

>> Kasteel Muiderslot - Muiden

Kasteel Muiderslot groeit mee in de tijd en betreedt de 21^{ste} eeuw

case

5

Graaf Floris de Vijfde en de dichter P.C. Hooft woonden in het middeleeuwse kasteel in tijden waar postduiven, ijlboden en minstreeks de communicatie verzorgden. Nu ligt er glasvezel naar de ridderzaal en wordt er intensief gebruik gemaakt van snelle servers, moderne software en internet.

De vesting toont de historie van 7 eeuwen verdedigingswerken, Computation toont de toekomst...

Computation verzorgde de migratie van alle software en data naar de nieuwe, gevirtualiseerde server, de vier 'fat clients', de dertien 'thin clients' en drie kassacomputers. Kasteel Muiderslot maakte voor de aanpak van deze migratie een strategische keuze voor een leverancier met een dienstverlenende instelling. Het Muiderslot heeft hierdoor zelf geen omkijken meer naar haar ICT infrastructuur; dit regelt Computation.

Het is ouderwets om bij de kassa een toegangsbewijs te kopen. Mensen willen niet wachten in een rij, dus kopen ze hun kaartje liever via het online kaartverkoopsysteem, waarna ze het thuis uitprinten en bij het draaihek voor de barcode-scanner houden. "Maar naast de toegangskaartjes van de kassa en de thuisgeprinte reserveringen zijn er ook vouchers en museumkaarten" vertelt Martien Tibbertsma, medewerker automatisering voor de Stichting Muiderslot. Voor de kassa en de toegangscontrole gebruiken we een ander softwarepakket, dat ook de reservering van de rondleidingen volautomatisch regelt. Bij het scannen zien de mensen meteen hoe laat hun rondleiding begint en de gidsen houden via een infoscherm bij wanneer hun rondleiding moet vertrekken."

Grensevechten

De koppeling tussen die twee pakketten was nog een hele klus, vertelt Martien Tibbertsma, want zij werden geleverd door twee verschillende bedrijven. "En die hadden allebei op zichzelf legitieme argumenten om de andere partij voor de koppeling te laten zorgdragen. Begrijpelijk, maar ik zat er tussenin. Eén van de factoren die vorig jaar meespeelde in de selectie van het ICT-bedrijf, was een dienstverlenende instelling boven het bedrijfsbelang op de korte termijn." Om die reden is het van belang dat bij problemen op het grensgebied van software en servers, Computation samen met de software leverancier naar een oplossing zoekt zonder dat het Muiderslot hier tussen zit. "Soms is er een Windows-update die ergens in een ander programma de boel in de war stuurt. Ik heb zelf een HBO-opleiding Bedrijfskundige Informatica, maar dit soort zaken kan ik niet oplossen. Daar hebben we, zo vind ik, Computation voor."

Geen gedoe

Dat de juiste partnerkeuze is gemaakt heeft Martien al snel ondervonden, want er deed zich een probleem voor bij het e-mail scannen van een grote multifunctionele printer. Op het moment voor de migratie werkte het; na de migratie werkte het twee weken feilloos en toen ineens niet meer. "Ik heb toen de leverancier van de printer gebeld. 'Bij ons staat alles goed', was het antwoord. Vervolgens belde ik Computation. Die onderzocht de zaak en kwam met hetzelfde antwoord 'Bij ons staat alles goed'. Maar ondertussen werkte het niet. De medewerker van Computation zei toen: 'Geef mij het telefoonnummer van de fabrikant maar, dan we zoeken het uit'. Kijk, dat is precies wat we zochten! Geen gedoe over wie de schuld heeft: een oplossing zoeken voor het probleem van de klant is de prioriteit."

Flexplekken en veiligheid

Computation dacht mee in de line-up van het nieuwe systeem. Zo werden in het verleden backups nog op tape gemaakt en mee naar huis genomen. Deze tijdrovende en kwetsbare methode werd geautomatiseerd door een backup-schijf in een ander gebouw te plaatsen. Ook in de toekenning van de rechten heeft Computation een rol gespeeld. "Er werken rond 30 mensen in en om het kasteel, waarvan er maar enkele een fulltime baan hebben. We moeten dus woekeren met de ruimte. Daarom hebben we het met flexplekken zo ingericht dat iedereen op elke computer zijn werk kan doen. Maar dat heeft best consequenties. Toegang bijvoorbeeld, niet iedereen mag overal in, of naar eigen smaak de instellingen veranderen. Het was even wennen, maar nu werkt het prima." Er werken ook veel mensen gedeeltelijk vanuit huis en ook daarvoor zijn de vereiste veiligheden ingebouwd.

De migratie

Na een grondige voorbereiding werd de migratie gepland op een donderdag en vrijdag. De volgende dag moest alles op de nieuwe server draaien. De nieuwe server werd gevirtualiseerd in drie delen en alle software van de organisatie werd op de server gezet. Er werd een volledig identieke backup gemaakt en die werd gemigreerd naar de nieuwe server. "Ik heb toen samen met de mensen van Computation twee dagen getest. Instellingen gecontroleerd, waar nodig goedgezet en toen we allemaal zeker wisten dat het werkte, is de hele organisatie overgegaan op de nieuwe servers. Er was voor de medewerkers korte tijd geen toegang tot de data en even wat hapering in de e-mail, maar dat was van korte duur. Het belangrijkste onderdeel, de migratie van de kassa- en toegangscontroleapplicatie naar de nieuwe applicatieserver, verliep zonder hapering."

Fixed price

De Stichting Muiderslot had in het laatste traject bij de keuze voor een vaste ICT-partner nog drie goede kandidaten. Alledrie deskundig en bereidwillig, alledrie betrouwbaar. "Maar Computation was de helderste in de financiële zaken. Jan Martijn kon precies aangeven wat wel en wat niet binnen het contract valt. En van hetgeen erbuiten viel kon hij precies zeggen wat de kosten dan zouden zijn. Dat lag bij de andere partijen veel vager, zo vaag dat wij het niet aandurfd. We willen goed kunnen begroten, dus dan is een fixed price ideaal. En dan moeten er niet allerlei kostbare addertjes uit het digitale gras komen!"

Hulpvaardige helpdesk

Van groot belang was ook de helpdesk, want hoewel Martien Tibbertsma bepaald geen leek is, kan ze niet alles oplossen, al was het maar omdat ze er niet altijd is! "Het kasteel is van april tot oktober elke dag open, dus we moeten altijd terecht kunnen. Dat kan bij Computation. Dat zeggen ze niet alleen, uit ervaring weet ik inmiddels dat het ook waar is. We zijn al met al heel tevreden, Computation heeft ons kasteel informatietechnologisch gezien stevig in de 21^{ste} eeuw gezet!"