

DE MINISTER-PRESIDENT en VLAAMSE MINISTER VAN BUITENLANDSE ZAKEN, CULTUUR, ICT EN FACILITAIR MANAGEMENT

NOTA AAN DE VLAAMSE REGERING

Betreft: “Versnelde investeringen m.b.t. digitale werkplek en basisinfrastructuur”

Samenvatting

Met deze nota wordt aan de Vlaamse regering de principiële goedkeuring gevraagd voor noodzakelijke investeringen m.b.t. de digitale werkplek en de basisinfrastructuur om de impact van het Coronavirus op te vangen en de bedrijfscontinuïteit en veiligheid te garanderen.

1 SITUERING

A. BELEIDSVELD/BELEIDSDOELSTELLING

Deze nota heeft betrekking op het beleidsveld ICT en geeft invulling aan de volgende beleidsdoelstellingen zoals vermeld in de beleidsnota voor het Beleidsdomein ICT en Facilitair Management 2019-2024:

- De evolutie van de digitale ICT-infrastructuur binnen de Vlaamse overheid naar een meer cloud-georiënteerd aanbod, waarbij risico's op het vlak van de gegevensbescherming maximaal worden gereduceerd.
- De uitbouw van de digitale werkplek zodat de efficiëntie verhoogt door samenwerking mogelijk te maken in virtuele en fysieke locaties.
- De evolutie naar een informatie-gedreven overheid ten behoeve van een 'state-of-the-art'-dienstverlening, met zo weinig mogelijk papierwerk.

B. VORIGE BESLISSINGEN EN ADVIEZEN

- Niet van toepassing

2 INHOUD

A. INLEIDING

Het Coronavirus zorgt voor een onvergelykbare uitdaging voor onze maatschappij. Om de continuïteit van de dienstverlening van de Vlaamse overheid te kunnen garanderen, is het noodzakelijk gebleken de digitale werkplek op hetzelfde niveau te brengen als de fysieke werkplek, zowel wat beschikbaarheid, functionaliteit als veiligheid betreft. Daarvoor zijn een aantal noodzakelijke aanpassingen gebeurd die een rechtstreeks gevolg waren van de piek in telewerk die het Coronavirus heeft veroorzaakt. Deze aanpassingen moeten nu structureel worden gefinancierd zodat continuïteit kan gegarandeerd worden.

Om de efficiëntie en de effectiviteit van de digitale werkplek verder te verhogen en in lijn te brengen met de fysieke werkplek, zijn op korte termijn een aantal investeringen noodzakelijk. Deze investeringen kaderen binnen de geplande modernisering van ICT-infrastructuur, maar zijn door het Coronavirus urgent geworden.

B. NOODZAAK

a. Verzekeren van bedrijfscontinuïteit

De medewerkers van de Vlaamse overheid loggen thuis in op het netwerk en zijn verbonden met de collega's via een VPN-infrastructuur. Het communicatienetwerk is dus een cruciale schakel om de werking van de Vlaamse overheid te garanderen. Voldoende capaciteit mitigeert risico's omtrent het niet kunnen aanloggen van telewerkers en verminderde performantie bij telewerk.

De recente evoluties leiden tot een toename in volumes data, aantal geconnecteerde gebruikers en apparaten en vereisen bijkomende investeringen om de capaciteit te garanderen.

b. Verbeterde communicatie en samenwerking

Efficiënt digitaal samenwerken zal de komende maanden cruciaal zijn om de werking van de Vlaamse overheid te garanderen. De gebruiker heeft niet alleen nood aan het delen van documenten maar evolueert naar een geïntegreerde communicatie die verschillende kanalen samenbrengt. Een digitale werkplek op afstand moet een volwaardige werkomgeving worden.

De noodzaak voor een versnelde uitrol van de digitale werkplek is als volgt:

- **Verbeterde gebruikerservaring voor thuiswerk:** verhoogde individuele productiviteit door een consistente en intuïtieve manier van werken via één toepassing, langs meerdere kanalen, zowel mobiel als vanop het bedrijfsnetwerk. Dat houdt minstens in: gesprekken voeren, berichten delen, vergaderen en aan gedeelde bestanden werken;
- **Betere samenwerking op afstand:** effectieve communicatie, planning en informatiedeling in een virtuele omgeving;
- **Betere vaardigheden van onze werknemers:** door aandacht voor opleiding en richtlijnen m.b.t. gebruik nieuwe tools kunnen we alle werknemers betrekken, niet alleen de voorlopers;
- **Betere gebruikersondersteuning:** wegnemen van onderbrekingen door efficiënt hulp op afstand te kunnen bieden en self-service te voorzien;
- **End-to-end digitalisering van de communicatieketen:** door zoveel mogelijk manuele stappen uit te schakelen (bv. ondertekenen en digitaal (aangetekend) verzenden van documenten). Dit leidt

tot minder papierwerk, minder estafettewerk en meer efficiëntie door snellere behandeling van documenten.

c. Veiligheid

Het Facilitair Bedrijf stelt vast dat cybercriminelen misbruik maken van de Coronacrisis. In de pers verschenen recent ook een aantal berichten over een verhoging van het aantal phishing-berichten en malware-aanvallen.

Thuiswerken betekent ook dat medewerkers hun laptop en smartphone van thuis uit gebruiken. De data die hierop staat, verlaat zo de veilige omgeving van onze kantoorgebouwen en wordt daarmee kwetsbaar voor verlies en diefstal. Momenteel zorgen we ervoor dat smartphones beveiligd worden en dat laptops beschikken over een 12-cijferig wachtwoord. Zeker dat laatste is onvoldoende voor een degelijke beveiliging en ook het huidige platform is voor onze noden niet meer het beste geschikt.

C. NOODZAKELIJKE INVESTERINGEN

Volgende investeringen zijn noodzakelijk om bovenstaande doelstellingen te garanderen. Door de urgentie zullen ze op korte termijn opgestart worden. Het grootste deel van de projecten werd reeds voorbereid en wordt op korte termijn vastgelegd. Een aantal projecten heeft een grotere doorlooptijd en zullen in het najaar van 2020 worden afgerond.

a. Beschikbaarheid

i. Uitbreiden capaciteit datacommunicatie op het netwerk

De kostenstructuur van het netwerk is sterk gebruiksgedreven: hoe meer klanten er gebruikmaken van deze diensten én hoe meer data er over het netwerk verlopen, hoe hoger de kosten zijn voor de uitbating van het netwerk. Om te kunnen anticiperen op de snel stijgende vraag naar bandbreedte werd de huidige capaciteit van de centrale internetlijnen reeds verdubbeld naar 2x 10 Gbit/s. Deze is blijvend noodzakelijk voor het opzetten van webinars en het snel groeiende gebruik van videoconferencing binnen Microsoft Teams op Vo-brede schaal. Dit impliceert ook de vervanging van de huidige internetrouters naar een hoger model die 10Gbit/s aankunnen; de huidige routers zijn namelijk niet gedimensioneerd voor de hogere bandbreedtes. Er is nood aan een structurele verhoging van de capaciteit van de telefonielijnen en het interne netwerk.

Daarnaast loopt de datacommunicatie van en naar verschillende Vlaamse administratieve centra tegen haar limieten waardoor een upgrade van de datalijn tot 10Gb noodzakelijk is. Onvoldoende bandbreedte leidt tot vertraagde toegang tot applicaties & systemen, onderbroken telefoongesprekken via Skype, etc.

Upgrade capaciteit intern netwerk, bandbreedte en telefonie: €450.000 (eenmalig) + bijkomende jaarlijkse exploitatiekost €17.380 (recurrent)

Upgrade datacommunicatie: €565.000 (eenmalig) en €146.850 (recurrent)

Hardware internetfacing router + configuratie: €45.000

ii. Uitbreiden capaciteit Magda-platform

Er is een uitbreiding van de servercapaciteit in MAGDA-datacenter nodig om de algemene stijging van digitale transacties door toename van online dienstverlening (e-loketten en automatische rechten-toekenningen) op te vangen (10% meer transacties dan geraamd voor 2020).

Geschatte jaarlijkse weekerende kosten: €100.000

iii. Extra ondersteuning service desk en ondersteuning user adoption

Het massaal toepassen van de aangeboden oplossingen die het plaats- en tijdsafhankelijk werken mogelijk maken, zorgt voor extra druk bij de ondersteuningsteams (o.a. service desk) die de gebruikers bijstaan. Momenteel is Skype for business het standaardpakket voor online communicatie en is er geen ondersteuning voor veelgebruikte moderne toepassingen zoals Teams. De situatie noopt ons om versneld in te zetten op de ondersteuning van deze technologie.

Om de issues sneller en beter weg te werken, en de gebruikers adequaat te begeleiden in de ontwikkeling van hun digitale vaardigheden is op korte termijn een geraamd bedrag van €251.000 nodig voor extra ondersteuning gedurende deze piekperiode.

iv. Betere schaling en redundantie van het netwerk

In normale omstandigheden werken de PC's in de kantoren via de lokale netwerk- en beveiligingsinfrastructuur van de Vlaamse overheid in Brussel. Deze toepassingen stonden in het verleden grotendeels in de lokale datacenters van de Vlaamse overheid in Brussel en Mechelen, maar zijn meer en meer geëvolueerd naar een hybride situatie waar een toenemend deel in de publieke cloud draait (bv. O365, Teams, etc.). Bij het omschakelen naar telewerken dienen dezelfde toepassingen aanspreekbaar te zijn via andere locaties.

Het netwerk en bijhorende beveiliging (firewall, VPN, etc.) moeten deze evolutie kunnen ondersteunen en de principes van publieke cloud toepassen (virtualisatie, software defined, as-a-service, zero-trust, ...) om telewerk optimaal te ondersteunen op een veilige en beheersbare manier.

Deze cloudgebaseerde veiligheidsoplossingen leveren een veel **betere schaling en redundantie** (ontdubbeling) op zodat we een plotse capaciteitsverhoging beter kunnen opvangen en we betere continuïteitsgaranties hebben. Bovendien kunnen we de gebruiker en z'n data vanop eender welke locatie beter beveiligen.

We kunnen reeds een eerste fase van deze transitie in 2020 starten. Voor deze basisarchitectuur is een bedrag van €250.000 nodig.

Deze transitie vereist ook een evolutie van het netwerk in onze gebouwen. Na een eerste investering in 2019 van €5,4 mio, is in 2020 een vervolginvestering nodig van 4 Mio euro om de uitrol van het software-defined netwerk op een efficiënte manier uit te voeren over een 50-tal gebouwen van de Vlaamse overheid. Als de uitrol grotendeels afgerond wordt binnen het huidige IT-outsourcingscontract zal dit een bijkomend voordeel (lagere transitiekost, lager transitierisico) opleveren in het kader van de transitie van het nieuwe contract.

De **schaalvoordelen** van deze aanpak laten ons toe om op een efficiënte manier een professionele en veilige netwerkinfrastructuur op te bouwen. We schatten dat de centrale aanpak 20 á 30% efficiënter is dan een individuele aanpak per entiteit. Dit betekent dus een kostenbesparing voor de Vlaamse overheid.

Deze investering zorgt voor **efficiëntiewinsten** waardoor deze zich in een tijdspanne van 5 jaar volledig terugbetaalt door een daling van de jaarlijkse exploitatiekost.

b. Veiligheid

i. Extra veiligheidsmaatregelen & verbeterd beheer op afstand van eindgebruikerstoestellen (endpoints)

Een omschakeling naar Intune, het ingebouwde beheersysteem van onze huidige digitale werkplek, is noodzakelijk zodat alle harde schijven in de laptops die we nu gebruiken geëncrypteerd worden. Ook de smartphones kunnen via deze toepassing vlotter beveiligd worden. Bovendien is het een opstap naar een andere manier van het beheren van eindgebruikerstoestellen.

Naar vlotte inschakeling van deze toestellen in de digitale werkplek is een combinatie van Intune en Autopilot een hele verbetering tegenover de huidige situatie. Dit zou ons in staat stellen om een veel groter gamma aan toestellen, waaronder ook BYOD-toestellen, in te schakelen zonder veel gebruikersoverlast.

Deze investeringen zullen deels worden gecompenseerd door een kostenbesparing voor de klantentiteiten door het wegvallen van een aantal licentiekosten (minstens 1,2 euro per gebruiker per maand).

Migratie naar Intune voor mobiele toestellen: €350.000

Uitrollen van Bitlocker voor laptops: €150.000

Activeren van Autopilot voor beheer van eindgebruikerstoestellen: €250.000

Bijkomend kunnen we deze toestellen beter beschermen door ook de geïntegreerde veiligheidsfuncties van het Office365 platform te activeren zoals cloudbeveiliging en geavanceerde bescherming tegen virussen, malware, e.d. Dat betekent voor onze gebruikers wel een verhoging van het licentiepakket. We stellen voor dit centraal aan te bieden. Voor 12.000 gebruikers is dat een kost van €1.160.640 op jaarbasis BTW incl.

Verhoging van de licentieopties van EMS E3 naar EMS E5 kost €1.160.640 op jaarbasis.

c. Functionaliteit

i. Versnelde uitrol Microsoft Teams

De vraag naar het product Teams in deze tijden van crisis is enorm hoog. Het is dan ook de meest geavanceerde communicatietechnologie die naadloos integreert met onze bestaande digitale werkplek. Het Facilitair Bedrijf schakelt momenteel voor al haar klanten over van Microsoft Skype for Business naar een volledig cloudgebaseerde Microsoft Teamsoplossing voor telefonie, online vergaderen en communicatie (chat, enz.....). Een versnelde uitrol, met gecentraliseerde financiering, is in de huidige context aangewezen.

Aanvullend bij deze versnelde activatie is er een uitgebreid training- en communicatiepakket aangewezen. De masterclasses die we nu organiseren voor experts brengen we terug van 3 naar 1 sessie per persoon en zorgen voor een veralgemeende uitrol naar het merendeel van de gebruikers. Uiteraard zijn maatregelen m.b.t. versterkte service en ondersteuning ook nodig.

Online interactieve sessies voor 12.000 gebruikers: €350.000

Uitgebreide communicatiemaatregelen (videomateriaal, mailstroom, webinars, digital community building, etc.): €130.000

Om snelheid te maken in de uitrol van Teams voorzien we een tijdelijke centrale financiering voor de uitgebreide service en ondersteuning van O365 (incl. Teams). Deze extra kost bedraagt in totaliteit €144.000 voor alle gebruikers van het gemeenschappelijk ondersteuningsplatform.

ii. Het volledig digitaal maken van de communicatieketting

Ter ondersteuning van het plaats- en tijdsafhankelijk werken kan HFB effectiviteit- en efficiëntiewinsten bij de uitvoering van de businessprocessen van de Vlaamse overheid faciliteren door het aanreiken of versnellen van de uitrol van een aantal ondersteunende oplossingen.

Een aantal processen binnen de Vlaamse overheid zijn vandaag nog afhankelijk van papierstromen omdat de wet voorziet dat een handtekening moet geplaatst worden, een dossier aangetekend moet worden verzonden of dat een digitale stempel van de overheid moet worden geplaatst. Nochtans bestaan er vandaag technologische oplossingen die deze papierstromen kunnen vermijden. Actueel beschikt HFB over een oplossing voor het digitaal ondertekenen van documenten op basis van de elektronische identiteitskaart. In 2020 staat een initiatief gepland om het ondertekenen los te koppelen van de e-ID zodat het ondertekenen vlotter kan verlopen.

Daarenboven zou HFB deze oplossing kunnen uitbreiden naar het plaatsen van digitale zegels op documenten afkomstig van de Vlaamse overheid (of lokale besturen) zodat attesten ook rechtsgeldig digitaal kunnen worden uitgereikt zonder manuele interventies.

Tenslotte is er de e-documentendienst om digitale (aangetekende) zendingen vanuit de Vlaamse overheid en lokale en besturen gericht aan burgers, bedrijven en andere besturen en instellingen af te leveren. Door deze dienst vermijden we papieren post maar komen officiële documenten toch op een rechtsgeldige, veilige en privacyrespecterende manier bij de bestemming terecht. In het geval van aangetekende digitale zendingen vermijden we ook dat mensen zich onnodig moeten verplaatsen om deze af te leveren of op te halen. Daarnaast voorzien we ook een uitbreiding van dezelfde e-documentendienst (machineleesbaar én met user interface voor kleinere instanties) om ook de printing en postbedelingsfunctionaliteit te faciliteren voor bestemmingen die hun digitale postbus nog niet geactiveerd hebben.

Als 30% van de burgers ervoor kiest om geen papieren post te ontvangen (door activatie van de e-documentendienst), bespaart de Vlaamse overheid €10 miljoen op 2 jaar tijd, kosten voor de gemeenschappelijke dienst inbegrepen. De klantentiteiten engageerden zich reeds voor 15 miljoen documenten waarvan een groot deel aangetekend. De grootste klanten zijn: VEA, Vlabel, Agentschap Uitbetaling Groeipakket, Vlaamse zorgkas, ...

Geschatte investering: €1.250.000; jaarlijkse weerkerende kosten: € 596.521

iii. Het volledig digitaal maken van de besluitvorming van de Vlaamse Regering

Dit onderdeel betreft de gehele flow van digitalisering van het besluitvormingsproces van de Vlaamse Regering via de toepassing Kaleidos. Het Departement Kanselarij en Bestuur leidt dit programma. Hierdoor realiseren we o.a. een digitale stroom voor ministers en kabinetten, kunnen regeringsvergaderingen op elke locatie plaatsvinden, kunnen regeringsdocumenten digitaal ondertekend worden en wordt de koppeling met het Belgisch Staatsblad bekeken. Vanzelfsprekend wordt zo maximaal mogelijk hergebruik gemaakt van bestaande toepassingen van de Vlaamse overheid, zoals o.a. de handtekeningmap.

Middels deze investeringen werken we heel concreet verder aan de robuustheid van het systeem en voorzien we een redundante setup zodat het platform ook onder hoge stress kan blijven functioneren. We digitaliseren het op vandaag manuele proces van de voorbereiding voor publicatie van decreten en besluiten. Ook willen we een aantal koppelingen realiseren met bestaande toepassingen zoals KRAB (toepassing in beheer bij departement Financiën en Begroting), de Vlaamse Codex en het Vlaams Parlement.

Hiervoor is een budget van €880.000 nodig (leenmalig).

Persberichtentoeepassing

Wie gebruik maakt van de persberichttoepassing, verspreidt zijn nieuwsbericht op efficiënte wijze meteen naar zijn eigen contacten, naar de abonnees op de regeringsbeslissingen en naar Belga. Belga pusht conform het contract de persberichten ongewijzigd door naar zijn klanten. Het persbericht wordt meteen ook gepubliceerd op vlaanderen.be, zowel op een overzichtspagina als op de pagina's per minister. Op die manier wordt de perscommunicatie transparant en wordt een doorzoekbaar archief aan persberichten opgebouwd.

Troeven Persberichttoepassing

- Eén centrale plaats voor opmaak persberichten: 1 tool, simpele overzichtelijke interface, afgeschermdde omgeving per organisatie
- Openbaarheid: versturen naar Belga, abonnees nieuwsberichten, publiceren op vlaanderen.be (overzicht + per minister)
- Contactenbeheer: abonnees op de nieuwsbrief met regeringsbeslissingen (vlaanderen.be), eigen contactenlijsten
- Sjabloon: altijd conform de huisstijl

Hiervoor is een budget van €148.000 nodig.

3 BESTUURLIJKE IMPACT

A. BUDGETTAIRE IMPACT VOOR DE VLAAMSE OVERHEID

Samengevat stellen wij het volgende pakket maatregelen voor om maximaal de continuïteit te garanderen en de bedrijfszekerheid te waarborgen:

			Enmalig	Recurrent
Beschikbaarheid				
a. Capaciteit datacommunicatie	Upgrade bandbreedte en telefonie	HFB (DAB ICT)	450.000	17.380
	Update datacommunicatie VAC's	HFB (DAB ICT)	565.000	146.850
	Hardware internetfacing router en configuratie	HFB (DAB ICT)	45.000	
b. Uitbreiden capaciteit Magda platform	Uitbreiding servercapaciteit	AIV		100.000
b. Ondersteuning service desk en user adoption	Extra ondersteuning	HFB (DAB ICT)	251.000	
d. Betere schaling en redundantie van het netwerk	Transitie naar cloud	HFB (DAB ICT)	4.250.000	
Veiligheid				
Extra maatregelen & beheer op afstand van eindgebruikerstoestellen	Intune	HFB (DAB ICT)	350.000	
	Bitlocker	HFB (DAB ICT)	150.000	

	Autopilot	HFB (DAB ICT)	250.000	
	Additionele security modules O365	HFB (DAB ICT)		1.160.640
Functionaliteit				
a. Versnelde uitrol MS Teams	Online sessies	HFB (DAB ICT)	350.000	
	Uitgebreide communicatiemaatregelen	HFB (DAB ICT)	130.000	
	Ondersteuning O365	HFB (DAB ICT)	144.000	
b. Het volledig digitaal maken van de communicatieketting	Digitale zending (excl. verbruikskost)	AIV	1.000.000	500.000
		HFB (DAB ICT)	250.000	96.521
c. Het volledig digitaal maken van de besluitvorming van de Vlaamse regering	Digitalisering besluitvormingsproces	DKB	880.000	
	Persberichtentoepassing	DKB	148.000	
Totaal			9.213.000	2.021.391

Totaal per entiteit	Begrotingsartikel	Basisallocatie	Eenmalig	Recurrent
Totaal HFB (DAB ICT)	PH0-1PKA2RY-IS	PH0 1PL602	7.185.000	1.421.391
Totaal AIV	PC0-1PJA2NA-WT	PC0 1PJ208	1.000.000	600.000
Totaal DKB	PA0-1PEA2BA-WT	nieuwe nog aan te maken basisallocatie	1.028.000	-

Bij begrotingsaanpassing 2020 werden de nodige budgetten voorzien vanuit de corona-provisie. De recurrente middelen zullen bij de opmaak van de begrotingen vanaf het begrotingsjaar 2021 worden voorzien vanuit de algemene middelen.

Het advies van de Inspectie van Financiën werd verleend op 12/05/20.

Het begrotingsakkoord werd verleend op 25/05/20.

B. ESR-TOETS

Niet van toepassing

C. IMPACT OP HET PERSONEEL VAN DE VLAAMSE OVERHEID

De voorliggende beslissing heeft geen weerslag op het personeelsbestand of het personeelsbudget zodat het akkoord van de Vlaamse minister van bestuurszaken niet vereist is.

D. IMPACT OP DE LOKALE EN PROVINCIALE BESTUREN

De voorliggende beslissing heeft geen weerslag op de lokale en provinciale besturen

4 VERDER TRAJECT

Na de goedkeuring van de Vlaamse regering, zal de Vlaamse minister bevoegd voor ICT de opdracht geven aan Het Facilitair Bedrijf, het agentschap Informatie Vlaanderen en het departement Kanselarij & Bestuur om de noodzakelijke investeringen verder uit te voeren.

5 VOORSTEL VAN BESLISSING

De Vlaamse Regering beslist:

1° haar goedkeuring te hechten aan de versnelde investeringen, en geeft op basis van de voorstellen in deze nota haar goedkeuring aan de financiering en de uitvoering van de voorgestelde maatregelen.

De minister-president en Vlaams minister van Buitenlandse zaken, Cultuur,
ICT en Facilitair Management

Jan Jambon

Bijlagen:

- het advies van de Inspectie van Financiën;
- het begrotingsakkoord,