



Aanbevelingsrapport DUTO-scan BlueDolphin

Auteur: Rick Scholten
Datum: 28-02-2019

Met medewerking van

De volgende personen hebben een bijgedragen aan de inhoud van dit rapport:

Naam	Functie/rol
Rick Scholten	Auteur/ Informatiemanagement trainee Spring Professional
Valery Kalee	Applicatie Portfolio Manager
Rens Ouwerkerk	Adviseur Informatiebeheer
Paulien Heijnis	Adviseur Informatiebeheer
Jurriaan Sackers	Functioneel beheerder
Clementine Boeren	Keteninformatiemanager
Robert Bratajandra	Informatiearchitect
Brian Baal	Information Security Officer
Robert Nevenzeel	Informatiemanager

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Beschrijving van BlueDolphin.....	5
2. Bevindingen en aanbevelingen.....	6
2.1 uitwerkingen van de bevindingen en aanbevelingen.....	7
Conclusie.....	12
Appendix.....	13

Inleiding

Doordat er binnen het Cluster Interne Dienstverlening hard wordt gewerkt aan het opschonen en het uitfasen van het applicatielandschap was er behoefte om meer inzicht te verkrijgen in duurzaam toegankelijk informatiebeheer middels een onderzoek naar de DUTO-methodiek. De applicaties die zijn aangewezen als doelapplicatie moeten immers helemaal op orde zijn en dus ook voldoen aan kwaliteitseisen die worden gesteld aan duurzaam toegankelijk informatiebeheer. In eerste instantie heeft dit geleid tot een onderzoeksrapport dat onder andere meer inzicht heeft verschaft in de DUTO-methodiek en de daarbij behorende wet- en regelgevingen. Hiernaast zijn de 13 DUTO-kwaliteitseisen vertaald naar 7 Amsterdamse normen omtrent duurzaam toegankelijk informatiebeheer¹.

Mede door de vertaling naar 'Amsterdamse eisen' hebben deze eisen uit het onderzoeksrapport ook de basis gevormd voor het uitvoeren van een pilot waarin de duurzame toegankelijkheid van de informatie in BlueDolphin is getoetst middels een zogeheten DUTO-scan. De bevindingen en aanbevelingen die uit deze scan zijn gekomen worden in dit rapport gepresenteerd.

BlueDolphin dient als doelapplicatie helemaal op orde te zijn en moet ook voldoen aan kwaliteitseisen die worden gesteld aan duurzaam toegankelijk informatiebeheer. Op dit moment wordt er tevens gewerkt aan een volwassenheidsgroei van BlueDolphin; een DUTO-scan past in het proces van de groei naar verschillende fases in het volwassenheidsstadium.

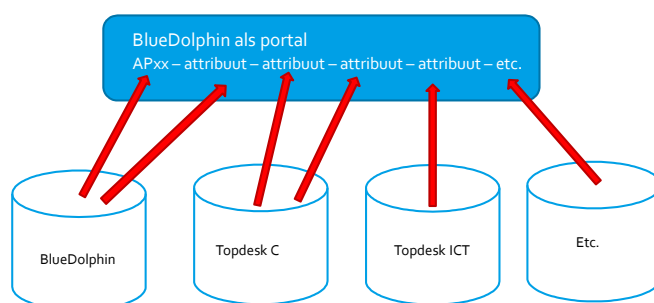
Het doel van dit rapport is een rapportage van het gezamenlijke oordeel in hoeverre BlueDolphin voldoet aan de opgestelde eisen omtrent duurzaam toegankelijk informatiebeheer en welke verbetermaatregelen doorgevoerd kunnen worden. In hoofdstuk 1 wordt kort ingegaan op BlueDolphin en haar functionaliteiten. Hoofdstuk 2 beschrijft vervolgens de bevindingen en aanbevelingen die uit de pilot zijn gekomen. Tot slot, is er ook geëvalueerd of deze methodiek in de praktijk heeft gewerkt. De resultaten hiervan zullen in een ander rapport aan de orde worden gebracht.

¹ Voor een toelichting op deze eisen kan het 'Onderzoeksrapport DUTO' geraadpleegd worden.

1. Beschrijving van BlueDolphin

Doordat de business in toenemende mate gedreven wordt door informatie en bedrijfsmodellen in hoog tempo moeten veranderen, is een optimaal functionerend ICT-landschap cruciaal. BlueDolphin kan als SaaS applicatie hierbij helpen. BlueDolphin is een central repository met functionele, financiële en technische informatie over applicaties, relaties, afhankelijkheden, applicatiefuncties, bedrijfsprocessen en de infrastructuur. BlueDolphin kan worden beschouwd als een combinatie van configuratie management, applicatie portfolio management en informatiemanagement. Met deze functies biedt BlueDolphin inzicht in de architectuur van een organisatie door op een visuele manier transparant te maken welke applicaties en systemen een organisatie geïnstalleerd en in gebruik heeft, welke functies deze applicaties precies vervullen en voor welke bedrijfsprocessen. Zo worden er in BlueDolphin applicaties vastgelegd waarin tevens de relaties naar bronnen wordt weergegeven. BlueDolphin kan op deze manier ook worden beschouwd als een portal die bronnen koppelt en ontsluit. Het doel is om in korte tijd grip te krijgen in het ICT en applicatielandschap door het uitvoeren van impact analyses en het maken van rapporten op basis van relationele vragen.

✘
✘ **Van applicatie portfolio beheer naar**
✘ **management**



Via invoegen | Kopieer en voegtekst kunt u de tekst wijzigen

29-1-2019 | 5

Samenvattend bevat BlueDolphin in potentie de volgende functies::

- Inzicht in welke applicaties en systemen welke bedrijfsprocessen ondersteunen en inzicht in de relevante ketens van informatiestromen;
- Inzicht in waar data uit bronnen en basis registraties heengaan en door welke applicaties en externe partijen deze data gebruikt wordt;
- Inzicht in de kosten en looptijden van contracten (van systemen en applicaties);
- Inzicht in voor welke bedrijfsprocessen platforms en technieken worden gebruikt die niet meer up-to-date zijn.

In dit stadium bevindt de gemeente Amsterdam zich nog niet. Er zijn verschillende volwassenheidsstadia te onderscheiden. Fase-0 is puur het administreren van applicaties; fase-1, waar steeds meer de focus op komt te liggen, draait om het toekennen van applicatiefuncties; fase-2 is tot slot gericht op het relateren van applicaties aan processen. Om als applicatie echter optimaal te kunnen functioneren en een representatief en betrouwbaar inzicht te kunnen verkrijgen in relatie tot de functies hierboven beschreven, dient de informatie, zowel in BlueDolphin als database alsmede in BlueDolphin als portal, duurzaam toegankelijk te worden beheerd. Doormiddel van het uitvoeren van een pilot DUTO-scan, is er een eerste stap gezet om meer inzicht in de duurzame toegankelijkheid van de informatie binnen BlueDolphin te verkrijgen.

2. Bevindingen en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen die uit de DUTO-scan zijn gekomen globaal beschreven. De volgende personen en rollen waren hierbij aanwezig:

- Rick Scholten Informatiemanagement trainee
- Valery Kalee Applicatie Portfolio manager
- Rens Ouwerkerk Adviseur Informatiebeheer
- Paulien Heijnis Adviseur Informatiebeheer
- Robert Nevenzeel Informatiemanager
- Clementine Boeren Keteninformatiemanager
- Robert Bratajandra Informatiearchitect
- Brian Baal Information Security Officer
- Jurriaan Sackers Functioneel Beheerder

Door met verschillende rollen die betrokken zijn bij BlueDolphin aan tafel te zitten, is er tijdens de scan een poging gedaan om vanuit verschillende perspectieven inzichten te verkrijgen in de duurzame toegankelijkheid van de informatie binnen BlueDolphin. Middels het individueel beoordelen of (de informatie binnen) BlueDolphin voldoet aan de opgestelde eisen, is er allereerst bepaald welke eisen het meeste prioriteit verdienen tijdens de scan. Hierbij werd gewerkt met rode, gele en groene kaarten. Een rode kaart betekende hierbij dat BlueDolphin totaal niet aan de eis voldoet, geel een beetje en de groene kaart helemaal. Deze beoordeling leverde het volgende resultaat op:

Eis 1: Er is inzicht in het risicoprofiel van het proces.

Eis 2: De informatie is vindbaar en beschikbaar.

Eis 3: De informatie is toegankelijk voor iedereen die de informatie nodig heeft en er gebruik van mag maken.

Eis 4: Er is voor de gebruikte applicatie een exit-strategie.

Eis 5: De informatie is beveiligd tegen onbedoelde en onbevoegde wijzigingen.

Eis 6: De export van informatie moet zonder informatieverlies kunnen plaatsvinden.

Eis 7: De informatie blijft beschikbaar zolang de selectielijst dat voorschrijft.

Totaal score per eis	Eis 1	Eis 2	Eis 3	Eis 4	Eis 5	Eis 6	Eis 7
Rood	1	3	1	6	2	1	7
Geel	4	3	6	2	6	6	1
Groen	2	1	1	0	0	1	0
Beoordeling							

Opvallend is dat de eisen 7 en 4 verre weg het slechtste scores. Deze eisen zijn dan ook het eerste behandeld, gevolgd door de eisen 5 en 2 en tot slot de eisen 3 en 6. Eis 1 is de enige eis die meer positief dan negatief heeft gescoord. Deze eis is tijdens de sessie dan ook niet uitgebreid behandeld. Als we BlueDolphin puur als applicatieportfolio bekijken dan is er inzicht in het risicoprofiel van het proces. Beveiligingsmaatregelen zijn eveneens getroffen om niet-openbare informatieobjecten af te schermen indien dit van toepassing is. Het indelen van de informatie op basis van vertrouwelijkheidsniveaus is in dit geval niet van toepassing aangezien er slechts 7 velden worden ingevuld. De bevindingen en aanbevelingen die betrekking hebben op de overige eisen zullen in hoofdstuk 3.1 worden behandeld.

2.1 Uitwerkingen van de bevindingen en aanbevelingen

Op basis van het beoordelen van BlueDolphin aan de hand van de opgestelde 'Amsterdamse normen' omtrent duurzaam toegankelijk informatiebeheer is eerst de mate van prioriteit vastgesteld. Een volgende stap was het inventariseren van de duurzame toegankelijkheid van de informatie op basis van deze gestelde eisen. Hierbij stonden drie vragen centraal:

1. Wat is het probleem/ waar loopt men tegenaan?
2. Hoe erg is dat?
3. Hoe zouden we dit kunnen verbeteren?

Per eis begonnen we met een discussie waarbij de eerste twee vragen centraal stonden. Hierna kreeg elke deelnemer de mogelijkheid om één of meerdere aanbevelingen op te schrijven op een sticky note om de duurzame toegankelijkheid te optimaliseren. Deze aanbevelingen werden vervolgens geclusterd en teruggekoppeld, waarnaar we als groep per eis tot één of twee centrale aanbevelingen zijn gekomen. De bevindingen en aanbevelingen worden hieronder, afzonderlijk voor elke eis (met uitzondering van eis 1), beschreven. Ook zal de achterliggende gedachte van deze eisen kort worden toegelicht.

Eis 2: De informatie is vindbaar en beschikbaar

Wanneer men spreekt over (duurzame) toegankelijkheid van informatie dan zijn kenmerken als vindbaarheid en beschikbaarheid van groot belang. Is het bijvoorbeeld mogelijk voor iemand, die daar recht toe heeft, om een weergave van een informatieobject op te vragen zonder dat hier allerlei procedurele kenmerken bij komen kijken? Als de informatie simpelweg niet vindbaar of beschikbaar is, dan kan men ook niet spreken over toegankelijke informatie.

Tijdens de bespreking van deze eis kwamen meerdere bevindingen/ aanbevelingen naar voren. Deze bevindingen vallen in te delen in twee categorieën: het nagaan van de actualiteit van informatie en het zorgdragen voor koppelingen met andere bronsystemen (op data en real-time) aangezien sommige koppelingen in de keten niet goed werken. Het correct vullen van bronsystemen is vervolgens weer een ander aandachtspunt.

Met betrekking tot de actualiteit van informatie zijn de volgende punten benoemd tijdens de scan:

- Goede instructies en controle op handmatig ingevulde metadata om zo de betrouwbaarheid en actualiteit van de informatie in te kunnen schatten;
- Het bijhouden van een logtabel van mutatiegegevens om de actualiteit van de gegevens na te kunnen gaan.

Met betrekking tot het koppelen van BlueDolphin met bronsystemen zijn de volgende punten benoemd:

- Er is een procedure nodig om ervoor te zorgen dat gegevens in BlueDolphin die uit andere bronnen komen tijdig worden geactualiseerd. Er dient te worden gezorgd voor een optimale beschikbaarheid van de applicatie en de key players moeten hierop worden aangesloten. Hoe frequent er gegevens uit een bronsysteem worden opgehaald zegt iets over de actualiteit. Een optie zou kunnen zijn om zichtbaar te maken wanneer de laatste import is gedaan;
- Er zijn heldere procedures voor het bijhouden van de broninformatie nodig (onder andere kunnen melden als er informatie ontbreekt of onjuist is);
- Een overzicht creëren van proces-afhankelijkheden dient te worden gecreëerd (TopDesk C, leveranciersmanagement etc.).

- Een bewustwordingscampagne bij de bronhouders kan worden gecreëerd om zo het besef te vergroten dat informatie in het ene systeem ook voor andere partijen relevant en van belang kan zijn (Bijvoorbeeld contractinformatie verwerkt in TopDesk C dient uiteindelijk te worden gekoppeld binnen BlueDolphin; hiervoor is het echter wel van belang dat dit informatie juist wordt ingevoerd in het bronsysteem).

Eis 3: De informatie is toegankelijk voor iedereen die de informatie nodig heeft en er gebruik van mag maken

Als een gebruiker het recht heeft om een informatieobject in te zien, dan moet de gebruiker het informatieobject kunnen vinden en er een export en/of weergave van op kunnen vragen. Wie inzagerecht heeft wordt bepaald door wet en beleid. Voor het opslaan en beheren van dossiers betekent dit dat er een platform gebruikt dient te worden waarbij informatie voor mensen die daartoe bevoegd zijn gelezen en bewerkt kan worden. Dit is wettelijk vastgelegd en niet alleen belangrijk voor een soepele bedrijfsvoering; maar bijvoorbeeld ook om te kunnen voldoen aan een Wob-verzoek of de 'Wet hergebruik van overheidsinformatie'.

Bij het bespreken van deze eis kwamen er allereerst enkele algemene opmerkingen naar voren:

- Informatie is ook altijd via de bron toegankelijk: daar zijn in principe geen belemmeringen aanwezig. Er wordt slechts een deel van de gegevens in BlueDolphin getoond/ ingevuld. Meer informatie is in de bronsystemen te vinden. Aandachtspunt hierbij is echter wel dat de gebruikers moeten weten dat BlueDolphin niet de bron is en waar ze dan wel naartoe zouden moeten voor meer informatie.
- Onder punt D van deze eis wordt er gesproken over een procedure om inzage aan derden te verschaffen of te weigeren conform de relevante wet- en regelgevingen. De gemeente heeft hiervoor het formulier interne gegevenslevering. Dit document was echter onder de deelnemers van de scan niet algemeen bekend, dus hier zou meer bewustwording voor moeten worden gecreëerd.

De hoofdbevinding/ aanbeveling die echter uit de scan naar voren kwam was dat er aan de hand van een testomgeving afspraken moeten worden gemaakt met de leverancier. Ten aanzien van SaaS bestaat hier op dit moment nog geen beleid voor. Die afspraken zouden onder andere moeten gaan over de borging van de continuïteit bij de uitvoering van updates en upgrades en het vaststellen van generieke eisen wat betreft intellectueel eigenschap.

Eis 4: Er is voor de gebruikte informatie een exit strategie

Artikel 22 van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT van de gemeente Amsterdam (GIBIT) schrijft voor dat in het geval van een overstap door de opdrachtgever naar een ander systeem, afschalen en/of overdracht een exit-plan dient te worden opgesteld wat er moet gebeuren ter voorbereiding hierop.

Normaliter is dit een maatregel die aan de voorkant genomen moet worden bij het aanschaffen van een applicatie als onderdeel van een verwerkersovereenkomst. Voor BlueDolphin is er echter op dit moment geen exit strategie aanwezig. Juist gezien het feit dat er op dit moment geen exit-strategie aanwezig is, is het van belang dat het opstellen van een exit-plan een vaste stap wordt in het life-cycle proces (dit geldt voor alle applicaties waarvoor geen exit-plan is opgesteld). Er moet tijdig worden gesignaleerd dat het contract afloopt. Het accountteam is verantwoordelijk voor de bewaking van dit proces. Zodra het bekend is dat het contract niet verlengd wordt, of indien er een nieuw contract wordt opgesteld, moeten er samen met de afspraken worden vastgelegd rondom een exit-plan volgens de richtlijnen beschreven in artikel 22.4 van de GIBIT. Dit exit-plan

moet in ieder geval afspraken bevatten over de eisen die worden gesteld omtrent het veiligstellen van gegevens/ informatie na afloop van een contract en een beschrijving van de exportmogelijkheden + het datamodel ten behoeve van eventuele migraties naar een nieuw systeem.

Eis 5: De informatie is beveiligd tegen onbedoelde en/of onbevoegde wijzigingen

Om de authenticiteit en de betrouwbaarheid van informatie te kunnen waarborgen dienen onbedoelde en onbevoegde wijzigingen te worden voorkomen. Onbedoelde wijzigingen kunnen bijvoorbeeld voorkomen door een defect in de drager of door software fouten. De kans op onbedoelde en/of onbevoegde wijzigingen neemt toe als er sprake is van transacties tussen of binnen informatiesystemen.

Met betrekking tot deze eis zijn verschillende bevindingen opgehaald. Een eerste bevinding heeft vanzelfsprekend te doen met het belang dat de logging op niveau is. Hierbij zijn de volgende punten benoemd:

- (Directe) Toegang tot log-gegevens voor gebruikers/ Goede toegankelijke logging;
- Logging methode uitvoeren (zelf uitvoeren door middel van rapportage of via de leverancier);
- Overzicht mutaties per rol ten behoeve van actualisaties autorisatiematrix;
- Beheersmaatregelen voor logging conform de BIG/BIO uitvoeren;
- Wijzigingshistorie voor gebruikers toegankelijk maken binnen de applicatie. Hierbij wel aandacht voor de privacy waarborging (het recht om vergeten te worden). Een mogelijkheid zou kunnen zijn om enkel te tonen welke rol iets heeft gewijzigd in plaats van welke medewerker.

Een andere hoofdbevinding/ aanbeveling die naar voren kwam bij deze eis is het opstellen van een autorisatiematrix en het regelmatig controleren op de juistheid en actualiteit hiervan. Voor de vertrouwelijkheid van de data (niet anders voor fysieke documenten) is het van direct belang dat enkel geautoriseerde medewerkers toegang hebben. Geredeneerd vanuit de eis om een goede autorisatiestructuur in te richten en te borgen dient dan ook toegang te worden verleend op basis van functies en afscherming van data. Het is daarom aan te bevelen om nu alvast stappen te maken voor een autorisatiematrix, welke geaccordeerd wordt door de proceseigenaar. De hoofdregel is dat productie data dat vertrouwelijk is, in beginsel vertrouwelijk blijft ook als de informatie/data niet actief wordt gebruikt wanneer de applicatie is uitgezet. Daarbij de aanvulling, dat in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) een gemotiveerde reden kan bestaan om delen van de data op een niet actieve applicatie vrij te geven. Wanneer de data eenmaal is overgedragen aan een archiefbewaarplaats is de Wet openbaarheid van bestuur niet langer van toepassing. In dat geval is dergelijke informatie openbaar op basis van de Archiefwet 1995.

Eis 6: De export van informatie moet zonder informatieverlies kunnen plaatsvinden

Kortgezegd moet een export van informatie zonder informatieverlies kunnen plaatsvinden en dient de export tevens op zoveel mogelijk plekken bruikbaar te zijn. Hiervoor is het onder andere van belang dat de weergave en de export van het informatieobject de relevante metagegevens bevat.

Bij correct gebruik is informatieverlies te voorkomen. De export van BlueDolphin als applicatieportfolio is afgedekt. Van BlueDolphin als portal maak je geen export. Die gegevens zitten immers niet in BlueDolphin, maar in andere bronnen. BlueDolphin toont de gegevens in samenhang en daarom is er bij het maken van verschillende exports uit verschillende bronnen een

unieke sleutel nodig waarmee de gegevens weer bij elkaar gevoegd kunnen worden, zodat ze in samenhang kunnen worden gebruikt.

Bij correct gebruik is informatieverlies dus te voorkomen. Een maatregel om correct gebruik in de hand te hebben is het opzetten van een kernregistratie met AP-nummers en familienummers die door de verschillende bronnen verplicht worden gebruikt (bronnen dienen te worden gekoppeld aan de hand van dit AP-nummer).

Eis 7: De informatie blijft beschikbaar zolang de selectielijst dat voorschrijft

Conform de Archiefwet 1995, dient de gemeente alle archiefbescheiden voor een bepaalde, in een selectielijst opgenomen termijn, in goede, geordende en toegankelijke staat te bewaren alsmede zorg te dragen voor de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende archiefbescheiden. De gemeente is verplicht om archiefbescheiden/ informatieobjecten te vernietigen indien de bewaartermijn is verstreken, terwijl blijvend te bewaren archiefbescheiden/ informatieobjecten daarentegen overgebracht moeten worden naar een archiefbewaarplaats (Het Stadsarchief).

Met betrekking tot de bovenstaande eis kwamen de volgende punten naar voren tijdens de scan:

- Er moet aandacht komen voor het AVG-verwerkingsregister. Het AVG-verwerkingsregister bevindt zich in de database van BlueDolphin en kan daardoor niet via de portaalfunctie worden getoond vanuit een andere bron. Momenteel mist er een verwerkingsovereenkomst voor BlueDolphin;
- Er is geen vernietigingsprotocol voor de informatie binnen BlueDolphin aanwezig noch een overbrengingsprotocol.

Wat betreft de eerste bevinding is er een vast format te vinden op het intranet. Een verwerkingsovereenkomst moet ten alle tijden worden opgesteld indien software as a service wordt ingekocht. Hierin worden onder andere verplichtingen van de leverancier beschreven op de volgende punten:

- De verwerking van welke soorten van persoonsgegevens (wat mag/ moet de leverancier doen);
- De te nemen beveiligingsmaatregelen om ervoor te zorgen dat persoonsgegevens veilig zijn;
- Verplichtingen bij een mogelijke datalek;
- Verplichtingen rondom de oplegging van geheimhouding aan medewerkers;
- Verplichtingen rondom de inschakeling van derden.

Het is goed dat de focus/ scope op persoonsgegevens gericht blijft, maar het is ook belangrijk naar overige gegevens die binnen een applicatie worden ontsloten. Een aanbeveling die uit de scan kwam is dat het goed zou zijn wanneer er een afgevaardigde van de expertisegroep recordmanagement aan tafel komt te zitten bij het opstellen van een verwerkingsovereenkomst. De privacy officers hebben een ingang en zij zouden ervan bewust moeten worden gemaakt dat het goed is om de expertise pool recordmanagement mee te nemen. Concreet betekent dit dat er afspraken gemaakt kunnen worden met Bas Sluijsman als trekker van de privacy-pool. Met hem kunnen er afspraken worden gemaakt om zijn mensen bewust te maken van het feit dat er meer dan enkel persoonsgegevens worden ontsloten binnen SaaS applicaties en dat het beheer van niet-persoonsgegevens integraal wordt meegenomen in de afspraken met leveranciers.

Wat betreft de tweede bevinding over het opstellen van zowel een vernietigings- alsmede een overbrengingsprotocol zijn er twee stappen te nemen. Stap 1 is het helder formuleren van de bewaartermijnen:

- Indien een applicatie verwijderd wordt;
- Wanneer er zaken gewijzigd worden/ wanneer er sprake is van mutaties.

IB dient een analyse uit te voeren met betrekking tot de vernietigings- en bewaartermijnen van informatie. Stap 2 is vervolgens het praktisch kijken naar de invulling van dit vernietigingsprotocol samen met de functioneel beheerder. Wat betreft het overbrengingsprotocol dienen er duidelijke afspraken te worden gemaakt met het stadsarchief wat betreft hoe en in welke vorm informatie moet worden overgedragen en wanneer dit dient te gebeuren.

Conclusie

De DUTO-scan pilot kende 2 specifieke doelen:

1. Het toetsen of deze methodiek in de praktijk werkt en zodoende ook op andere gewenste (doel)applicaties/ werkprocessen kan worden toegepast;
2. Het formuleren en vervolgens implementeren van verbetermaatregelen ten aanzien van de duurzame toegankelijkheid van de informatie in BlueDolphin.

Voor het eerste doel is een apart evaluatie document opgesteld². De strekking van deze evaluatie is dat de DUTO-scan van meerwaarde voor de organisatie kan zijn, met name als deze wordt toegepast op te vervangen applicaties. De bevindingen die worden vergaard door middel van het uitvoeren van een DUTO-scan kan als input worden gebruikt bij een PvE voor een nieuwe applicatie. Bijvangst is bovendien dat er een bredere blik op de duurzame toegankelijkheid werd geboden door met verschillende rollen aan tafel te komen en dat deze bloedgroepen elkaar ook beter gaan begrijpen. Met betrekking tot het tweede doel van de pilot zijn er in hoofdstuk 2 van dit rapport enkele bevindingen beschreven en aanbevelingen geformuleerd.

² Zie 'Evaluatie DUTO-scan Pilot'.

Appendix

DUTO-scan Stappenplan

Stap 1: Oriëntatie

De gemeente Amsterdam is het applicatielandschap aan het opschonen en uitfaseren. Sommige applicaties zijn benoemd als 'doelapplicatie'. De 'niet-doelapplicaties' moeten vervangen worden door de doelapplicaties en worden uiteindelijk uitgezet via de werkwijze van de APPruimstraat door het AppRuimTeam (ART). De doelapplicaties moeten helemaal op orde zijn; deze moeten dus ook voldoen aan de DUTO kwaliteitseisen. Dikwijls betreft het echter systemen die zijn ingericht in een tijd waarin het minder gebruikelijk was om de kwaliteitseisen vanuit onder meer 'archivering' en 'privacy by design' in te richten. Het gevolg is dat informatie in deze systemen niet altijd volgens de geldende wettelijke en beleidsmatige principes beheerd worden. Bovendien is de informatie niet altijd optimaal toegankelijk. Met andere woorden: er is behoefte aan meer inzicht en hierop is de opdracht geformuleerd of we op basis van de DUTO-methodiek kunnen kijken hoe we de duurzame toegankelijkheid in deze specifieke systemen kunnen optimaliseren middels een pilot op een daarvoor aangewezen applicatie.

Dit heeft in de eerste plaats geresulteerd in een onderzoeksrapport waar onder andere wordt ingegaan op het belang van duurzaam toegankelijk informatiebeheer; de relevante wet- en regelgevingen die van toepassing zijn; de mogelijke knelpunten omtrent duurzaam toegankelijk informatiebeheer; een uiteenzetting over de DUTO-methodiek; en uiteindelijk een concrete vertaling van deze DUTO-methodiek naar de Amsterdamse situatie. De DUTO-kwaliteitseisen zijn tijdens deze vertaalslag vertaald naar eisen/ normen (en enkele subvragen) die voor de Amsterdamse situatie relevant zijn. Op deze manier heeft het onderzoeksrapport niet alleen bijgedragen aan het verduidelijken van de DUTO-methodiek, maar kunnen deze eisen ook de basis vormen voor een pilot waarin de duurzame toegankelijkheid van informatie in enkele gewenste werkprocessen en applicaties kan worden getoetst.

De pilot kent daarbij 2 specifieke doelen:

1. Het toetsen of deze methodiek in de praktijk werkt en zodoende ook op andere gewenste (doel)applicaties/ werkprocessen kan worden toegepast.
2. Het formuleren en vervolgens implementeren van verbetermaatregelen ten aanzien van de duurzame toegankelijkheid van de aangewezen applicatie waarop de pilot zal worden uitgevoerd.

Het doel is dus om, op basis van een zogeheten DUTO-scan, maatregelen te formuleren die de duurzame toegankelijkheid van de informatie in de onderzochte applicatie doet optimaliseren. De applicatie die in eerste instantie is gekozen om een pilot op uit te voeren is BlueDolphin.

Stap 2: Inventarisatie

Doelen die horen bij deze stap zijn het nagaan van de competenties in de organisatie en het verkrijgen van een duidelijk beeld van de applicatie. Er zijn inventarisatie gesprekken gevoerd om te bepalen of BlueDolphin een geschikte pilot-applicatie is en waar we dan zoal aan kunnen denken tijdens de inrichting van de pilot. Een consultant van de leverancier van BlueDolphin, ValueBlue, die heeft het onderzoeksrapport en de daarbij behorende eisen heeft ontvangen. De

eis die is opgesteld om een duidelijk beeld te krijgen van BlueDolphin (eis o) wordt in dit stadium ingevuld.

BlueDolphin is ingedeeld in een applicatiefamilie (PPPM) waarvan de manager IV ID de familie eigenaar is. Het is een applicatie waarmee stadsbreed wordt gewerkt en het is de doelapplicatie voor Applicatie Portfolio Management)

BlueDolphin is een centrale repository met functionele, financiële en technische informatie over applicaties, relaties, afhankelijkheden, applicatie-functies, bedrijfsprocessen en infrastructuur. BlueDolphin is als applicatieve ondersteuning ingezet in meerdere stedelijke programma's (zoals het programma ICT Centraal, waarin de standaard werkplek van de gemeente Amsterdam is ingevoerd en het programma Applicatie Rationalisatie).

BlueDolphin is een SaaS applicatie waarvan het functioneel beheer extern is belegd bij de leverancier. De gebruikersondersteuning en het autoriseren van standaard gebruikers is belegd bij de Front Office van IV ID

Een volgende stap is het bepalen van de reikwijdte en de scope van de pilot op BlueDolphin (het stellen van kaders voor de pilot).

Stap 3: Het bepalen van de reikwijdte en scope

De functionaliteiten die BD biedt zijn omvangrijk:



Wat is BlueDolphin?

- Configuratie Management Systeem
 - Ontsluiten van verschillende bronnen
- Enterprise Architectuur (EA) Tool
 - Visualiseren van ketens
 - Migratie werkset
- Applicatie Portfolio Management Tool
 - Borgen van de APM-lijst

Een centrale repository met functionele, financiële en technische informatie over applicaties, relaties, afhankelijkheden, applicatie-functies, bedrijfsprocessen en infrastructuur.

BlueDolphin maakt op een visuele manier transparant welke applicaties en systemen een organisatie geïnstalleerd en in gebruik heeft, welke functies deze applicaties precies vervullen en voor welke bedrijfsprocessen. Zo worden er in BlueDolphin applicaties vastgelegd waarin tevens de relaties naar bronnen wordt weergegeven. BlueDolphin kan op deze manier worden beschouwd als een portal die bronnen koppelt en ontsluit.

Deze applicatie is echter zo groot dat er voor deze pilot ook bewuste keuzes zijn gemaakt. Zo willen wij ons in eerste instantie focussen op de omgeving waar informatie van de doelapplicaties van het cluster Interne Dienstverlening worden ingericht.

- DUTO-scan op BlueDolphin als database
- DUTO-scan op BlueDolphin als portal (die gebruik maakt van de bronsystemen). Niet enkel informatiebehoefte inventariseren, maar ook sturingsbehoefte. Hierin moet het zichtbaar worden dat er dingen in de keten die niet goed werken en dat daar maatregelen

in moeten worden genomen. Is je applicatielandschap optimum fit en ondersteunt het je applicatielandschap. Wat is de strategie en wat willen we op operationeel niveau vastleggen. Hier kan een verbeterplan uit voortvloeien.

Stap 4: Het bepalen welke personen nodig zijn voor de scan

Zoals in het voorstel voor het uitvoeren van deze pilot is beschreven willen wij voor de DUTO-scan verschillende rollen aan tafel hebben. Op deze manier hopen wij gezamenlijk tot inzichten te komen hoe de applicatie zich houdt tot de in het onderzoeksrapport gestelde eisen omtrent duurzaam toegankelijk informatiebeheer (en welke eisen relevant/ toepasbaar zijn voor deze specifieke pilot) en welke verbetermaatregelen er getroffen kunnen worden om de duurzame toegankelijkheid in deze applicatie te optimaliseren.

Dit betreft voor deze pilot de volgende personen:

- Rick Scholten (Informatiemanagement Trainee)
- Valery Kalee (Applicatie Portfolio manager)
- Rens Ouwerkerk (Adviseur Informatiebeheer)
- Paulien Heijnis (Adviseur Informatiebeheer)
- Robert Nevenzeel (Informatiemanager)
- Clementine Boeren (Keteninformatiemanager)
- Robert Bratajandra (Informatiearchitect)
- Brian Baal (Information Security Officer)
- Jurriaan Sackers (Functioneel Beheerder)

Stap 5: Informeren en groepsbijeenkomsten plannen

Zodra in kaart is gebracht welke personen we nodig hebben voor de pilot is het van belang dat iedereen op de hoogte is van het traject, het doel van het onderzoek, de scope en de manier waarop we het willen gaan aanpakken. Hiervoor zal er een informerende mail, inclusief relevante bijlage(n) uitgaan naar alle deelnemers. Tevens zal er met elke deelnemer een individuele afspraak worden ingepland om de pilot en het doel van het onderzoek nader toe te lichten. Deze individuele afspraken zijn mede ook bedoeld om tijdens de groepsbijeenkomsten snel voortgang te boeken.

Stap 6: Groepsbijeenkomsten/ de DUTO-scan

Zoals vermeld onder stap 4 hopen wij door met verschillende rollen aan tafel te komen zitten gezamenlijk tot inzichten te komen hoe we de duurzame toegankelijkheid binnen BlueDolphin kunnen optimaliseren. De opgestelde eisen en bijbehorende subvragen uit het onderzoeksrapport dienen hiervoor als basis. Echter, zal er ook gekeken moeten worden of al deze eisen relevant/ van toepassing zijn en of er geen belangrijke vragen ontbreken. Het doel van deze sessies is om gezamenlijk tot verbetermaatregelen te komen die de duurzame toegankelijkheid van informatie binnen BlueDolphin doet optimaliseren. Met het formuleren van specifieke verbetermaatregelen voor BlueDolphin wordt er tevens gehoor gegeven aan één van voorafgaand gestelde doelen.

Stap 7: Besluitvorming/ Het verbeterplan

De uitkomst is een gezamenlijk oordeel in hoeverre BlueDolphin voldoet aan de opgestelde eisen omtrent duurzaam toegankelijk informatiebeheer en welke verbetermaatregelen doorgevoerd kunnen worden. Op basis van de groepsbijeenkomsten, waarbij we met de betrokken rollen in het gebruik en beheer van BlueDolphin om de tafel hebben gezeten, kan er een kort verbeterplan worden geschreven waarin onze aanbevelingen worden gepresenteerd. In dit verbeterplan kunnen wij tevens voorstellen doen met betrekking tot de termijn waarin de verbetering moet zijn gerealiseerd en wie daarvoor verantwoordelijk is. Hierbij zal rekening worden gehouden met de in de prioriteiten die uit de groepsbijeenkomsten zijn voortgevloeid.

Stap 8: Uitbreiden van de reikwijdte en scope

Indien de hierboven genoemde stappen naar wens verlopen kan de scope van de pilot worden uitgebreid. Hier is tijdens de inventarisatiegesprekken ook al kort over nagedacht, maar de daadwerkelijke invulling zal na aanleiding van de werksessies bepaald moeten worden. Een voorbeeld waar gedacht aan kan worden is bijvoorbeeld het vastleggen van andere type informatie binnen BlueDolphin.

Stap 9: Uitvoering, borging en evaluatie

Werkt de DUTO-methodiek in de praktijk en valt deze ook toe te passen op andere werkprocessen/ applicaties? Het verbeterplan kan worden uitgevoerd en de uitkomsten en resultaten hiervan dienen te worden geborgd binnen de organisatie. Ook zal er een evaluatie volgen waarin er zal worden gekeken of de door ons vertaalde DUTO-methodiek werkt in de praktijk en daarmee ook valt toe te passen op andere werkprocessen en applicaties binnen de organisatie. Door antwoord te geven op deze vraag wordt er ook invulling gegeven aan het voorafgaand gestelde doel om te evalueren of deze methodiek werkt in de praktijk en of deze pilot verder ontwikkeld kan worden tot een standaard werkwijze binnen de organisatie.