, maar altijd in het kader van beheersbaarheid. Dat is onze hoogste prioriteit."

Naast beschikbaarheid is I&A ook belast met het implementeren van beleid. Samen met de Helpdesk neemt dit de meeste tijd in beslag. Zoals bij de meeste publieke organisaties, speelt overheidsbeleid een belangrijke rol in de dagelijkse praktijk en hebben landelijke beslissingen – vaak grote – consequenties voor de ICT-omgeving. De gemeentelijke infrastructuur moet voor het uitvoeren van diverse wetten en beslissingen aansluiten op een landelijk systeem.

Citrix-migratie

In 2008 startte de gemeente een migratietraject van Novell naar Citrix. Alle voor Novell ontwikkelde applicaties moesten opnieuw worden gepackaged en uitgerold op de Citrix-servers. "Het handmatig uitrollen van al die software zou ons dagen kosten," aldus Den Hollander. "We gingen dus op zoek naar een oplossing waarmee dat sneller en efficiënter kon." De gemeente sprak met DBNetwerken, de projectleider van het migratietraject. Zij werkten al eerder samen met GTS-GRAL en adviseerden het door hen ontwikkelde IMProve voor beheer van de servers. IMProve geeft de systeembeheerder controle over alle wijzigingen en ondersteunt bij de dagelijkse zorgen rondom het beheer. "Wij waren er vrij snel uit dat we met IMProve aan de slag wilden. Bij een gemeente in de buurt hadden we gezien hoeveel werk het is om de servers zelf te onderhouden. Daarbij is het risico op verschillen erg groot." Ook met GTS-GRAL klikte het goed. Na een kleine oprisping in het begin, is het contact goed gebleven. "Tijdens de implementatie van IMProve merkten we dat de specialist van GTS-GRAL I&A te weinig informeerde over zijn werkzaamheden. We gaven bij onze contactpersoon aan dat we ontevreden waren over de communicatie en dat signaal is direct

opgepakt en het probleem opgelost. Dat was erg fijn om te ervaren.”

Tijdsbesparing

Het is lastig inschatten voor Den Hollander hoeveel tijd IMProve bespaart, maar het is aanzienlijk. Bijwerken van die servers gebeurt zeker eens per maand en soms nog vaker. Den Hollander: “We hebben de installaties van het besturingssysteem en applicaties gescript. IMProve runt die achter elkaar en zorgt zelf voor de nodige reboots. Dat scheelt enorm veel tijd en tegelijkertijd weten we zeker dat de servers identiek zijn. Als je iedere upgrade met de hand zou moeten installeren en wachten op iedere reboot, ben je per server misschien wel een dag bezig. Nu doen we ze allemaal in twee uur.”



De I&A-coördinator vindt het ook een geruststellend idee dat in geval van problemen, een stap terug gedaan kan worden. “IMProve slaat iedere configuratie op, waardoor je vrij eenvoudig terug kunt naar oudere instellingen.” Nog een fijne bijkomstigheid was dat I&A IMProve niet alleen kon gebruiken voor het uitrollen van de Citrix-omgeving, maar ook voor de werkplekken van de gemeente Baarn. “Dit was in eerste instantie niet de eis, maar we zijn erg tevreden dat we met één product zowel de Citrix-omgeving als de werkplekken kunnen beheren.”

Kennispartner

Vanwege de zeer specifieke software in gebruik, houdt de gemeente Baarn automatisering zo veel mogelijk in eigen hand. “Veel van onze applicaties zijn onbekend bij externe partijen, zoals Integraal Stemsysteem voor gemeentelijke en landelijke verkiezingen en RoBeheer voor publicatie van bestemmingsplannen op omgevingsloket online. Maar daarnaast vinden we het ook prettig om veel kennis in huis te hebben, zodat we zelf snel en adequaat problemen kunnen oplossen.” Maar met drie fulltime medewerkers zijn tijd en middelen beperkt en voor heel specifieke zaken doen zij beroep op kennispartners, zoals GTS-GRAL.

“Twee jaar geleden schaften we een documentenbeheersysteem aan, dat problemen bleek te veroorzaken met de Citrix-omgeving. We hebben GTS-GRAL uitgenodigd als kennispartner voor de Citrix-systemen om samen met de leverancier van het nieuwe systeem een oplossing te bedenken of ten minste een workaround.”

De balans tussen uitbesteden en zelf doen is een voortdurende afweging voor Den Hollander. “Het is ook een kwestie van kosten. Sturen we mensen op cursus om meer kennis te vergaren of huren we externe kennis in?” Wat betreft hun Citrix-servers weet de gemeente Baarn in ieder geval waar ze moeten zijn.

