



Outsourcing ICT bij Atlant

Erna van der Gronden

atlant

WOMEN
ZORG
WELZIJN

Situatie 2014

- Kosten **4,6%** van het instellingsbudget per jaar.
- Het interne netwerk heeft beperkingen in capaciteit.
- Verouderd Werkplekconcept.
- Wensen op het gebied van iPads en andere devices.
- Bemensingsvraagstukken.
- Geen afspraken (SLA) op het gebied van Technischbeheer.

Huidige situatie

- Kosten **2,7%** van het instellingsbudget (besparing van 1,1 miljoen per jaar).
- Beschikbaarheid netwerk 99,8 %.
- Servicedesk / hoge klanttevredenheid.
- Afname van aantal meldingen.
- Security tests / GDPR/AVG Ready.
- Begroting en budgetbewaking.
- 24-7 pro-actieve monitoring en achterwacht.
- Continuïteit.

Visie Atlant 2017

"Wij geven ruimte, letterlijk en figuurlijk. Ruimte is een plek, je eígen omgeving met alles wat erbij hoort: geluid, geur, licht, sfeer, kleur, gedachten, je dromen. Ruimte is ook een vrijwel oneindig beschikbare plaats, een kans, mogelijkheden. Het is al dat wat wij ieder mens toewensen – cliënt, naaste, vrijwilliger, medewerker –iedereen. Wij willen die ruimte geven: een plek om jezelf te zijn. Met ruimte kun je je ontplooien, zoals je dat zelf wilt. Precies wat jou past".

Behoeftte Atlant

Om goed te kunnen functioneren als (zorg-)professional en als organisatie, moeten we een aantal dingen op orde hebben:

- We willen onze professionals faciliteren, zodat zij zich kunnen focussen op hun eigen werk.
- We willen een toekomstbestendige ICT strategie, waarmee wij cliënten en professionals optimaal ondersteunen tegen marktconforme kosten.
- We onderzoeken hoe zorgtechnologie onze dienstverlening kan ondersteunen en passen die toe.
- Gebruik van infrastructuren, applicaties en dataopslag via internet (cloud) wordt gemeengoed.
- het risico op ongeoorloofd gebruik van Atlant-data en ongeoorloofd binnendringen in systemen wegnemen.
- De verschuiving van een on-premise naar een Hybride cloud omgeving wil Atlant op verantwoorde wijze doorlopen.

De Uitvraag 1

Op basis van onderstaande punten heeft Atlant in het najaar van 2017 een uitvraag gedaan bij 3 ICT dienstverleners:

- Beheersbaar; de systemen moeten goed beheerd worden met voortdurende aandacht voor beheersbaarheid door de noodzakelijk beschikbare competenties en kennis.
- Beschikbaar; we moeten er van op aan kunnen dat de ICT-systemen ter ondersteuning van de primaire processen (99,94%) 7x24 uur beschikbaar zijn.
- Veilig; de ICT-omgeving moet voldoen aan de eisen voor informatiebeveiliging en voldoen aan de komende verscherpte Europese wetgeving.
- Snelheid; ongeacht waar iemand is, moeten applicaties, informatie maar wellicht ook Zorgtechnologie toegankelijk zijn en goed presteren.

De Uitvraag 2

- Flexibel; als we groeien moeten cliënten/medewerkers snel over het juiste gereedschap kunnen beschikken. We moeten dus makkelijk kunnen opschalen, maar ook kunnen afbouwen op het moment dat we besluiten om met bepaalde dienstverlening te stoppen, een locatie buiten gebruik te stellen en/of te verhuizen naar een andere locatie.
- Acceptabele kosten; Jaarlijkse exploitatiekosten moeten transparant, voorspelbaar en minimaal marktconform zijn.

Het resultaat

- Een contract op basis van Value Based outsourcing met de bestaande dienstverlener, Crystal ICT, met de ambitie om:
- De ICT omgeving van Atlant op een kosteneffectieve en efficiënte wijze in te (blijven) richten, waarbij partijen streven naar verdere kostenbesparing, vergroting van het gebruikersgemak en blijvende ontzorging van de organisatie.
- Op basis van de ontwikkelingen en uitdagingen in de zorg de beschreven digitale strategie vertalen naar concrete stappen om in de komende jaren deze “reis” gezamenlijk en gecontroleerd uit te voeren.
- Dit om de technologie optimaal te laten werken voor de gebruikers van Atlant en om de risico's voor Atlant zo beperkt mogelijk te houden, door te werken naar een doelmatige en gecontroleerde migratie c.q. transitie naar cloudoplossingen, met als doelstelling het verhogen van kwaliteit, kostenefficiency en klanttevredenheid.

Best Practices

- Lokale bemensing.
- SPOC.
- Een servicedesk voor TB, FB, SB, ZT.
- Gezamenlijk ICT stuurgroep.
- Gezamenlijke leverancier benadering.
- Toekomstbestendige ICT omgeving.
- Projectorganisatie om de transitie naar de Hybride-cloud vorm te geven (de "reis").

Stappenplan

De Reis

atlant

1

Netwerk & Storage
vervangen

3

Onderzoeken
webvariant /
cloudvariant

2

Roadmap
ontwikkelen

5

Evaluatie

4

Transitie



atlant

