



digipolis®

 **Politie**
Politiezone Gent

Intranet Politiezone Gent


Politie

Agenda

1

Wat voorafging

Hoe verliep behoeftenbepaling, bestek en gunningsprocedure?
Wat zijn de voor- en nadelen van schaalvergroting?

2

Implementatietraject

Hoe was de projectaanpak?
Welke aandachtspunten zijn er?

3

Ons nieuw intranet

Wat zijn belangrijkste nieuwigheden?
Hoe is intranetbeheer georganiseerd?

4

Service Level Agreement (SLA)

Wat zijn de aandachtspunten voor een goede SLA?

5

En nu...

Hoe zien wij toekomstige evolutie van ons intranet?



Wat voorafging

- Behoeften Politiezone Gent
- Samenwerking politie Gent & Antwerpen
- Bestek
- Gunningsprocedure

Behoeften Politiezone Gent

- Nood aan vervanging intranet > Actieplan in **ZVP**
- Functionele behoeften > behoeftennota op basis van interne bevraging van gebruikers en publishers (eerste helft 2008)
- Insteek: vergelijking met oud intranet
- Gebundeld met **Lokale Politie Antwerpen**
- Project onder de koepel van **Digipolis**



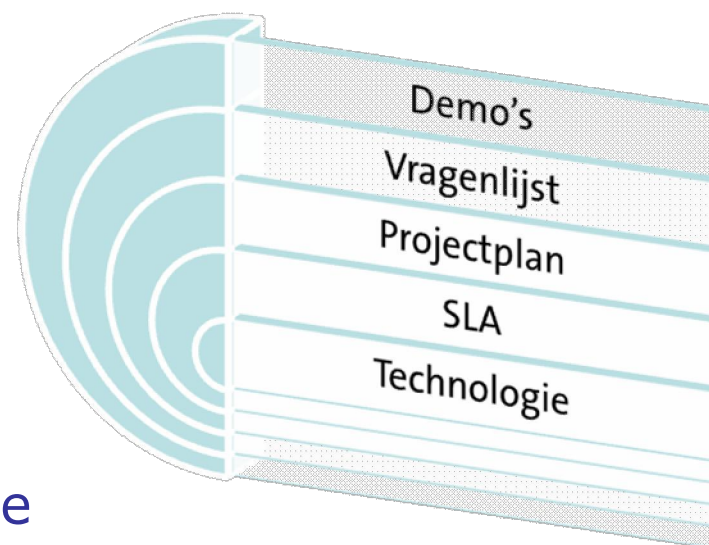
Samenwerking politie Gent & Antwerpen

- **Grotere financiële draag- en slagkracht**
- **2 verschillende korpsen**
 - Gent: 1250 gebruikers
 - Antwerpen: 2500 gebruikers
- **Belang van gemeenschappelijke kern voor schaalvoordeel vs. aandacht voor ieders eigenheid**
- **Extra complexiteit**
 - Korpsoverschrijdend (A'pen/Gent)
 - Korpsbreed (Communicatie, IT, Personeel, Korpsleiding,...)
- **Sleutels tot succes**
 - Goede gezamenlijke afstemming
 - Projectbeheer in handen van derde, onafhankelijke partij (Digipolis)
 - Communicatie, Overleg, Compromis



Bestek

- Wat hebben we nodig?
- Analyse huidige omgevingen
- Wensenlijst
- Tekst opmaak
- Goedkeuring door beide korpsen
- Evaluatieschema



Gunningsprocedure



Kandidaatstelling

Uitsturen conceptnota

14 kandidaten evalueren tot shortlist

Selectie

Uitsturen bestek naar shortlist, ie.

- 4 potentiële leveranciers
- 2 producten

Uitgebreide onderhandeling

Wikken en wegen van voorgestelde oplossingen met eigen specialisten

- Technisch (technologie, infrastructuur, SLA)
- Functioneel (vragenlijst, demo)
- Projectplan
- Referentiebezoeken

Q4 2008

Q1 2009

Q1 2009

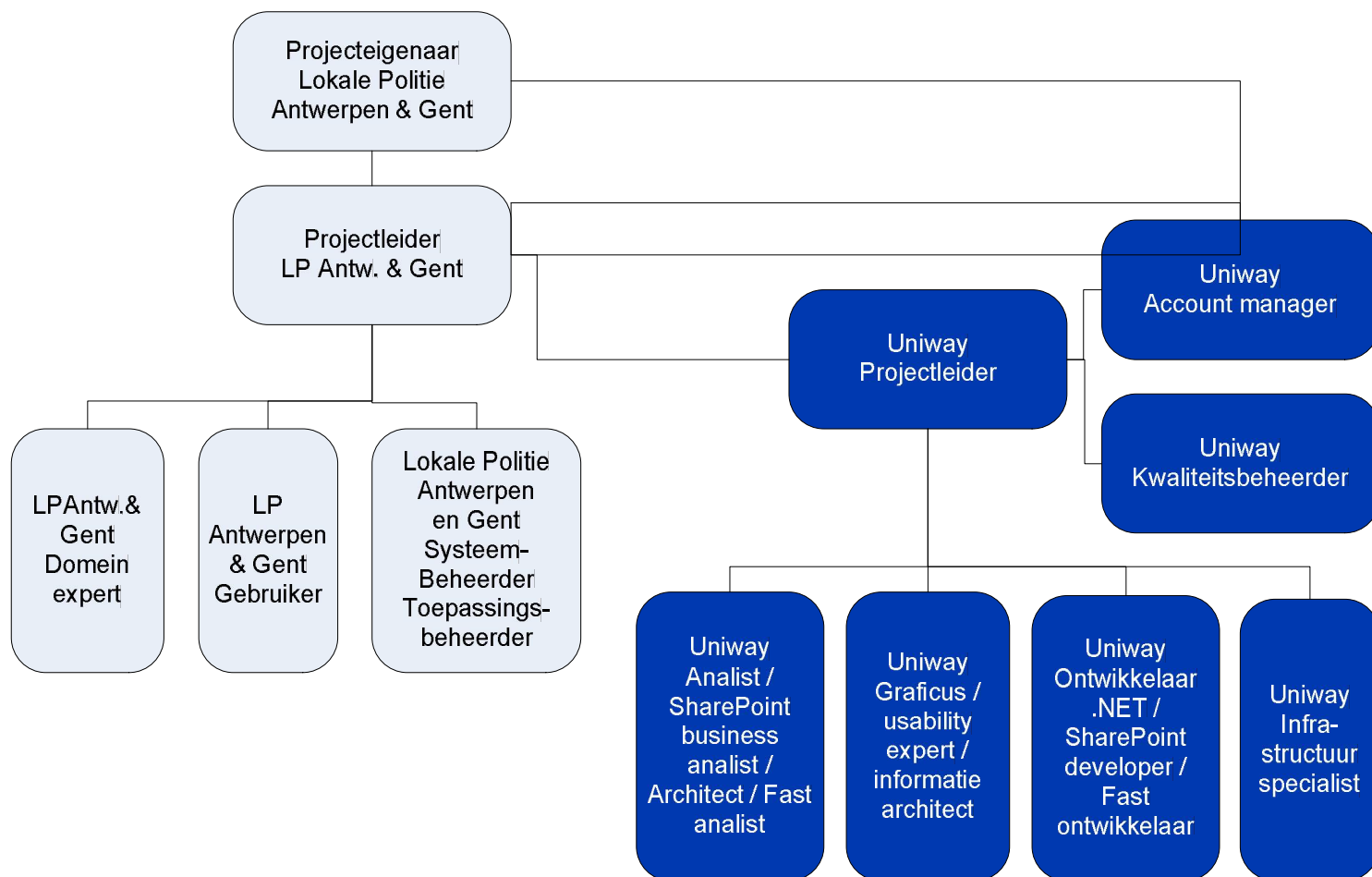
Q2/Q3 2009

Implementatietraject

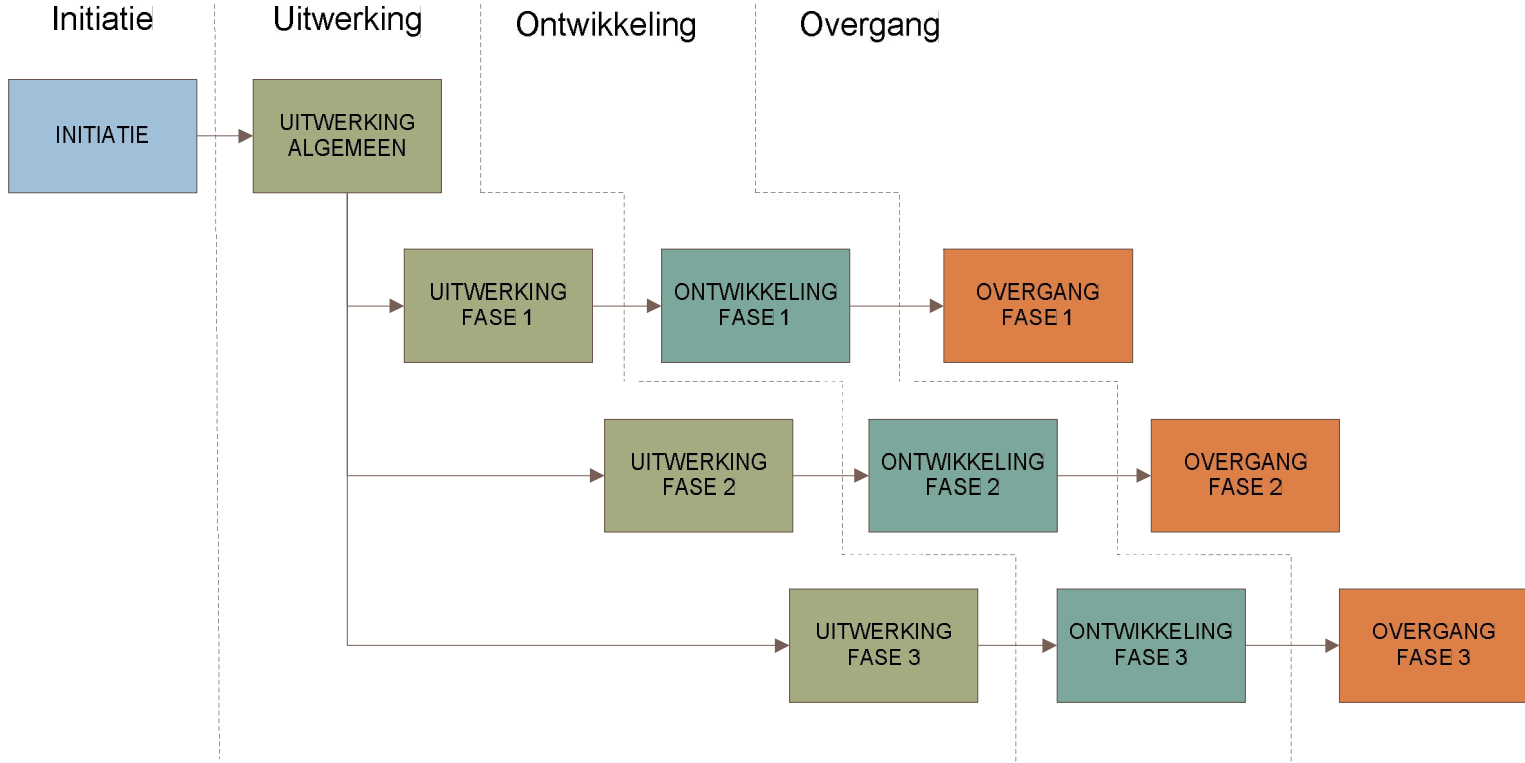
- Projectorganisatie
- Projectaanpak
- Aandachtspunten



Projectorganisatie



Projectaanpak



Aandachtspunten

- **Vorbereiding**
 - Idealiter eerst productkeuze maken
 - Analyseer en omschrijf behoeften heel duidelijk
 - Scope duidelijk afbakenen
- **Projectopvolging**
 - 1 actieve trekker per partner
 - Zoek samen met de leverancier naar beste oplossing voor jouw behoefte
 - Zorg voor flexibiliteit om bij te sturen
 - Neem de tijd voor acceptatietests en bugfixing



Ons nieuw intranet

- Belangrijkste nieuwe functionaliteiten
- Intranetbeheer

Belangrijkste nieuwe functionaliteiten

- Doelgroepgerichte communicatie
- Ondersteuning voor bottom-up en dialoog
- Online samenwerking
- Flexibele navigatiemogelijkheden
- Krachtige zoekmotor + filtering zoekopdracht
- Versiebeheer
- Elektronische goedkeuring



Intranetbeheer

- **Functioneel en technisch beheer**
 - periodiek overleg
 - veel informeel contact
- **Inhoudelijk beheer**
 - decentraal door publishers
 - centrale coördinatie door Dienst Communicatie



Service Level Agreement

- Aandachtspunten voor goede SLA
- SLA Politiezone Gent

Aandachtspunten voor goede SLA

- Welke servicegarantie is nodig?
 - Hoe kritisch is uw applicatie?
 - 24/24 vs. aanwezigheid IT/helpdesk
- Wat voorzien in een goede SLA?

Service desk

Storings-
beheer

Monitoring

Performantie-
beheer

Wijzigings-
beheer

Release-
beheer

Beschikbaar-
heidsbeheer

Servicebeheer



SLA Politiezone Gent

- Jaarlijks verlengbaar – systeem kredieturen
- Maandag tot vrijdag – 8.00 tot 16.30 uur
- 4 prioriteiten met bijhorende reactietijd

Prio	Impact	Omschrijving	Reactietijd
1	Kritieke bedrijfstoestand	Volledig intranet of grote componenten van het intranet functioneren niet.	Binnen 1u
2	Ernstige impact	Beperkte delen van het intranet zijn niet beschikbaar of sommige functies werken niet. Geen workaround mogelijk.	Binnen 1u
3	Verminderde werking	Het intranet is live, maar er zijn kleine of grote storingen waarvoor er een workaround is.	Binnen max. 4 werkdagen
4	Minimale impact	Het intranet is live, maar er zijn kleine tekortkomingen die de productiviteit slechts minimaal beïnvloeden.	Binnen max. 8 werkdagen



En nu...

- **Nu begint het pas...**
 - Go Live was geen eindpunt maar een startpunt
 - Nieuw intranet heeft veel nieuwe mogelijkheden
 - Blijft slechts een middel
 - !! aanvaarding – meerwaarde
- **Toekomstige investeringen**
 - Intranet als portaal voor bedrijfsprocessen
 - Communities (expertise - betrokkenheid)
 - Integratie instant messaging en e-mail
 - Streaming video & audio
 - Migratie van MOSS 2007 naar 2010
 - Makkelijker decentraal web content management
 - Integratie FAST search
 - Waardering als criterium relevantie zoekresultaat





Digipolis

Bart Stichelmans | bart.stichelmans@gent.be
<http://be.linkedin.com/in/bartstichelmans>

Politiezone Gent

Pieter Rogiers | pieter.rogiers@politie.gent.be
<http://be.linkedin.com/in/pieterrogiers>