

GEMEENTE HEEMSKERK REALISEERT BETROUWBARE 24x7 DIENSTVERLENING MET ORACLE REAL APPLICATION CLUSTER EN ADVANCED SECURITY

De overheid stelt steeds striktere eisen aan de online dienstverlening van de Nederlandse gemeenten. Uiteenlopende informatie en services moeten 24x7 online toegankelijk zijn voor burgers. Tegelijkertijd verwachten burgers optimale service van hun gemeente, ook buiten kantooruren. Het voldoen aan deze eisen is voor gemeenten een uitdaging die veel van de organisatie en ICT-omgeving vraagt. De gemeente Heemskerk koos ervoor om al in een vroeg stadium in te spelen op deze ontwikkelingen. Om nu en in de nabije toekomst tegemoet te komen aan de gevraagde betrouwbaarheid, beveiliging en beschikbaarheid van informatie en diensten implementeerde Heemskerk een Oracle Real Application Cluster (RAC).

Heemskerk is een middelgrote gemeente die centraal in Noord-Holland ligt. De van oorsprong agrarische gemeente in de driehoek tussen Amsterdam, Haarlem en Alkmaar behoorde in de jaren 60 tot de snelst groeiende gemeenten van Nederland. Inmiddels heeft Heemskerk zo'n 40.000 inwoners. Bert Peen, hoofd bureau Facilitaire zaken bij de gemeente Heemskerk: "De behoeften en wensen van onze burgers staan voor ons centraal. Daarom hebben we de ambtelijke organisatie opgebouwd rondom klantzaken, buurtzaken en stadszaken. Dit zijn de gebieden waarop er direct contact is tussen burger en gemeente. De stafdiensten, waaronder Facilitaire zaken, ondersteunen dit met een uitgebreid serviceaanbod."

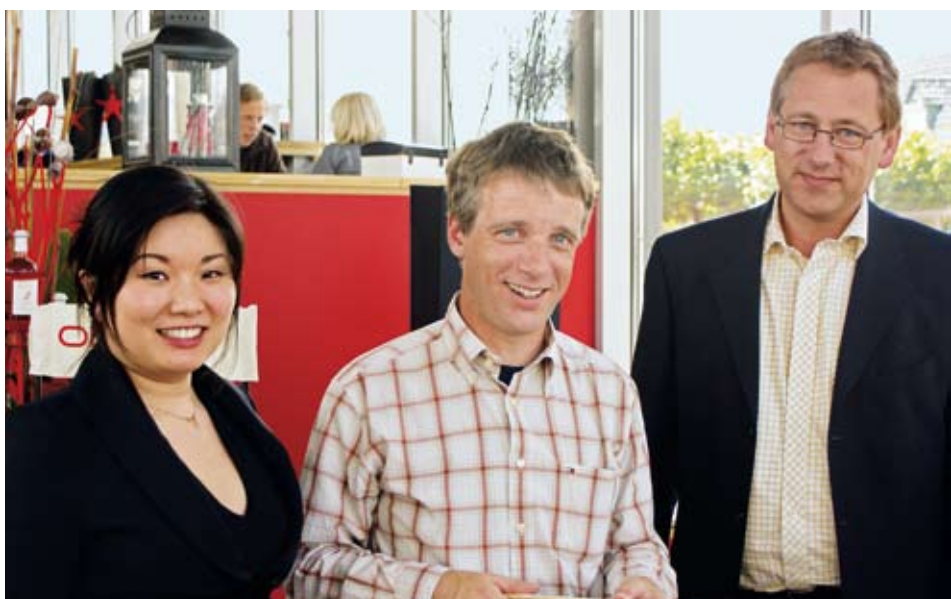
PIKETPAAL

Van oudsher maakt de gemeente Heemskerk gebruik van een Oracle-omgeving met twee servers. Een voor de kantoorautomatisering en het documentinformatiesysteem en een voor de ondersteuning van de geo-informatiesystemen. Systeem/netwerkbeheerder Ernst van Altena zegt hierover: "Zo'n twee jaar geleden liepen we tegen de grenzen van onze toenmalige omgeving aan. Door een storing beseften we dat de kwetsbaarheid van de systemen grote effecten kan hebben op het functioneren van de organisatie en kwaliteit van onze dienstverlening.

Zonder toegang tot cruciale informatiesystemen zoals het documentmanagementsysteem of het geo-informatiesysteem kunnen 300 mensen niet werken. Dan stopt ook de dienstverlening voor 40.000 burgers. Op dat moment hebben we als gemeente een piketpaal geplaatst en zijn we serieus gaan nadenken over hoe we nu verder wilden."

HOOGBESCHIKBAAR

Hoewel op dat moment de wettelijke bepalingen en regelgeving vanuit de overheid nog niet heel stringent waren, voorzag Heemskerk een verdere verschuiving naar digitale dienstverlening. Van Altena: "Binnen onze eigen organisatie zijn steeds meer werkprocessen geautomatiseerd. Duidelijk was ook dat gemeenten op dat vlak te maken krijgen met strikte wet- en regelgeving over beveiliging, snelheid en beschikbaarheid van informatiesystemen. De belangrijkste eisen voor de nieuwe omgeving concentreerden zich rond het opzetten van een stabiele omgeving die hoogbeschikbaar is en schaalbaar genoeg om de online services in de toekomst eenvoudig uit te breiden. Tegelijkertijd wilden we de belasting voor onze beheerorganisatie zo klein mogelijk houden." >>>>



>>>> Tijdens de aanbesteding bleek in overleg met Oracle business partner Transfer Solutions dat de nieuwe Oracle Real Application Cluster zeer goed aansluit op de wensen van Heemskerk. Van Altena: "Voor een organisatie van onze omvang leek dat geen voor de hand liggende keus. Maar de voordelen op het gebied van betrouwbaarheid, stabiliteit en beschikbaarheid waren evident. Zeker omdat onze bestaande applicaties eenvoudig met het cluster te integreren zijn. Bovendien maakte de nieuwe RAC-structuur het beheer zeer overzichtelijk." Inmiddels is een Oracle Real Application Cluster geïmplementeerd, inclusief de migratie van alle productiedatabases van Windows naar de nieuwe RAC databaseomgeving op Linux. Transfer Solutions ondersteunde bij het ontwerp en de implementatie van de nieuwe omgeving en is ook betrokken bij het initiële beheer en kennisoverdracht.

In de nieuwe situatie zijn de beschikbaarheid en stabiliteit volgens Van Altena sterk toegenomen. "We hebben nu drie servers in gebruik, waarvan er twee voor productie geconfigureerd zijn, terwijl de derde server als fail-over optreedt. Bovendien hebben we ook een externe uitwijklocatie ingericht voor calamiteiten. Door deze aanpak kunnen onze bedrijfskritische processen bij problemen met een of zelfs twee van onze servers in principe gewoon doordraaien op de derde server. Op die manier weten we zeker dat onze medewerkers door kunnen blijven werken. Een ander voordeel is het kortere backup-window, dat mogelijk is door de geavanceerde technieken die Oracle met RAC levert. Hierdoor is de belasting van het systeem verder teruggedrongen en dat komt de stabiliteit en prestaties zeker ten goede."

BEVEILIGING

Inmiddels hebben de ontwikkelingen rondom de digitale dienstverlening van gemeenten inderdaad niet stilgestaan. Van Altena: "Vanuit de overheid liggen er momenteel duidelijke eisen voor de 24x7 beschikbaarheid van de registratie voor publiekrechtelijke beperkingen op percelen, de gemeentelijke basisregistratie, ruimtelijke ordening en ondergrondse infrastructuur. Als we niet aan deze eisen rondom toegankelijkheid en snelheid voldoen, kunnen er grote financiële consequenties volgen. Maar met onze keuze voor Oracle RAC hebben we die risico's goed onder controle. Dat geldt ook voor het veiligheidsaspect. Het ontsluiten van applicaties via Internet brengt namelijk ook risico's met zich mee. Maar ook daar speelt onze nieuwe omgeving op in. Door de inzet van Oracle Advanced Security wordt data vanuit de back-end altijd versleuteld verstuurd naar de applicatieserver die als front-end optreedt. Pas op dat niveau wordt de data weer versleuteld en aan de eindgebruiker gepresenteerd. Deze aanpak voorkomt diverse replicatieslagen en zorgt ervoor dat de

verstuurde data altijd maximaal beveiligd is. Dat is ook van belang omdat we op termijn ook thuiswerken verder willen faciliteren."

Bert Peen zegt tot slot: "Met Oracle Real Application Cluster zijn we nu verzekerd van een betrouwbare en transparante omgeving die gegarandeerd 24x7 in de lucht is. Daarmee kunnen we de burgers van Heemskerk met minimale beheerinspanningen optimale service bieden. Bovendien is de omgeving zo ingericht dat we ook eenvoudig nieuwe services en functionaliteit kunnen toevoegen. En informatie op een veilige manier via het web kunnen ontsluiten. Op die manier komen we zowel aan de eisen van de overheid als die van onze inwoners tegemoet."

ONE

Gemeente Heemskerk
www.heemskerk.nl

Branche: Publieke sector
Werknemers: 300

Oracle producten & diensten:
Oracle Real Application Clusters
Oracle Advanced Security

Partner:
Transfer Solutions
www.transfer-solutions.com

Voordelen:

- Toekomstvaste, schaalbare en stabiele IT-omgeving die 24/7 in de lucht is en blijft
- Complete fail-over en uitwijk om tijdrovende en kostbare downtime te vermijden
- Minimale beheerinspanningen
- Eenvoudig voldoen aan regelgeving op het vlak van 24/7 beschikbaarheid van informatie en systemen
- Optimale beveiliging voor het ontsluiten van applicaties via internet
- Gereed voor verdere digitalisering van gemeentelijke diensten

MEER WETEN?

Wilt u graag meer informatie?
Bel dan naar Michelle Tan
+31 30 6698227 of stuur een
e-mail naamichelle.x.tan@
oracle.com. U kunt ook kijken
op onze portalsite voor
middelgrote organisaties:
www.oracle.com/nl/mkb