

Voorstelling van de dienst ICT

16/5/2013

Dienst ICT

- ICT ondersteuning voor:
 - de provinciale diensten
 - de provinciaal verwante diensten (APB's, IVA's, vzw's, landbouwkamer, ...)
 - de provincieraadsleden
 - de diensten van de gouverneur (provinciaal en federaal)
- Niet:
 - Vlaamse diensten
 - Andere lokale besturen

Dienst ICT – enkele cijfers

Ondersteunde gebruikers:

Provinciaal ca. 1 180

Provinciaal verwant / niet provinciaal ca. 380

Aantal ondersteunde toestellen:

Pc's: 1 300 (1100 P + 200 NP)

Draagbare: 555 (290 P + 190 NP + 75 Raad)

Telefoons: 1 280

Gsm / smartphones: 550

Gsm abonnementen: 693 (gsm/smartphone, simboxen, ipads, tabletpc's)

Dienst ICT – enkele cijfers

Budget (2013) :

(behoudens hernemingen uit 2012)

Investering : 1 909 459 €

Werking : 1 342 000 €

Totaal = 3 251 459 €

Dienst ICT plaats in de organisatie

Departement Interne Organisatie

- olv. Dhr. De Muynck

Bevoegde gedeputeerden dienst ICT

- Interne ICT : gedeputeerde Versnick
- ICT-aankopen IVA onderwijs : gedeputeerde Hertog

Dienst ICT

Logische structuur

ICT & eGOV

DIENST ICT
Interne en externe* klanten

1 Directeur-Informaticus Ay

EGOV
IVA

1 Hoofd IVA: Ax

NETWERK & INFRASTRUCTUUR

1 Hoofdinformaticus Ax
 1 Systeem-Informaticus Av
 1 Systeemhoofdprogrammeur Bx
 1 Systeemprogrammeur Bv
 1 Hoofdtechnicus informatica Cx
 1,5 Technicus informatica Cv

Analyse, programmatie en data

1 Informaticus-analist Av
 1 Programmeur Bv

SERVICEDESK & OPLEIDING

1 Informaticus Av
 1 Programmeur Bv
 1 Operator informatica Cv

PROGRAMMATIE

0,5 Hoofdinformaticus Ax
 1 Informaticus-pojectleider Ax
 2 Hoofdprogrammeur Bx
 2 Programmeur Bv

Project lokale ondersteuning

1 ICT-coördinator Av
 4 ICT-begeleider Bv

CENTRAAL DATABEHEER

0,5 Hoofdinformaticus Ax
 1 Informaticus-analist Av
 1 Programmeur Bv

Project Ovinob

1 Hoofdbibliotheekdeskundige Bx
 2 Bibliotheekdeskundige Bv

GIS

1 GIS-coördinator Ax
 1 GIS-deskundige Bv
 1 GIS-technicus Cv

Project Sociale kaart

1 Projectprogrammeur Bv

ADMINISTRATIE

1 Organisatiemedewerker Av
 1 Hoofdedewerker Cx
 1,5 Medewerker Cv

Project Move

1 Museumconsulent Av

Project GIS-Oost:

1 GIS-consulent Av
 n GIS-deskundige Bv p.m.
 n GIS-begeleider Bv p.m.

Project Miliedatabank

p.m.

Administratie

1,5 Medewerker Cv

*** IVA's en EVA's met beheersovereenkomst**

Dienst ICT - personeel

- Organigram:

- 25 VTE + 2 VTE uitdovend kader (ondersteuning IVA onderwijs) - niet in formatie

- 9+2 x A
 - 9 x B
 - 7 x C

- Effectief:

- 20,4 VTE + 1 VTE (uitdovend kader) +2 VTE (buiten kader startbaan) + 1 inloopbaan (art 60)

- 6,5+1 x A
 - 6,6 x B
 - 7,3 x C
 - 2 x D (startbaan)
 - 1 x inloopbaan

Dienst ICT Centraal

Personeel :

- Kader : 2 VTE + 2 VTE uitdovend kader

Effectief :

- Directeur ICT 1VTE (Paul Fostier)
- Ondersteuning IVA onderwijs :
 - 1 VTE (uitdovend kader) (Jan broeckx)
- Projectcoördinatie:
 - 0 VTE

Dienst ICT Centraal

Taken :

- Algemene aansturing van de dienst
- ICT projecten
- Ondersteuning IVA onderwijs
- Aansturen Datacoördinatoren (geen functieomschrijving)
- Input en ondersteuning voor stuur- en werkgroepen (op ICT-vlak)
- ...

Dienst ICT Centraal

Projecten in voorbereiding / in uitvoering:

(steeds ism met andere secties)

- automatisering postkamer
- DMS & opvolgsysteem
- digitaliseren en archiveren
- vernieuwing technische installatie raadzaal
- BBC
- Bytes van 'Het Nieuwe Werken'
- facilitair beheer

Dienst ICT

Sectie systemen

Netwerk & Infrastructuur /Service Desk & Opleiding

Personeel :

- Kader : 9,5 VTE

Effectief :

- Hoofdinformaticus systemen 1VTE
- Netwerk & infrastructuur :
 - 4 VTE + 2 startbaners (buiten kader)
- Servicedesk en opleiding :
 - 2,8 VTE

Dienst ICT

Sectie systemen

Netwerk & Infrastructuur /Service Desk & Opleiding

Taken :

- keuze en ontwerp,
 - implementatie,
 - operationeel houden,
 - ondersteuning van diensten en gebruikers,
- van de technische ICT-installaties van het P-net

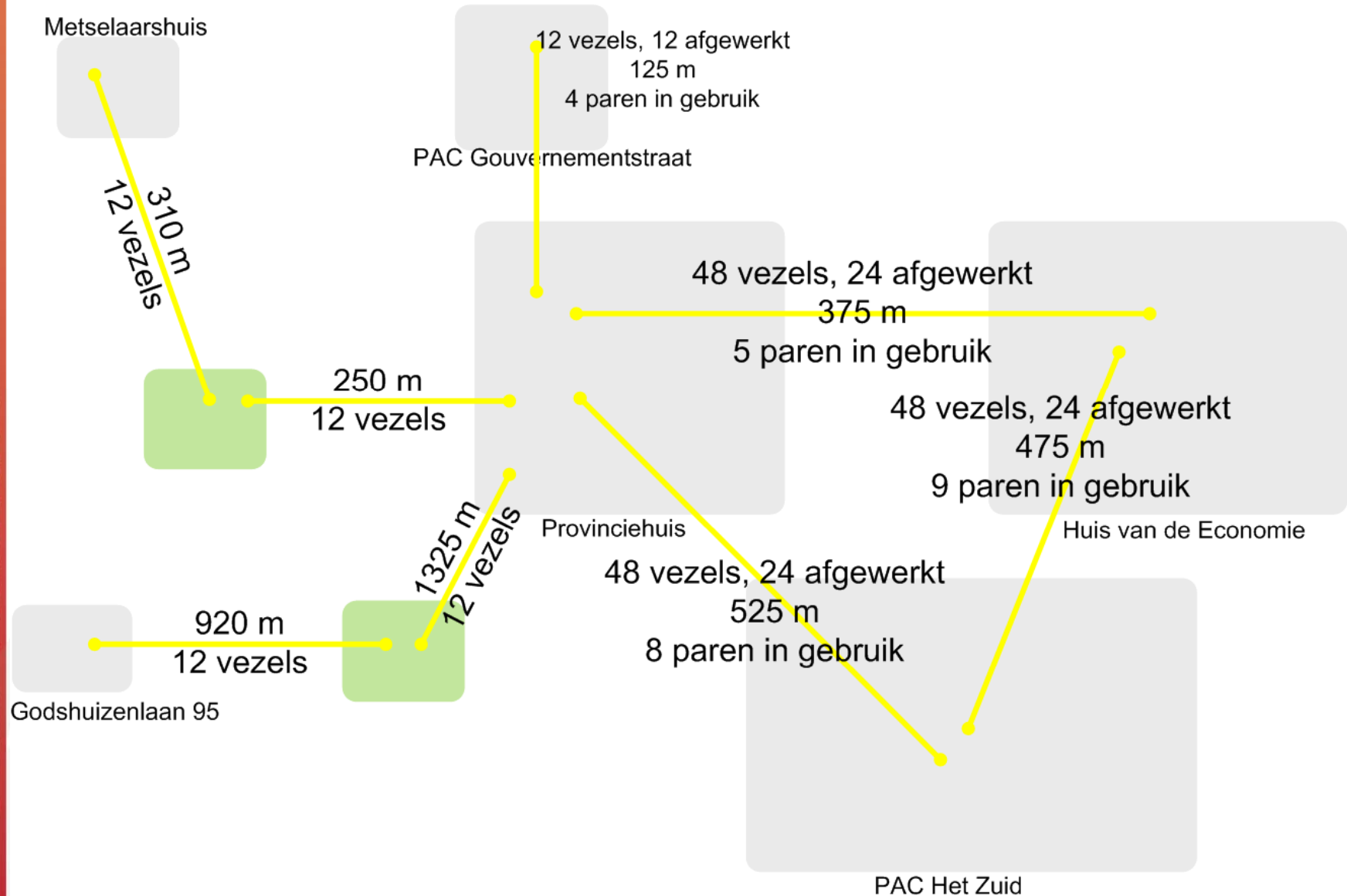
Systemen

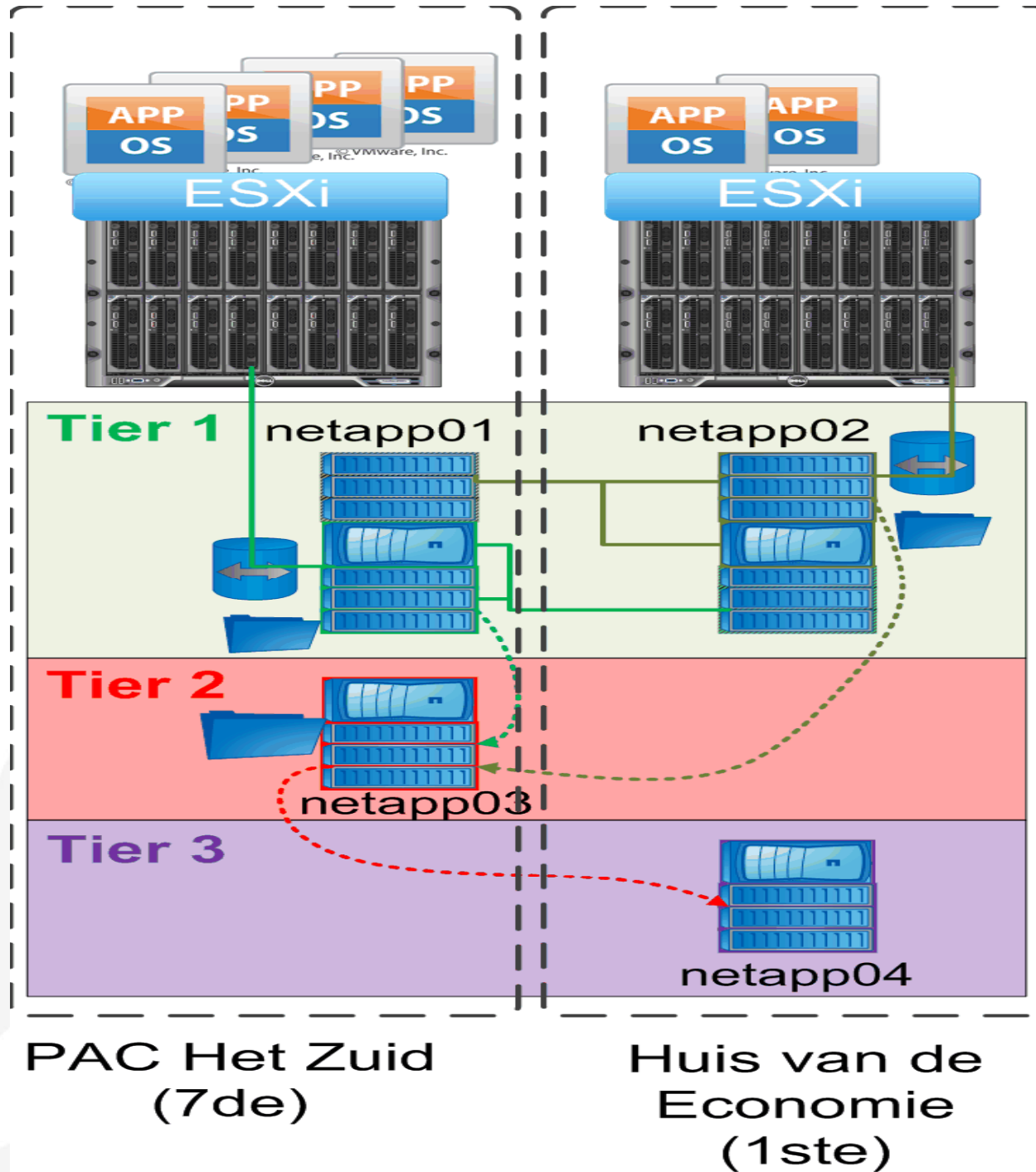
- Storage
- Servers
- Netwerk
- Telefonie
- Beveiliging
- Eindgebruiker apparatuur: pc, smartphone, ...
- Software management
- Netwerk gekoppelde apparatuur: prikklok, toegangscontrole, IP camera,...

Globaal overzicht

- Omvang netwerk
 - In Gent: 10 sites
 - Remote locaties: 20
- Beheer
 - Zoveel mogelijk centraal
 - Standaardisatie

Fiber netwerk





Ondersteuning

- **Ondersteuning door 11 personen:**

Christiaan Bauwens Francis Demeyere

Albert Colin Leen Serbruyns

Patrick De Boe Myriam Van der Beke

Johan De Grauwe Stefanie Verhelst

Elly De Wilde Sandy Vliege

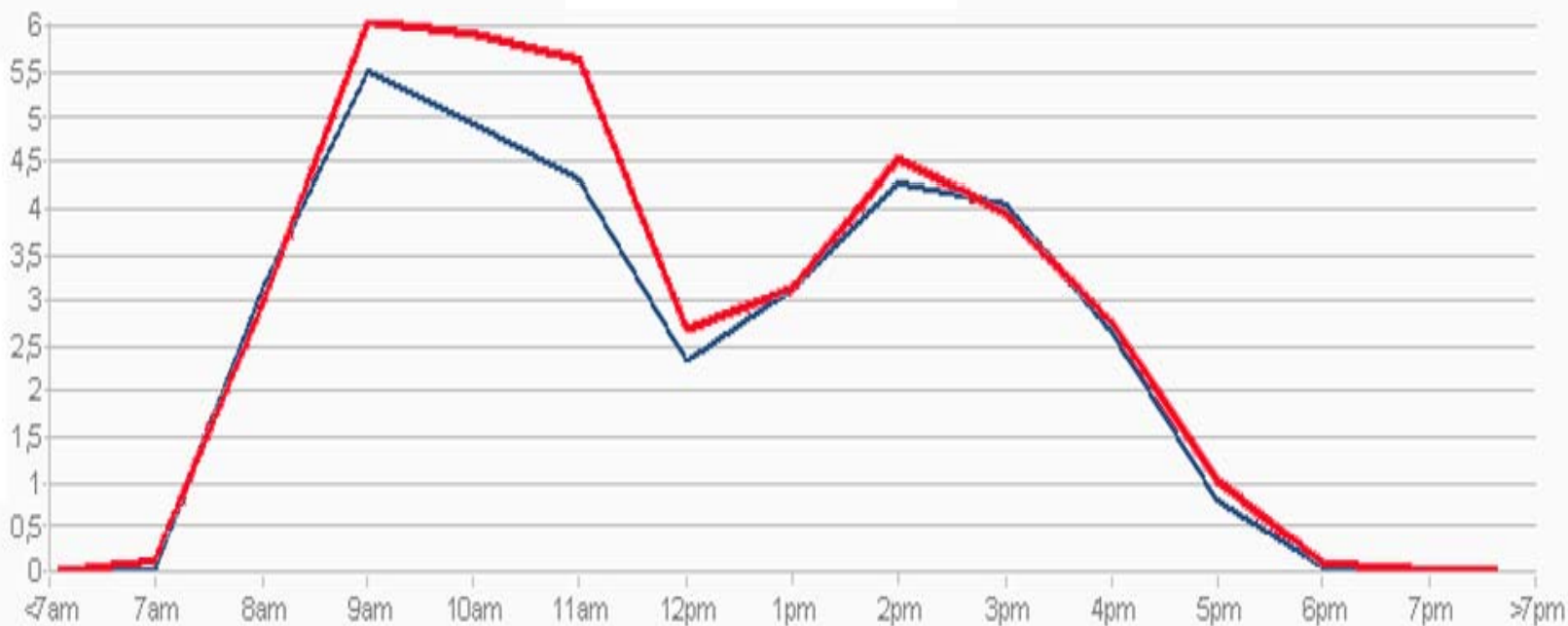
Johan De Weirdt

- **Bijgestaan door derden**

Ondersteuning in cijfers

Jaar	# calls Gelogd	# door service desk	%
2012	7791	6980	89,6%
2011	6747	6140	91,0%
2010	7366	6518	88,5%
2009	8271	6676	80,7%
2008	7673	5867	76,5%

Gemiddeld aantal calls per uur - dagoverzicht



2012

2011

Huidige projecten

- Vernieuwen datacom apparatuur
- Invoeren VoIP
- Migratie platform prikklok en toegangscontrole
- Migratie GIS platform
- Migratie Exchange - email
- Telewerken
- Migratie Windows XP

Uitdagingen

- Actualiseren backup
- Service window
- Flexibiliteit vs veiligheid
- Redundantie vs betaalbaar
- Telewerk
- Digitaal werken
- Nieuw provinciehuis

Dienst ICT

Sectie Programmatie & databanken

Programmatie / Centraal databeheer

Personeel:

- Kader: 7 VTE

Effectief:

- Hoofdinformaticus programmatie: 1 VTE
- Programmatie:
 - 3,8 VTE + 0,8 VTE inloopbaan
- Centraal databeheer:
 - 1 VTE

Dienst ICT

Sectie Programmatie & databanken

Programmatie / Centraal databeheer

Taken :

- keuze en ontwerp softwareplatform
- programmatie publieke diensten
- interne automatisering
- databankbeheer en consolidatie
- softwareprojecten

Sectie programmatie en databanken

Personeel:

Pieter Boghaert

Sébastien Bonny

Koen De Paepe

Wim De Roeve

Pascal Destailleur

Kevin Loose

Jan Van Vooren

Programmatie

intranet (CMS)

100–tal applicaties op <http://intranet>

- Wie-is-wie
- Reservatie maaltijden restaurant
- Fietsvergoeding en controle
- Zaalreservaties
- Uitleen materiaal
- Evaluaties
- Afwezigheden
- Meldingen logistiek loket
- Fiscale bezwaarschriften
- Opvolging vragen aan het Personeelsloket
- Webshop
- ...

Programmatie

extranet

15-tal:

- Provincieraadsleden
- Provinciaal Onderwijs
- MEDOV
- Milieu
- Veiligheid
- ...

Programmatische

publieksgerichte websites

- In productie:
 - www.oost-vlaanderen.be
 - www.puyenbroeck.be (domein, sport, popeiland, paaseierenfeest, Halloween in Puyenbroeck)
 - www.pam-ov.be
 - www.caermersklooster.be
 - www.degavers.be
 - www.energielangschap.be
- In ontwikkeling:
 - www.hetleen.be
 - www.dekaaihoeve.be
 - POMOV
 - OBAC

Programmatische

publieksgerichte websites

Hosting en ondersteuning van extern ontwikkelde websites

- In productie
 - www.eenenaloor.be
 - www.buzzgent.be
 - Gentsekanaalzone.be
- In ontwikkeling
 - Osyris (Toerisme Oost-Vlaanderen)

Programmatie

intern ontwikkelde toepassingen

- Nano
- NanoPro
- GAS boetes
- Provinciale klachten
- Dossierbeheer (onderwijs)
- Diverse Access toepassingen
- ...

Toepassingen door externen backoffice

- Mercurius, Olympus, Themis ,...(Cipal)
- Cevips, Unibel, MilieuDB, Lokovest,... (Cevi)
- Recreatex (Syx), Tibos (CAT)
- Pictoo (Wisa en dienst ICT)
- 3P (3P)
- ExESS (Hemmis)
- Popsy (Systemat)
- QPR (Ackinas)
- Vergilius
- EasyForm (Recomatics)
- Unitime, Unipass, Unicard (IDtech)
- Flexmail (Flexmail)
- ...

Programmatie

gebruikte technologieën / talen / software

- ColdFusion, Flex, HTML, Delphi XE
- MS Office en VBA
- Adobe Web Premium CS6
- Open Source:
Eclipse, Drupal, WordPress, Mura, PHP,
Apache, Redmine, Subversion

Databanken

- Centraal een 60-tal databanken:
voornamelijk MS SQL Server, Oracle, Informix,
MySQL , Firebird
- (zeer) Veel MS Access toepassingen:
 - verspreid over de volledige organisatie
 - vaak gekoppeld met de centrale databanken
- Kubussen Welzijn / Personeel

Toekomstige projecten / uitdagingen

- Informatiearchitectuur en ontwikkeling nieuwe provinciale website + rol Sociale Media
- Digitaal Mid-Office (workflow) en DMS
 - Lokale Authentieke Bronnen en Enterprise Service Bus
 - Integratie met bestaande toepassingen
- Automatisering bedrijfsprocessen
- e-HRM
- Datamanagement:
 - Datawarehousing en Business Intelligence
 - Data-architectuur en Datamining
 - Consolidatie databanken
- Portaal onderwijs
- Digitaal tekenplatform (EiD)
- Koppeling met UIT-databank
- ...

Dienst ICT

Sectie GIS

Taken :

- keuze en ontwerp GIS platform
- centrale inrichting GIS-faciliteiten
- ondersteuning van diensten en gebruikers op GIS-vlak
- verwevenheid met GIS-sectie eGov!

Dienst ICT

Sectie GIS

Personeel :

- Kader : 3 VTE

Effectief :

- Gis-coördinator 0 VTE
- Gis:
 - 1,5 VTE

Sectie GIS

Sectie GIS heeft een zeer gevarieerd en vaak arbeidsintensief takenpakket.

Daarvoor is er momenteel 1,5 VTE beschikbaar:

0,5 VTE informaticus GIS Hendrik Claeys,

1 VTE GIS-technicus Eddy Van Bambost,

Sectie GIS

- onvoldoende VTE voor huidige takenpakket
 - enkel de meest essentiële zaken: geodata en EHBO
 - zeer beperkte begeleiding
 - problematiek van systeemintegratie geocomponent (*workflow*)
 - problematiek van opleiding
- minstens nood aan + 2 VTE
 - 1 VTE GIS-expert
 - 1 VTE GIS-deskundige

Een typische GIS-werkomgeving

The screenshot displays the Quantum GIS 1.8.0-Lisboa interface. The main map shows a geographical area with a yellow selection area around the municipality of Destelbergen. The interface includes a menu bar, a toolbar, a layer list on the left, and an attribute table window at the bottom.

Layer List (Lagen):

- WATERVLAKKEN
- KADASTRAAL ...
- KADASTRALE ...
- KADASTRALE ...
- CADMAP GEB...
- CADMAP PERC...
- DEELGEMEENT...
- DEELGEMEENTEN
- GEM...
- GEM...
- cto...
- GW...
- Nav...
- orth...
- cto...
- BEB...

Attribute Table (Attribuuttabel - GEMEENTEN):

	AREA	PERIMETER	GEMEENTE_	GEMEENTE_I	POLYID	NISAEN	TOESTAND	NAAMNL
0	26722754	32846.023	106	115	115	44013	1977	Destelbergen
1	13804712	21045.943	30	34	34	43018	1964	Zelzate
2	55460352	40578.941	106	115	115	44013	1977	Sint-Gillis-Waas
3	87560040	6570.854	106	115	115	44013	1977	Assenede
4	45297232	6665.553	106	115	115	44013	1982	Stekene
5	33643164	30840.411	106	115	115	44013	1977	Kaprijke

Map Labels:

- kaartlagen (pointing to the layer list)
- selectie (pointing to the yellow selection area)
- kaartgebied (pointing to the map area)

Attribute Table Labels:

- gekoppelde tabel toont informatie geselecteerd object licht op (pointing to the attribute table)

Status Bar:

- Coördinaat: 122481,183381
- Schaal: 1:100000
- (Her)teken: EPSG:31370

Geoloket orthofoto's: GIS op Internet

Geoloketten

KLEURENORTHOFOTO - GISoost

www.gisoost.be/KLEURENORTHOFOTO/

Provincie Oost-Vlaanderen - kleurenorthofoto's

Zoom In

GISoost

Info Contact Help Home

Schaal 1: 16.937

Autom. hertekenen

Start ander geoloket

LAGEN

- basidata
- Kleurenorthofoto's
 - (opname 2012 - HR)
 - (opname 2009 - HR)
 - (opname 2009 - LR)
 - (opname 2006 - HR)
 - (opname 2006 - LR)
 - (opname 2002 - HR)
 - (opname 2002 - LR)

De kleurenorthofoto's zijn tot 1/20.000 in lage resolutie (LR) en daarboven in hoge resolutie (HR).

0 900m

provincie
Oost-Vlaanderen

p.s. dataset orthofoto's met cofinanciering van de provincie!

Takenpakket

- verwerven en onderhouden van kwalitatieve geodatasets
- geografische data in bruikbare vorm beschikbaar stellen voor de gebruikers in P-net, via diverse software en communicatiekanalen
- P-net GIS-gebruikers opleiden en ondersteunen
- op vraag van diensten: begeleiding in grondgebonden (= geografisch gelokaliseerde) materie
- communicatie en overleg met eGov GIS, dat gericht is op externe partners (gemeenten, provincies, GDI-Vlaanderen)
- de verwevenheid met eGOV heeft een impact op het werkvolume (cf. behandeling mail GISoost-klanten, telefonisch beantwoorden vragen van burgers, aanmaken thema's op maat van gemeenten).

Toekomstbeeld

- geodatasets als authentieke bron voor interbestuurlijke dossiervorming (CRAB, GRB, ...)
- integratie geocomponent in de workflow
- “opgelegd” in regelgeving
- toename GIS-gebruik: elk personeelslid is potentiële GIS-klant
- opleiding, begeleiding, ...

Dienst ICT

Sectie Administratie

Personeel :

- Kader: 3,5 VTE

Effectief :

– Administratie:

- 4,3 VTE (1,5 in overtal wegens vervanging deeltijdsen)

Dienst ICT

Sectie Administratie

Taken :

- Administratie
- Samen met administratie eGov!

Sectie Administratie

- Violette De Muer
- Ria Huybregts
- Els Merlier
- Marina Vermeulen
- Daphne Werrebrouck
- Focus
- De Bijbel
- Interactie met eGov

Taken

- Cruciale schakel tussen alle secties
- Overheidsopdrachten, raamcontracten, opdrachtcentrales:
 - voor ICT
 - voor andere diensten
- Aankoop voor onderwijs: complex proces

Taken

- Telefonie 30 %

<http://intranet/ict/telefonie/>

- Uitleendienst

<http://intranet/voorzieningen/uitleendienst-ict/>

- ICT-benodigdheden aanvragen

<http://intranet/ict/ict-benodigdheden-bestellen/>

Raamcontracten

- Pc's
 - Minimum 750 en maximum 1 250 pc's
 - Dell
 - 5 jaar
 - 1/02/2009 - 1/02/2014
 - Administratie en gemeentes binnen het project KL-ICT (eGov)

Raamcontracten

- Multifunctionals
 - Canon
 - 7 jaar en 3 mogelijke verlengingen van telkens 1 jaar
 - 5/01/2011 – 5/01/2018
 - Administratie, onderwijs, Oost-Vlaamse gemeenten en Vlaamse provincies

Raamcontracten

- IT
 - 4 percelen (Servers, pc's, notebooks en multimedia)
 - BMX en IT1
 - 5 jaar
 - 1/06/2011 - 1/06/2016
 - Administratie, onderwijs en Oost-Vlaamse gemeentes

Raamcontracten

- Telecommunicatieinfrastructuur
 - Voice IP
 - BKM
 - 4 jaar
 - 28/01/2012 – 28/01/2016
 - Administratie en onderwijs

Raamcontracten

- Datacommunicatieinfrastructuur
 - Securelink
 - 4 jaar
 - 1/01/2013 – 1/01/2017
 - Administratie, onderwijs, Oost-Vlaamse gemeentes, Oost-Vlaamse OCMW's en hun samenwerkingsverbanden
 - Eerste dossier via e-tendering

Raamcontracten

- Klein ICT-materiaal
 - Via Aankoopdienst
 - Lyreco
 - 4 jaar
 - 1/10/2010 – 31/12/2014

Belangrijkste tools

- Infra: opvolgingsysteem
- 3P en e-procurement (e-notification, e-tendering...)
- Mercurius
- Dossierbeheer: onderwijs
- Nano

Voornaamste uitdagingen

- BBC
- E-procurement
- Telefonie
- Digitaal werken

Dienst ICT - toekomst

- Betere ondersteuning en dienstverlening van de klanten en verhoogde productiviteit en kostenreductie door:
 - Actualiseren hard- & software
 - Procesautomatisering
 - Digitalisering
- Uitdagingen:
 - Implementatie & ondersteuning van het nieuwe werken (Bricks, Behaviour, Bytes)
 - Automatisering
 - Geavanceerd databeheer
 - Veelheid van vragen & projecten van diensten
 - Voldoende middelen (personeel en financieel)
 - Tijd

Dienst ICT Slot



Slot (1)

- Dienst ICT heeft een ruim takenpakket en een grote actieradius.
- Er zijn veel uitdagingen binnen de diverse secties.
- ICT is als ondersteunende dienst verweven met vele departementen en taken van het bestuur en aanverwante organisaties.

Slot (2)

- Om tot een betere ondersteuning en dienstverlening van onze klanten te komen en tot een verhoogde productiviteit en kostenreductie te komen is investeren in ICT noodzakelijk.

Slot (3)

- Nauw overleg en communicatie zijn cruciaal voor het welslagen.
- Zowel nood aan financiële middelen als aan menselijk potentieel.
- De vele vragen en behoeften worden mogelijks gehypothekeerd door de (beperkte) tijd.