

Reactie Nulmeting ICT Universiteit Utrecht 2002

ICT, Faculteit Wiskunde en Informatica, UU

9 August 2002

Inhoudsopgave

1	algemeen	2
2	de enquête en kwantitatieve aspecten	3
3	beveiliging	5
4	informatievoorziening, CTA en ICT-UU	6
5	beleid, uitvoering, delegatie en techniek	7
6	over de aanbevelingen	10
6.1	omissies	10
6.2	algemeen	10
6.3	governance	11
6.4	planning and control	13
6.5	beheer en organisatie	14
6.6	beveiliging	14
6.7	overige adviezen	14
7	conclusies	15
8	rapportage over W&I	16

1 algemeen

1. De faculteit is verheugd over de totstandkoming van dit rapport. Er is gepoogd om een beschrijving te maken van alle aspecten van ICT bij de UU. Daarbij is gestreefd naar scheiding van feiten, analyse, conclusies en aanbevelingen. Het rapport staat daarmee in schril contrast met alle eerdere stukken over ICT: zowel integraal als op deelgebieden tbv projecten.
2. Dat het hier om moeilijke materie gaat blijkt uit het feit dat ondanks het vele werk, het rapport veel slordigheden en fouten bevat. Die fouten zijn het gevolg van slepende menings-verschillen over feitelijkheden, verschillen in interpretatie van terminologie, en een (geleende) enquête die op belangrijke punten ongeschikt en ontoereikend is om basis-informatie voor relevante analyse te verkrijgen. In positievere zin kan vastgesteld worden dat het rapport duidelijk maakt op welke gebieden onopgeloste conflicten liggen, waar basis-informatie ontbreekt, en wat verdere relevante vragen zijn. Hopelijk zal daardoor de ICT discussie doelgerichter en op een hoger peil gebracht kunnen worden.

Door een eerste lezing en correctieronde voor faculteiten zou het rapport, en vooral het stelsel aanbevelingen, winnen aan kwaliteit, kracht en acceptatie.

W&I is van mening dat gelegenheid voor correctie gegeven hoort te worden, en dat verwerking van reacties zou moeten leiden tot een volgend stuk.

3. De nulmeting is uitgevoerd door M&I en begeleid door de directeur ICT. Hoewel het CvB M&I heeft gevraagd om een onafhankelijk oordeel, is het onduidelijk hoe *uitvoering* en *begeleiding* van invloed zijn geweest op de uiteindelijke inhoud van het rapport.

De nadrukkelijke aandacht die het rapport geeft aan email-servers, met name het vermeende hoge aantal, wekt de schijn dat het rapport mede dient als rechtvaardiging achteraf van het exchange project. **De roekeloze rekenmethode¹ die gehanteerd is voor de onderbouwing van het aantal van 66 mailservers, detoneert met de zorgvuldigheid en logica die het rapport als geheel nastreeft.**

4. Ten aanzien van de kwestie centraal/decentraal zijn er twee extreme oplossingen. Enerzijds kan geprobeerd worden om fad's te degraderen tot helpdesks: alles wordt centraal gefaciliteerd en/of voorgeschreven; anderzijds kan geprobeerd worden om alle fad's op te krikken tot het huidige 'best practice' nivo of beter. Meng- en tussenvormen zijn natuurlijk mogelijk.

Het rapport doet geen poging om aan te geven welke (of hoeveel) faculteiten het goed, matig of slecht doen tav aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening aan hun primaire gebruikers. Er wordt wel geconstateerd dat de verschillen groot zijn.

Het is jammer dat niet gepoogd is een meer systematische evaluatie te maken van het functioneren van de (vele) verschillende FID/FADs. Zo'n evaluatie zou indicaties kun-

¹Het aantal is berekend op grond van de enquête gegevens (blz 88-91) (onderstaande rekenwijze is bevestigd door M&I). Neem alle regels waarin het woord *mail*, *email*, *e-mail*, *mailserver*, *kantoorautomatisering*, *mailservices* of *exchange* voorkomen, en tel de bijbehorende aantallen servers op. Voor bijvoorbeeld scheikunde levert dat 26 mailservers, een absurd aantal. Zo rekenend komt men op een totaal van 67.

Overigens staan 80% van de vermeende mailservers bij 20% van de geënquêteerde onderdelen. De *logische* aanbeveling zou zijn om de situatie bij 20% (zeg 4) onderdelen te verbeteren. Daarmee is immers 80% van het probleem opgelost.

nen opleveren voor factoren die leiden tot succes en, voor zover beheersbaar, gebruikt kunnen worden voor sturing. Het is opvallend dat het rapport logisch en helder kan beschrijven wat er mis is. Echter, tav van verbeteringen wordt meer gewerkt met streef-beelden gebaseerd op algemene principes (schaalvergroting, centrale aansturing) dan dat gekeken wordt naar wat bij de UU werkt en wat niet. Daarbij is niet onderzocht of aan noodzakelijke voorwaarden is voldaan (schaalvergroting vereist een deugdelijke administratie, aansturing vereist een organisatie die dat kan en mag doen). **Als er een betere evaluatie van de FIDFADs zou zijn gemaakt, zouden de adviezen beter en overtuigender zijn geweest.**

Hoewel een analyse dus ontbreekt, is de tenor van de aanbevelingen om de dienstverlening van ‘slechte’ faculteiten te verbeteren door verplichte centrale faciliteiten en gedetailleerde centrale aansturing *van alle faculteiten*. Wij verwachten dat dit voor de ‘goede’ faculteiten enorme complicaties, heel veel werk en dus een vermindering van de kwaliteit van de geboden services met zich mee zal brengen. Dit temeer omdat centraal zich welbewust niet beperkt tot inpasbare, op (open) standaarden gebaseerde systemen.

Wij merken op dat de eenzijdige aanbevelingen niet logisch volgen uit de conclusies; alternatieven worden niet uitgewerkt, laat staan op grond van kosten/baten vergeleken. Toch ligt het maken van zo’n analyse voor de hand omdat het algemene beeld is dat ‘goede’ faculteiten niet veel meer dan gemiddelde kosten maken.

W&I meent zich te mogen rekenen tot de ‘goede’ faculteiten, en kan dus niet akkoord gaan met eenzijdig beleid dat ‘goede’ faculteiten straft, en ‘slechte’ faculteiten beloont; een evenwichtiger mengvorm van centrale vs decentrale verbetering ligt veel meer voor de hand.

5. In het spanningsveld *kosten vs kwaliteit* legt het rapport de nadruk op kosten. De onderzoeksopdracht geeft daar enige aanleiding toe. Toch lijkt het uitgaven-nivo bij de UU eerder te laag dan te hoog. Vergeleken met andere universiteiten is het peil van automatisering wellicht niet zo slecht, maar lettend op wat wenselijk en technisch realiseerbaar is, is het ambitie-nivo vrij laag. Daar komt bij dat gebrek aan kwaliteit veelal leidt tot verborgen kosten (lagere arbeidsproductiviteit, vertraging) bij de betrokken werknemers en studenten. Die kosten kunnen flink oplopen dus verbetering van kwaliteit mag best wat kosten.

Sturen op kwaliteit (het opleggen van minimum eisen, het gericht bevorderen van gewenste innovatie) is wellicht in de huidige situatie van de UU effectiever dan (vooral) sturen op kosten. Op tal van gebieden is het punt van *diminishing returns* nog lang niet bereikt.

2 de enquête en kwantitatieve aspecten

1. Voor de kwantitatieve analyse is gebruik gemaakt van de WTR-enquête. De resultaten zijn nogal bevreemdend en ondergraven het gezag van de aanbevelingen die daarop zijn gebaseerd. Dat is jammer.

Voor het gebruik van de WTR-enquête was een goede reden aan te geven, nl vergelijking met landelijke trends, maar die vergelijking is op slechts enkele terreinen relevant. Op

enkele (kennelijk relevante) terreinen, bijvoorbeeld aantallen servers (inzonder emailservers), zijn de antwoorden vaag en oninterpreteerbaar.

Het lijkt verstandig om in het vervolg alleen die delen van de WTR-enquête over te nemen waar landelijke vergelijking gewenst is. Een en ander kan aangevuld worden met vragen die gericht zijn op de UU-specifieke problemen, en zinvol zijn in een facultaire context.

2. Het is merkwaardig dat de kwantitatieve analyse van ICT-services (3.5, blz 23) door de onderzoekers *curieus* genoemd wordt. Men lijkt de resultaten niet te geloven en vermoedt zelfs *een psychologisch effect*. Ook de aantallen servers worden (zonder nadere onderbouwing) onverwacht hoog gevonden. Het is overigens jammer dat juist hier een vergelijking met het landelijk nivo ontbreekt.

Het gaat hier om een belangrijk punt. Faculteiten realiseren blijkbaar ICT diensten voor hun primaire klanten (staf en studenten) op allerlei gebieden. Dat gebeurt blijkbaar mbv een flink aantal grote en kleine servers. *Blijkbaar zijn die diensten en servers onzichtbaar en zelfs onvoorstelbaar buiten het facultaire gezichtsveld*. De onderzoekers en waarschijnlijk ook ‘centraal’ kunnen hun ogen niet geloven!

Een en ander is indicatief voor het betreuenswaardige, maar vaak eerder geconstateerde gebrek aan inzicht bij ‘centraal’ over de bij faculteiten gangbare praktijk. Het is de verdienste van het rapport dat dit gat zichtbaar wordt gemaakt. Het rapport draagt evenwel (dus) nauwelijks bij aan het dichten van het gat. De gebruikte enquête blijkt op dit punt ontoereikend te zijn.

Het verkeerde beeld dat onderzoekers (en waarschijnlijk ook bestuurders) hebben van ICT bij faculteiten, werkt diep door in de juistheid en haalbaarheid van de geformuleerde adviezen. Het vermoeden rijst dat bestuurders de indruk hebben dat facultair ICT beheer louter bestaat uit het domweg aanbieden van PC's, aangekleed met wat applicaties. In werkelijkheid is dat slechts een klein en nogal eenvoudig onderdeel van de werkzaamheden. Dat naïve, intuïtieve, onjuiste beeld leidt zondermeer tot een verkeerde beoordeling van problemen en eventuele remedie.

W&I is van mening dat veel beter onderzocht en beschreven moet worden wat de faculteiten realiseren (aard, omvang, redenen, kosten) tbv hun primaire klanten tbv onderzoek, onderwijs en organisatie. Zonder deze analyse is het onwaarschijnlijk dat haalbaar, doelgericht en breed gedragen beleid geformuleerd kan worden.

3. Tav diensten aangeboden door faculteiten wordt gedetailleerd gevraagd naar het ter beschikking stellen en/of ondersteunen en/of verbieden van platform- en applicatieproducten.

Ten onrechte worden tav *platforms* de diverse MS systemen (windows 95, 98, NT, ME, 2000 en XP) op één hoop gegooid. De systemen kennen immers zeer onderscheiden beheersproblemen en allerlei incompatibiliteiten.

Verder zijn er minstens twee faculteiten die hebben gezegd geen standaarden te definiëren. Derhalve kunnen de gerapporteerde 100% resultaten tav ‘spreadsheets’ en ‘tekstverwerking’ (blz 26) niet juist zijn; de andere resultaten zijn dus waarschijnlijk ook fout.

Adviezen op grond van deze analyses verliezen daarmee hun kracht.

4. De slepende problematiek rond het begrip *standaard* speelt ook hier weer. In de automatisering staat *standaard* voor een wijdvertakte taxonomie van betekenisvolle, technisch relevante zaken. Het verkeerd gebruiken van automatiserings-terminologie in enquête, rapport en discussie, leidt tot voortdurende verwarring. Het is bijvoorbeeld absurd om aan faculteiten te vragen of ze standaarden definiëren als je wilt weten of ze het gebruik van een bepaald product ondersteunen en/of gebruik van andere, soortgelijke producten verbieden. De formulering *standaarden definiëren* kan niet gebruikt worden, eenvoudigweg omdat die formulering in de automatisering een betekenis heeft die niet overeenkomt met wat je wilt weten.

W&I beveelt aan om in het vervolg tav het begrip *standaard* in stukken die over automatisering gaan, concentieus de terminologie te hanteren die binnen de automatisering breed geaccepteerd is.

3 beveiliging

1. Tav van *beveiliging* wijst het rapport er op dat in de ICT-strategienota van juni 2000 niets gezegd wordt over dit onderwerp. Anno 2002 zijn de beveiligingsproblemen groot. Een oorzakelijk verband ligt voor de hand, maar wordt niet uitgesproken.

Het rapport signaleert als probleem de “wirwar van oplossingen” (6.3.1). Gezien de omvang van de beveiligingsproblemen is het belangrijker om te constateren dat er dus vooral te weinig of verkeerde oplossingen ingezet zijn.

W&I heeft herhaaldelijk gewezen op mogelijke beveiligingsproblemen, met name tav Osiris. Noch bij de uitvoerders van het project, noch bij CTA of ICT-UU is gehoor gevonden. Er zijn geen voorwaarden tav beveiliging waar projecten aan gehouden kunnen worden. Uitvoerders hebben altijd wel één of ander argument om laks om te gaan met beveiliging. Een recent voorbeeld: secure toegang tot exchange is niet beschikbaar omdat volgens ICT-UU “gebruik van SSL op een performance probleem stuit”.

Wij zien niet wat bedoeld kan worden met het vermeende probleem dat faculteiten “op diverse plaatsen zelf apparatuur in het netwerk” plaatsen terwijl “CGEY verantwoordelijk is voor het netwerk tot de wall outlet”. Immers, een opsplitsing van het facultaire net in vlans in combinatie met een (externe) filtering router biedt prima mogelijkheden voor afscherming en kan gewoon aan normale, regulier beheerde UU wall outlets hangen.

Een echt probleem is dat de huidige policy (CGEY verantwoordelijk tot de wall outlet) het gebruik van een switch *interne* router (functioneel equivalent aan een *externe* router maar veel goedkoper, sneller en flexibeler) in de weg staat. In de praktijk blijkt het gebruik van zo'n interne router volstrekt verenigbaar met alle taken van CGEY. Het is dus de policy die te nauw en rigide is.

W&I is van mening dat de policy op dit punt aangescherpt moet worden; er is geen praktisch bezwaar, het voorkomt onnodige kosten en bevordert het realiseren van betere “security”.

2. In het algemeen is tussen de regels door te lezen dat “centraal”, nu en in het verleden, liever geen routers bij onderdelen ziet. Dat leidt tot een “wirwar”, er is geen universeel bruikbaar datapad van “centraal” naar “decentraal”, etc. Men onttrekt daarmee faculteiten middelen en mogelijkheden om hun security beter te regelen, maar dat is blijkbaar minder relevant. Geadviseerd wordt nu om een palet van centrale faciliteiten aan te gaan bieden. In de tussentijd staat een faculteit die niets heeft in de kou. Een faculteit die al wel wat geregeld heeft wordt via een omweg tot probleemgeval verklaard. Het is opvallend dat het ‘beheersbaar’ maken (verkrijgen van controle) prioriteit heeft over het formuleren van policy. Vroeger of later zal een keuze gemaakt moeten worden voor bijvoorbeeld een wenselijk “datapad”. Die keuze wordt uitgesteld totdat een situatie (mate van controle) bereikt wordt waar de keuze volledig vrij is en blijft. De indruk wordt gewekt dat men vooral de handen vrij wil hebben om tzt te kunnen doen wat dan opportuun is.

Voor de faculteiten creëert dit onzekerheid over de richting waarin dure, complexe maar zeer noodzakelijke oplossingen gezocht moeten worden. Het is dan niet verwonderlijk dat faculteiten zichzelf zekerheid verschaffen door zelf optimale oplossingen te kiezen en er voor zorgen dat die oplossingen toekomstvast zijn, dwz niet onderuit gehaald kunnen worden door vaststelling van nieuw of veranderend universitair beleid.

Het zou de kwaliteit van de UU infrastructuur ten goede komen als centraal zich zou concentreren op het formuleren van wenselijk en haalbaar (security) beleid en tav acceptatie te vertrouwen op de kwaliteit van dat beleid en eventueel, desnoods bestuursdwang.

4 informatievoorziening, CTA en ICT-UU

1. In het rapport wordt in de analyse enige aandacht besteed aan de problematiek rond informatie-voorziening (6.2.2). De rol van CTA blijft daarbij onderbelicht. CTA wordt alleen in de titel genoemd.

Het probleem is dat data in UU systemen nauwelijks gebruikt kan worden door facultaire automatiseerders voor facultaire beheersproblemen. Op deze problematiek wordt door W&I al jaren gewezen. Er is geen enkel staand beleid op dit punt, laat staan ambities of plannen. Aangezien ICT-UU op dit punt tav CTA een *hands off* politiek lijkt te voeren, gebeurt er ook in de praktijk bijna niets.

Verder blijkt dat voorzover de data toegankelijk is, de verschillende systemen volstrekt onsamenvattend zijn. De administraties vervullen hun (beperkte) doelen tbv bijvoorbeeld P&O, studenten administratie etc. Elke poging om informatie uit verschillende systemen in samenhang te gebruiken is tot mislukken gedoemd. Niet alleen faculteiten hebben daar last van. Ook het exchange/ldap project moet bijzonder dure middelen inzetten om in de buurt te komen van een oplossing. Zelfs dan is het eindresultaat (egids contact informatie) verre van compleet, vaak incorrect en dus nogal pover. De primaire uitvoerder, CTA is voor faculteiten onzichtbaar, onaanspreekbaar en “unaccountable”.

Hoewel het probleem in de analyse aandacht krijgt, komt het in de adviezen niet ter sprake. Ook de voorstellen tav *governance* geven weinig hoop dat vanuit CTA in de

toekomst meer gedaan zal worden om faculteiten op dit punt te conveniëren en/of meer samenhang te brengen in de immer groeiende hoeveelheid centrale administraties.

W&I constateert dat informatiebeleid ernstig tekort schiet. Het rapport geeft weinig reden tot hoop dat deze lacune met enige *sense of urgency* aangepakt zal (kunnen) worden. Tav governance zou de rol van CTA expliciet gemaakt moeten worden.

2. Ter illustratie van het vorige punt: er zijn nogal wat zaken die ongetwijfeld ergens in een UU computer worden geadmistreerd, maar helaas niet beschikbaar zijn, en zeker niet op een manier die hun onderlinge samenhang duidelijk maakt. Een willekeurige greep:

gebouwen, kamers, telefoonaansluitingen, vaps, vlans, contactpersonen, faculteiten, diensten, instituten, computers, sleutels, access kaarten, medewerkers, verlofdagen, o/o-inzet, adressen, commissies, besturen, notulen, stukken, print en disk quota, onderzoeks-groepen, -projecten, -verplichtingen, -budgetten, publicaties, scripties, dissertaties, preprints, dictaten, readers, stages, -begeleiders, tutors

Merk op dat het hier gaat om zaken die tot de UU infrastructuur horen: technisch (bv sleutels), op grond van regels (bv commissies), gangbaar in onderzoek (bv publicaties) of onderwijs (bv dictaten).

Iedere faculteit is nu uit lijfsbehoud bezig dit soort informatie op te slaan in meer en meer samenhangende databases. Er is geen beleid voor enige sturing van deze facultaire (schaduw) administraties. De centrale administraties vormen geen praktisch aanknopingspunt. Als er niets verandert zal centraal over een paar jaar keer op keer moeten roepen dat het een “wirwar” geworden is en dat het zo niet langer kan; en moeizaam “verloren” terrein terug moeten winnen op “lastige” faculteiten.

Tav het primaire proces *onderwijs* is er voor de gemiddelde docent nauwelijks ondersteuning. De hele basis cycle *vak doceren, tentamen afnemen, resultaten invoeren* leent zich voor een geautomatiseerde workflow aanpak. Bij de tandarts en de huisarts is de patientenkaart verdwenen en vervangen door een to-the-point database. De UU blijft steken in het mailen van excel en word files.

5 beleid, uitvoering, delegatie en techniek

1. Als het rapport één ding duidelijk maakt is het dat de UU nogal *short on policy* is. Vastgesteld beleid is er nauwelijks. Het strategisch plan ICT is een uitzondering, maar dat is verre van compleet. Belangrijke terreinen (security, informatievoorziening tbv facultaire organisatie) ontbreken, met akelige gevolgen. De hele applicatie-laag is onontgonnen gebied (6.2.2). Het is de vraag of, terugkijkend naar wat de laatste paar jaar, de vastgestelde beleidsprioriteiten gevolgd zijn. De geformuleerde uitgangspunten van beleid (richtlijnen, blz 8, tweede kolom) lijken vaak door ICT-UU te worden genegeerd. Beleid zit impliciet in SLA's, verstopt in voorstellen voor uitvoeringsmaatregelen tav security (DNS) en de realisatie van grote projecten. Bijvoorbeeld, de permanente druk om de UU *wall-to-wall* te voorzien van producten van microsoft (met uitsluiting van alle

andere leveranciers), wordt nergens expliciet gemaakt, laat staan ter discussie gesteld. Welke beleidsprioriteit is gediend met de marginale verbetering die het exchange project zou kunnen brengen?

Beleid wordt veeleer gemaakt door in te grijpen op de uitvoering: door in te breken op de uitvoering van facultaire projecten², het selectief afstoppen van zulke projecten, het enorm opblazen van projecten (exchange), etc.

Deze werkwijze komt de samenhang van het beleid en de kwaliteit van de discussie niet ten goede. Het is niet verwonderlijk dat er onvrede is over het functioneren van de diverse gremia. Directeuren en decanen moeten uitspraken doen over stukken die bol staan van de techniek. Technische en uitvoerende gremia zijn weliswaar in staat om het impliciete beleid boven water te krijgen, maar mogen over de wenselijkheid van dat beleid (natuurlijk) niet meepraten. Een technische keuze tav uitvoering is niet aan de orde. De voorstellen schieten in technisch opzicht vaak nogal tekort wegens gebrek aan technische kennis bij ICT-UU en inhoudelijke kennis bij CGEY. De discussie leidt tot niets.

Er wordt geen concreet ICT beleid gemaakt. Beleid zit verstopt in uitvoering. Dat hindert de toetsing van plannen, en dus de discussie. De gebrekkige discussie voedt het a priori wantrouwen.

2. Decentraal heeft grote moeite met het opgeven van gedecentraliseerde taken en verantwoordelijkheden. De realisatie van alle faciliteiten vormt een samenhangd geheel waar niet zomaar een deel uit weggehakt of vervangen kan worden.

Vergelijk de situatie waar de Minister (hier centraal) ineens, zonder overleg, universiteiten (hier decentraal) zou verplichten binnen een jaar een Europa breed systeem in te voeren dat deels SAP/HR en Osiris vervangt (relatie management). De reden: de oplossingen die de Universiteiten hebben gekozen is een “wirwar” die centrale sturing onmogelijk maakt; sommige kleinere universiteiten maken er een puinhoop van, etc, etc. De UU zou niet blij zijn en zich na een paar van dit soort oekazes indekken tegen verlies van investeringen, functionaliteit etc.

Merk op dat in de relatie centraal/decentraal weinig is vastgelegd. Impliciet wordt verondersteld dat een *service level agreement* tussen (SLA) ICT-UU en CGEY automatisch een service garantie voor faculteiten inhoudt. Echter, als ICT-UU een SLA wil wijzigen en CGEY is akkoord, dan is een faculteit geen partij.

Het logische gevolg is dat passievere faculteiten problemen laten liggen en de actievere faculteiten voor oplossingen kiezen die zo min mogelijk afhankelijk zijn van, of doorbouwen op faciliteiten die centraal met CGEY regelt.

3. De grotere project worden gekenmerkt door eenrichtingsverkeer. Bijvoorbeeld, het exchange project komt voort uit de concrete vraag van een handjevol faculteiten. Die

²Toen Informatica zijn onderwijs faciliteiten moest verhuizen naar BBL vroeg het een 1 Gb point-to-point verbinding tussen BBL en CGN, alsmede een beperkt aantal netwerkaansluitingen in BBL. Het werd geconfronteerd met twee nieuwe maatregelen: point-to-point verbindingen werden niet meer geleverd en elke (onderwijs) computer moest een eigen aansluiting krijgen (wat 4 keer zoveel aansluitingen betekende). In plaats van de point-to-point verbinding zou een backbone upgrade naar 2 Gb worden gerealiseerd. Dat was indertijd geen goedgekeurd plan en zou dus tot grote vertraging kunnen leiden.

vraag wordt door ICT-UU opgeblazen tot een kolossaal project; consultatie of afstemming vindt alleen plaats met faculteiten die initieel positief reageren, anderen wordt actief informatie onthouden, zelfs als expliciet om informatie gevraagd wordt.

De uitvoering is simpel geregeld; zonder overleg eist ICT-UU dat alle studenten en alle medewerkers met alle vragen over het systeem terecht moeten kunnen bij alle facultaire helpdesks. Twee weken voordat het systeem operationeel moet worden, is tav tweedelijns support, documentatie of training nog niets geregeld. Voor helpdesks relevante bulkdata wordt dagelijks per email verstuurd naar één persoon bij iedere faculteit (datacom ala ICT-UU/CGEY dd 2002). Schever kunnen de lasten en lusten niet verdeeld worden.

Het is niet te hopen dat de gang van zaken rond het exchange project kenmerkend is voor de manier waarop ICT-UU omgaat en zal blijven gaan met facultaire wensen en belangen.

4. Wanneer een faculteit tegen een technisch probleem aanloopt (in voorstellen, tijdens uitvoering, of tgv wensen van besturen of medewerkers) leidt dit tot een technische discussie tussen de faculteit en centraal (bijvoorbeeld ICT-UU en/of CTA). Centraal moet dan meestal terugvallen op leveranciers (CGEY, leverancier Osiris, BasicOrange) en krijgt daardoor soms eenzijdige of onjuiste informatie. Kortsluiting tussen faculteit en leverancier (uitgezonderd CGEY) is/wordt geblokkeerd. De discussie levert alleen wederzijds ongenoegen op. In dit verband noemen we IPX en uitrol Osiris, SQL read access voor Osiris, kwaliteit SolisWeb, beheer routers en DNS, etc.

Het gebrek aan technische kennis bij centraal is een probleembron.

5. ICT-UU heeft grote moeite met bestaande delegaties van verantwoordelijkheden en probeert die soms direct of via een omweg terug te winnen: routers en DNS via security beleid, mail dmv een project, web dmv cms, etc. Nieuwe delegaties zijn voor de verre toekomst of gewoon onbespreekbaar: LDAP, active directory, radius server, read access op delen van Osiris (laat staan write access), etc.

Zelfs voor systemen die bij uitstek geschikt (en zelfs bedoeld) zijn voor delegatie (web, ldap, dns) wordt zeer centralistisch gedacht.

6. Een en ander is zeer zorgwekkend omdat op tal van gebieden de interface tussen centraal en decentraal omschreven zal moeten worden. Sectie 6.2.2 geeft aan dat de hele applicatie-laag onontgonnen gebied is. Vroeger of later zullen afspraken gemaakt moeten worden over taken en verantwoordelijkheden. Tot dusver is er weinig zicht op productieve samenwerking. Het lijkt er op dat er vooral gezocht wordt naar mogelijkheden om het maken van afspraken onnodig te maken, *zowel door centraal als decentraal*. Ter illustratie, zie sectie 3 punt 2.

Op termijn is deze gang van zaken onhoudbaar.

Afspraken over het delegeren van taken en verantwoordelijkheden horen gemaakt te kunnen worden. Primair hoort daarbij te zijn: de feitelijke inhoud van de afspraken. Secundair hoort te zijn: de afspraken over wie, wanneer, waarom die inhoud mag wijzigen.

6 over de aanbevelingen

6.1 omissies

1. Over de problematiek rond informatievoorziening (zie sectie 4 punt 1) is in de adviezen niets terug te vinden.

6.2 algemeen

1. Geadviseerd wordt ICT-UU een belangrijker rol te laten spelen en meer (uitvoerende) taken toe te bedelen. De aanbevelingen in ‘beveiliging solisnet’ gaan ook in die richting. ICT-UU is voornemens gedetailleerde voorschriften te maken voor inrichting van alle servers en desktops (alle typen, alle platforms) die er bij de UU in bedrijf zijn.

Het lijkt ons een misvatting om te denken dat een verdubbeling van de personele omvang van ICT afdoende zou zijn. Capaciteitsgebrek bij ICT-UU leidt nu al tot problemen en vertraging bij beheer en kwaliteit SLA’s, innovatie, beleidsontwikkeling, organisatie draagvlak, informatievoorziening, software licenties, grote projecten, etc.

Als ICT-UU zich meer en in detail gaat begeven op facultair gebied, zal men technische kennis in huis moet halen. CGEY zal die niet kunnen leveren, netzomin als ze in de afgelopen jaren een bijdrage op beleid en innovatie hebben kunnen leveren. Een gebrek aan kennis van de primaire processen onderwijs en onderzoek kan makkelijk leiden tot beleid dat er op papier aardig uit ziet, maar dat in de praktijk faalt zoals het omvangrijke project ‘solis huisstijl en cms’. Het significant verbeteren van de integrale structuur van informatie-voorziening en -verspreiding is een majeure operatie. Welk ambitienivo heeft men voor ogen als men denkt met één beleidmedewerker extra uit de voeten te kunnen?

Bijeengenumen betekenen de aanbevelingen een flinke verschuiving van de centrale taken en bevoegdheden naar centraal. De benodigde centrale personele capaciteit wordt onderschat. De UU kan zich niet veroorloven dezelfde fout twee maal te maken.

2. Door het ontnemen van taken, bevoegdheden en dus mogelijkheden bij faculteiten, krijgt ICT-UU het monopolie over innovatie. Het is de vraag of het daar in goede handen is. Bijvoorbeeld, mbt de ELO discussie wordt nu vooral benadrukt dat het spijtig is dat geen keuze gemaakt kan worden voor òf webct òf blackboard: als dat centraal geregeld was geweest, was er nu geen probleem geweest en had men kosten kunnen beperken. De echte vraag is of centraal überhaupt iets onderzocht en ter discussie gesteld zou hebben. Als niemand een ELO gebruikt is daar geen reden toe. Bovendien is het gevaarlijk om iets in te voeren wat tot dan toe nergens gebruikt wordt: niemand bij de UU gebruikte een web content management system, UU voerde het breed in, en het is geen succes (in het licht van de initiële doelstelling).

Bruikbare innovatie begint kleinschalig, dus bij faculteiten. Als daar geen ICT specialisten zitten, stopt de innovatie. Dat leidt tot een beleidskeuze voor òf innovatie òf diversiteit. Het lijkt raadzaam om diversiteit te erkennen, te identificeren en te conve-niëren. Monopolies en monocultures zijn de dood in de pot.

3. Als ICT-UU groeit zullen enerzijds de mogelijkheden voor informeel contact groter worden, anderzijds zal aanspreken van ICT-UU ondoorzichtiger worden (wie gaat over wat). Het lijkt raadzaam om de functie *luisteren naar faculteiten* bij één persoon onder te brengen en die functie niet te vermengen met *sturen* van faculteiten. Het is zaak dit zo spoedig mogelijk te regelen omdat de kans bestaat dat ICT-UU in de verdere toekomst veel groter (en onvermijdelijk meer inzichtzelfgekeerd) wordt.

6.3 governance

1. In de huidige opzet strekt het werkterrein van ICT-UU zich uit van innovatie tot uitvoeringsdetails. Het volgt daarbij een moeilijk te volgen agenda. In toenemende mate wordt faculteit W&I geconfronteerd met maatregelen die direct ingaan tegen het facultair belang. Zonder uitzondering zijn deze maatregelen slecht en zeer gedeeltelijk onderbouwd. In plaats van kwaliteit levert men slecht inpasbaar haastwerk, waarbij alle problemen eenvoudigweg naar de faculteit verplaatst worden. Korte-termijn denken prevaleert. De moeizaam opgebouwde, op facultaire wensen en noden gebaseerde oplossingen worden ondergraven. In plaats van ondersteuning ondervinden de facultaire automatiseerders actieve tegenwerking bij het bereiken van hun doelen. ICT-UU is doof voor de indringend aangedragen bezwaren en suggesties voor verbetering. Omdat ICT-UU behalve de inhoud van beleid en uitvoering, ook de discussie organiseert en administreert, heeft ICT-UU veel vrijheid in het bepalen van de ICT agenda.

Faculteit W&I meent te kunnen beschikken over een doel- en resultaatgerichte ICT-infrastructuur. Het kent niet de problemen en achterstanden die elders bij de UU geconstateerd worden. Weliswaar heeft W&I daarvoor moeten investeren in kennis, maar is van mening dat deze kosten ruimschoots opwegen tegen de verkregen voordelen. Onderzoekers, docenten en ondersteunend personeel kunnen beschikken over een degelijke infrastructuur die optimaal past bij hun werkzaamheden, taken en verantwoordelijkheden.

Vanaf het begin wordt de werkwijze van ICT-UU gekenmerkt door *praten* en *doen* in plaats van *luisteren* en *onderzoeken*. Het rapport toont aan dat er bij centraal een volstrekt verkeerd beeld bestaat over de bij faculteiten (niet alleen W&I) gangbare praktijk. Men is zich daar niet van bewust en lost problemen op die er niet zijn, op een manier die haaks staat op bij faculteiten gangbare praktijk, en laat problemen liggen waar herhaald en met nadruk op gewezen wordt. Het evenwicht tussen facultaire belangen enerzijds en (vaak vermeende, nooit sterk onderbouwde) universitaire belangen anderzijds is ver te zoeken, zo niet afwezig. Het is een waandenkbeeld dat facultaire ICT'ers hoofdzakelijk bezig zijn met het uitleveren van aangeklede PC's, en daarnaast selectief hun hobby's uitleven met mailservers, routers, etc.

Alles overziend, is het rapport niet pessimistisch over de ICT situatie bij de UU. W&I wil constateren dat er op het gebied van backbone faciliteiten problemen zijn: de UU was tot voor een paar jaar leidend op het gebied van corporate networks en die positie is het kwijt; de universitaire administratie is versnipperd en niet voorbereid op gebruik tbv schaalvergroting tot cluster nivo; aan beveiligingsbeleid moet nog begonnen worden, terwijl zal blijken dat het (helaas) een technisch leidend onderwerp is.

W&I heeft begrip voor de moeilijke omstandigheden waaronder ICT-UU heeft moeten

opereren. De veel te kleine omvang verklaart veel, hoewel niet duidelijk wordt wàt precies. We laten in het midden wie de inschattingsfout gemaakt heeft. De initiële scepsis bij faculteiten, gevoed door een (wellicht door omstandigheden opgelegd) gebrek aan openheid, slechte beleids-erfenissen, voorthollende techniek en overspannen verwachtingen bij bestuurders maken het leven niet gemakkelijk. De gehaaste invoering van de bama zet de hele gangbare praktijk tav onderwijsfaciliteiten op losse schroeven. Simplistisch geformuleerde doelstellingen veronderstellen een flexibiliteit bij onderdelen die er eenvoudigweg niet is (nooit wenselijk geweest, te moeilijk, te duur, dus geen prioriteit). Als ICT-UU (om wat voor reden dan ook) niet dwars kan liggen, blijft er niets anders over dan de stoomwals te hanteren; faculteiten met problemen leveren de stoom; het grote platmaken is beter dan inactiviteit.

2. Op het gebied van samenwerking laat de UU veel mogelijkheden onbenut. Er is nauwelijks (formeel of informeel) technisch overleg tussen ICT-UU en de faculteiten. ICT-UU is aangewezen op de kennis van CGEY'ers die om commerciële redenen soms zuinig met informatie moeten zijn, geen kennis hebben over facultaire praktijk (één bezoekje in twee jaar) en faculteiten eerder als concurrenten dan als klanten zien. In gevallen waar technisch overleg wèl plaatsvindt (bijvoorbeeld de stukken over security op korte en lange termijn) is dat technisch overleg zeer doelgericht en productief.
3. Het gebrek aan technische kennis bij ICT-UU kan leiden tot een vermeend bestuurlijk probleem. Vaak kiest centraal (ICT-UU, CTA, etc) zonder preciese technische inventarisatie vooraf, voor een bepaalde technische oplossing. Dat leidt dan tot een invoeringsprobleem, bij bepaalde onderdelen. Kwesties als deze spelen in vele verschillende varianten (platform en versie problemen, legacy bij centraal en decentraal, verschil tussen wat gevraagd en geleverd is) en zijn heel gebruikelijk in de ICT. Zelfs in gevallen waar een aanpassing technisch goed mogelijk is en weinig tot niets kost, is verandering onbespreekbaar (geen probleem, geen prioriteit, niet voorzien, onmogelijk). Het betreffende onderdeel komt als "lastig" in de boeken. Als dat een paar keer gebeurt bij verschillende onderdelen wordt de collectie kwesties verklaard tot "bestuurlijk probleem" en wordt gezocht naar een "bestuurlijke oplossing" (lees stoomwals). Het lijkt zinniger om te komen tot een technisch hoger nivo, vooral door communicatie met en consultatie van binnen de UU aanwezige experts.
4. Naast het centralistische top-down model dat door het rapport opgeroepen wordt, zijn er andere modellen die hun waarde hebben en de ware wereld vanuit een ander perspectief beschrijven.

Ict is bij W&I een ondersteunende dienst. Het volgt (vrijwel geheel impliciet) het beleid tav onderwijs en onderzoek door het optimaal realiseren van faciliteiten die direct voortvloeien uit de vraag van medewerkers (organisatie en onderzoek) of bestuur (onderwijs). Klantgerichtheid is uitgangspunt.

ICT-UU heeft in die zin een ondersteunde rol; Het ondersteunt de (facultaire) ondersteuners en heeft dus een faciliterende, vraaggerichte rol. In die zin kan ICT-UU alleen sturend optreden in gevallen waarin een facultaire dienst tekort schiet in haar ondersteunde rol (te weinig, te laat, te duur).

Directe aansturing van facultaire ICT'ers vanuit centraal is een ongewenste *shortcut*. Bijvoorbeeld tav onderwijs hoort de governance-lijn te lopen via onderwijs-directeuren en -besturen die aanvaard beleid vertalen in een concrete vraag aan de lokale ICT'ers.

Voor faculteiten is het onaanvaardbaar dat hun ICT afdeling sturend zou kunnen (moeten) worden in zaken die inhoudelijk of organisatorisch het onderwijs raken.

5. In grote lijnen is W&I het oneens met de aanbevelingen tav *governance*.

De voorgestelde omvang van ICT-UU is veel te gering om de voorliggende veranderingen en verbeteringen deugdelijk inhoud te kunnen geven en sturen. Het huidige gebrek aan kwaliteit zou worden gecontinueerd.

Het is onduidelijk waarom het instellen van een raad als de *UCI* zou bijdragen aan een verbetering van de huidige situatie. De invloed van *UCI* zou liggen op het strategisch nivo, bij de UU geconcretiseerd in *strategisch plan ICT*. Volgens de M&I onderzoekers, is dat in grote lijnen adequaat; daar zit dus niet het probleem.

Zou het volgende rapport nulmeting gemaakt worden onder begeleiding van de *UCI* (ipv ICT-UU)? Wie mag uitvoeringsplannen toetsen aan vastgesteld beleid? Krijgt de *UCI* adviesrecht met bijbehorend recht op informatie?

Vanuit de optiek van W&I vormt het (tav ICT) ondermaats presteren van sommige faculteiten en diensten een probleem voor de UU. Het is onduidelijk hoe de voorgestelde *governance* structuur dat probleem oplosbaar maakt. De structuur dient alleen het proces van centralisatie, en laat decentrale problemen ongemoeid. Het is zeer de vraag waar de UU meer bij gebaat is: 10 beleidsmedewerkers of 20 goede automatiseerders.

De teneur van de aanbevelingen is dat *zeggenschap* vervangend is voor *draagvlak*. A priori is dat een zwakgebod. Gebrek aan draagvlak is indicatie voor gebrek aan kwaliteit.

6. W&I wijst er op dat de themagroep ICT van het directeurenoverleg formeel geen bestuurlijke status heeft. Aansturing vanuit ICT-UU is in die zin problematisch.

Overigens is op blz 50 figuur 13 niet in overeenstemming met de tekst. De relaties ICT-UU met themagroep ICT en ICT-beheerdersoverleg zijn in de figuur aangegeven als *secr* en *voorzitter*. In de tekst staat dat andersom.

6.4 planning and control

1. De voorstellen veronderstellen bruikbaar beleid en uitvoeringsplannen die aan het beleid te toetsen zijn. W&I kijkt er met spanning naar uit.

Het gebruik van het begrip *infrastructuur* is nogal beperkt: een faculteit levert per definitie geen bijdrage aan de infrastructuur. Dat werkt zeer verwarrend. Datgene wat faculteiten leveren is onbenoembaar (decentrale oplossingen).

Planning bestaat, volgens de aanbevelingen, uit het vaststellen wat centraal moet doen en wat faculteiten moeten laten. Control bestaat uit toezicht op ‘drastische aanpassingen’ (lees inperkingen) bij faculteiten. De gegeven voorbeelden slaan precies op W&I (ook hier weer heel veel email servers en vermeend verkeerd netwerkgebruik).

De problematiek wordt zwart/wit behandeld. Van faculteiten wordt geen verbetering geëist. Over gedelegeerde verantwoordelijkheden en interface problematiek wordt niet meer gesproken. Het facultaire nivo bestaat eenvoudig niet.

Dat een en ander zou kunnen leiden tot een “sterke sanering van de beheerskosten” (ook hier: “e-mail servers . . . minstens 66 stuks!”) wordt door W&I betwijfeld.

6.5 beheer en organisatie

1. Er wordt gesteld dat een faculteit toe kan (hoort te kunnen) met een aangeklede helpdesk. Inzet van specialisten is onwenselijk.

Het is de vraag wat iemand in de ogen van de onderzoekers M&I tot ‘specialist’ maakt. Is iemand met meer verstand van zaken dan de gemiddelde CGEY’er een specialist?

Ook hier spreekt uit het advies een totaal gebrek aan inzicht in facultaire noden, wensen en belangen.

2. ICT-UU zou een veel actievere rol kunnen spelen in het stimuleren van overleg, kennisverspreiding en -bundeling. Contacten tbv beheer van vele types servers en services zijn adhoc en informeel. Zo heeft iedere dienst of faculteit een (technisch) webmaster. Overleg ontbreekt volledig.

6.6 beveiliging

1. In grote lijnen kan W&I de adviezen tav netwerkbeveiling onderschrijven. Gezien de omvang van de problemen en de achterstand bij onderdelen, ligt het voor de hand om te komen tot een integrale beschrijving en gemotiveerd plan van aanpak.

Het recent verschenen rapport *beveiliging Solisnet* schiet ernstig te kort. Het bevat louter uitvoeringsmaatregelen op een zeer beperkt terrein. Beleid is in hoofdzaak impliciet (dus vaag) en, voorzover expliciet, heel erg duur en eenzijdig. Tav DNS en netwerkapparatuur worden maatregelen voorgesteld die voor W&I volstrekt onaanvaardbaar zijn. De Fidfad heeft zijn steun aan dit rapport onthouden. Desondanks heeft ICT-UU het geredigeerd, maar op pijnpunten ongewijzigd, doorgestuurd naar de directeuren om het te bespreken in de themagroep ICT om “daarna door het College van Bestuur het beleid [te] laten vaststellen”.

2. Het valt op dat van faculteiten weinig (en slechts impliciet) verbetering wordt geëist.
3. W&I is van mening dat security incidenten **verplicht, terstond** gemeld moeten worden bij cert-uu en dat er een bijbehorende expliciet sanctie beleid gevoerd moet worden. Dit hoort te gelden voor de grootst mogelijke verzameling apparatuur: apparatuur die aangesloten is op Solisnet, apparatuur die namens of ten behoeve van de UU wordt beheerd. Cert-uu moet alle gemelde incidenten na verloop van tijd publiek bekend maken in grootst mogelijk detail. Deze maatregel is vervelend (wellicht zelfs schadelijk) voor onderdelen, maar het is een goede manier om *security awareness* op een gewenst peil te brengen.

6.7 overige adviezen

1. De adviezen aangaande *wireless lan* en *web enabling concernsystemen* kan W&I onderschrijven.

7 conclusies

1. W&I is zeer verheugd over het totstandkomen van dit rapport. Voor het eerst is gepoogd een integrale beschrijving te maken van ICT bij de UU.
2. Het gaat hier om moeilijke materie. Ondanks het vele werk dat gestoken is in het rapport bevat het nogal wat onjuistheden; de meeste komen voort uit slepende meningsverschillen over feitelijkheden, een enquête die op punten ontoereikend is, en verwarring over definities en terminologie. In positiever zin kan vastgesteld worden dat het rapport goed duidelijk maakt waar problemen zitten die eenvoudig opgelost kunnen worden, en op welke terreinen nadere studie vereist is. W&I verwacht dat de discussie over ICT door dit rapport op een hoger plan gebracht kan worden.
3. Het rapport bevat tav W&I een aantal feitelijke onjuistheden (zie onder). Wij vinden dat gelegenheid voor correctie gegeven hoort te worden, en dat verwerking van reacties zou moeten leiden tot een volgend stuk. Dit zou brede acceptatie van nieuw beleid ten goede komen.
4. W&I wijst al geruime tijd op problemen rond informatie-voorziening. De UU systemen zijn niet te benaderen voor facultaire automatiseerders; elke vorm van samenhang tussen de systemen ontbreekt. Nu reeds ondervindt W&I daar grote hinder van. Wij denken dat een (in die zin) gebrekkige administratie schaalvergroting (clustering) in de weg staat. *Informatiebeleid* wordt zijdelings genoemd in de analyse; aanbevelingen ter zake ontbreken.
5. In het rapport blijft het facultaire nivo onderbelicht. Er is slechts zeer globaal onderzocht wat faculteiten realiseren. Men constateert wel dat de verschillen groot zijn. Het aantal servers is “onverwacht hoog”, sommige geleverde services worden “curieus” genoemd en men vermoedt een “psychologisch effect”. In de aanbevelingen wordt gesteld dat op facultair nivo “specialisten” onwenselijk zijn; een helpdesk is afdoende.
Dit doet vermoeden dat de onderzoekers (en bestuurders) een volstrekt verkeerd beeld hebben van de gang van zaken op facultair nivo. De wenselijkheid en haalbaarheid van de aanbevelingen tav centraal/decentraal zijn derhalve twijfelachtig.
6. Een nader onderzoek naar het facultaire nivo had een indicatie op kunnen leveren voor factoren die leiden tot succes. Dit zou gebruikt kunnen worden voor positieve sturing van noodzakelijke verbeteringen op facultair nivo.
7. Voor verbetering wordt hoofdzakelijk gekeken naar mechanismes als schaalvergroting en centralisatie. Men hoopt daarmee vooral kosten te besparen. Het is de vraag of dit de kwaliteit (innovatie, flexibiliteit en maatwerk tbv primaire processen) ten goede komt. Alternatieven worden niet overwogen. Een kosten en baten analyse ontbreekt. Aan bepaalde voorwaarden voor centralisatie (een goede, toegankelijke administratie, bestuurlijke inbedding) is niet voldaan.
8. Sommige faculteiten (waaronder W&I) liggen stelselmatig voor bij het realiseren van ICT faciliteiten tbv primaire klanten. Voor hen betekent de huidige vorm van centralisatie veel extra werk en kosten, extra complicaties en onzekerheden, en derhalve een

afname van faciliteiten die gebruikers geboden kan worden. W&I kan niet instemmen met een beleid dat resulteert in een voortdurende inbreuk op de facultaire infrastructuur.

9. De aanbevelingen geven ICT-UU een veel grotere rol. Wij denken dat het huidige gebrek aan kwaliteit (zoals gesignaleerd in het rapport) gecontinueerd zal worden als personeelsuitbreiding beperkt blijft tot verdubbeling.
10. W&I constateert een gebrek aan *policy*. Beleid en uitvoering lopen voortdurend door elkaar. De verstrengeling wordt in de hand gewerkt door de bestuurlijke positie en werkwijze van afdeling ICT (ze gaan over alles) zonder dat daar adequaat tegenwicht voor bestaat. Een strictere scheiding van *wat* en *hoe* maakt dat de juiste discussie op de juiste plaats gevoerd kan worden. Innovatie en verbetering zou zeer gebaat zijn bij een scheiding van politiek en techniek. Overleg op technisch vlak blijkt vaak zeer productief, maar vindt zelden plaats.
11. W&I is niet tegen een wederopstanding van de UCI. Wij vragen ons af of de beperking van het werkveld tot *stragisch nivo* de echte problemen in de toekomst zal oplossen.
12. Het gebrek aan technische kennis (centraal en decentraal) leidt tot problemen. Het hindert de discussie over voorstellen, leidt tot invoeringsproblemen, frustraties en slepende problematiek. Ten onrechte wordt deze kwestie gezien als een "bestuurlijk probleem" dat om een "bestuurlijke oplossing" vraagt. Bij het oplossen van automatiseringsproblemen worden bij de UU te weinig of de verkeerde automatiseerders ingezet.
13. Voordat overgegaan wordt op een wezenlijk andere structuur en werkwijze dient veel beter onderzocht te worden wat faculteiten feitelijk bijdragen aan infrastructuur tbv onderwijs, onderzoek en organisatie. Dit onderzoek zou moeten leiden tot sturing op punten die in de praktijk blijken te werken. W&I vraagt hierbij om aandacht voor de positie van faculteiten die stelselmatig vooroplopen bij ICT ontwikkelingen.

8 rapportage over W&I

In het rapport wordt W&I een paar maal met name genoemd.

1. In de management samenvatting, onder 'Bevindingen', sub 'centraal - decentraal', staat

Ook worden op meerdere plaatsen delen van het netwerk beheerd door de faculteiten zelf, terwijl de formele afspraak is dat SOLISnet tot aan de wall-outlet centraal wordt beheerd. Dit leidt tot klachten van gebruikers en allerlei praktische problemen bij de roll-out van nieuwe applicaties.

Dit wordt nader uitgewerkt in hoofdstuk 4 'stand van zaken kwalitatief', sub 4.1.2.a, waar staat

Contractueel is het netwerkbeheer van SOLISnet tot aan de wall-connector ondergebracht bij CGEY. Dit wordt niet door iedereen zo ervaren. Vooral de ICT-beheerders van W&I en wijsbegeerte zien het hele netwerk binnen de

facultaire gebouwen, inclusief de actieve componenten, als hun eigen beheersdomein. W&I meldt dat CGEY tot aan de voordeur levert, achter de W&I router is alles onder beheer bij de faculteit. Een soortgelijke situatie geldt voor wijsbegeerte.

Dit is onjuist, en W&I heeft dit niet gemeld.

De beschreven situatie gold tot begin 1998, dwz de invoering van het switched netwerk bij Informatica (als een van de laatsten binnen de UU). Informatica had 1 netwerkaansluiting op het UU net, verder liep alles over een zelf betaalde, in eigen beheer aangelegde bekabeling, aangesloten via een zelf betaalde en beheerde router. Dat was tot dan toe een verouderde, maar normale, onomstreden zaak.

Informatica heeft de invoering van het switched network van harte omarmd. Wel was er een keuze te maken tav de router. Een externe router is duur, langzaam, inflexibel en moeilijk te dimensioneren. Een interne router (een RSM, eigenlijk een onderdeel van de switch) is goedkoop, snel, zeer flexibel. De keuze voor een interne router was mogelijk als met accu een akkoord over beheer bereikt kon worden. Op 23 Feb 1998 is die afspraak gemaakt (met Peter Hasperhoven, Accu):

- In de switch wordt een RSM (Route Switch Module) geplaatst. Deze wordt door jullie beheerd, UUnet-beheer krijgt een read-only console en SNMP-toegang
- voor jullie rekening komt de aanschaf van de RSM, [...], van f 39.500 ex BTW.

Deze afspraken zijn nooit voorwerp van discussie of onenigheid geweest. De toen gerealiseerde situatie bestaat nog steeds en functioneert prima. Het is dus de vraag wie zich niet aan gemaakte afspraken houdt. Overigens geldt het ‘probleem’ alleen voor Informatica en niet voor Wiskunde waar altijd een externe router is gebruikt. De aanduiding ‘W&I’ en ‘faculteit’ in dus op zich al onnauwkeurig.

De zinsnede uit de management samenvatting ‘Dit [eigen beheer] leidt tot klachten van gebruikers’ is in de uitwerking in 4.1 niet terug te vinden; de klachten zijn ons niet bekend, dus ook hier wordt losjes een verkeerd beeld geschetst.

2. Dat “roll-out van nieuwe applicaties” (4.1.2.b) tot klachten leidt is een understatement. Inderdaad heeft W&I (Wiskunde en Informatica) veel last gehad van het feit dat Osiris en het bibliotheek-systeem door centraal verspreid werd dmv Novell. Het betrof stokoude software die draaide op aftandse hardware; het uitwisselings protocol (IPX) was door Novell allang verlaten en de service/server was dringend aan een upgrade (naar TCP/IP) toe. Het heeft jaren geduurd voor ‘centraal’ toegaf dat het achterliep en een remedie wilde bespreken. Andere faculteiten hadden (toevallig) geen last omdat ze zelf ook Novell servers draaiden; merk op dat het draaien van een Novell server nooit een voorwaarde van ‘centraal’ is geweest. De problemen met ‘roll-out’ hadden dus nix te maken met wijze van netwerkbeheer bij W&I, maar met het gebruik van verouderde, ontoereikende technologie bij CGEY.
3. Verder wordt W&I genoemd in 4.1.2.c : ”Deze klachten ... komen uit de hoek waar men de netwerkzaken geheel in eigen hand zegt te hebben (W&I, wijsbegeerte)”. De klachten betreffen vermeende onkunde van CGEY bij het oplossen van netwerkstoringen en het doen van performance metingen. Ook dit is onjuist en volledig uit de lucht gegrepen, wat W&I betreft.

4. Blz 88, in de samenvatting van het antwoord op vraag 9, (betreft server overzicht) voor W&I:

- De aantallen tellen niet op tot het gegeven totaal (64).
- Het gedetailleerde overzicht van Informatica is klakkeloos overgenomen waardoor een flink aantal netwerkprinters als server opgenomen is. Volgens het formulier is een server “een aanbieder van centrale faciliteiten en dient meerdere gebruikers”, derhalve is strict genomen een netwerkprinter dus een server. Het is echter de vraag of dat door alle respondenten zo geïnterpreteerd is.

Op dezelfde pagina, onder 'faculteit wijsbegeerte' staat (tweede regel) “alle services, Math. Inst.” en (derde regel) “multipurpose services servers Informatica”. Wat doen die daar ? Ook hier telt één en ander niet op tot het gegeven totaal (20).

5. In de deelnemerslijst rondetafel bijeenkomst (blz 61), wordt bij A. de Meijer de faculteit/dienst *scheikunde* vermeldt; dit moet zijn *wiskunde en informatica*.