



WIV verhoogt veiligheid, beschikbaarheid en performantie van hun Web services met Citrix Netscaler

Locatie: Elsene

Sector: Overheid - Gezondheid

Website: www.wiv-isp.be

Profiel

Het Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid is de wetenschappelijke referentie op het vlak van volksgezondheid. Zij ondersteunen sinds begin vorige eeuw het gezondheidsbeleid en de beleidsvorming met innovatief onderzoek, analyses, surveillance en deskundig advies. Op die manier dragen zij bij aan een langer en gezond leven voor iedereen.

Correcte en recente informatie verspreiden, behoort tot hun kerntaken.

Het Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid (WIV-ISP) is een federale wetenschappelijke instelling onder voogdij van de Federale Minister van Volksgezondheid en onder toezicht van de voorzitter van de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu. Het WIV bouwt wetenschappelijke expertise op, die gebaseerd is op onderzoek en stelt die ten dienste van de bevolking en het beleid via informatie, expertadvies en wetenschappelijke dienstverlening.

Eén van de belangrijkste taken van het Wetenschappelijk Instituut Volksgezondheid (WIV-ISP) is het verspreiden van correcte informatie. Zowel aan overheidsdiensten, verenigingen als aan particulieren. Een website die veilig en constant beschikbaar is, is daarbij absoluut noodzakelijk. De vorige oplossing ondersteunde de nieuwste veiligheidsprotocollen niet langer en dus moest het WIV op zoek naar een nieuwe oplossing, die ook minstens vijf virtual load balancers tegelijk kon bedienen om “downtime” helemaal te vermijden.

Het WIV ging op zoek naar een op maat gesneden oplossing voor hun probleem en kwam terecht bij Econocom. Hun projectmanager ging verder dan het louter implementeren van Citrix SDX NetScaler, maar bewees het Platinum partnership waard te zijn. Van design over architectuur tot implementatie had Econocom de touwtjes in handen en stuurde bij, samen met de klant. Econocom coachte ook het WIV-team zodat ze snel zelf met de nieuwe technologie aan de slag konden.

Uitdaging

De software die we voor de website gebruikten, ondersteunde de nieuwste veiligheidsprotocollen niet meer en dus moest men op zoek naar een nieuwe manier om de veiligheid van de gebruiker en de continuïteit van de website te garanderen, zonder de performantie in gevaar te brengen.

Hiervoor was het WIV op zoek naar een oplossing die toelaat om de werklast te verdelen over verschillende servers, met extra ingebouwde veiligheid die de website zelf niet zou belasten.

Oplossing

Econocom is één van de enige twee Citrix Platinum partners in België en stelde de SDX NetScaler ter beschikking. Econocom ontwierp het design, stuurde, samen met het IT-team van het WIV, bij waar nodig en samen bouwden ze de implementatie op.

Ook voor onderhoud en verdere opvolging kan het WIV bij Econocom terecht.

Voordelen

- ◆ Veiligheid; de oplossing ondersteunt ook de laatste veiligheidsprotocollen en verhoogt dus de veiligheid van de website
- ◆ Stabiliteit en beschikbaarheid; doordat de verschillende servers tegelijk kunnen werken, is de website continu beschikbaar
- ◆ Uitbreidingsmogelijkheden; de nieuwe oplossing laat ruimte voor verdere uitbreidingen en is flexibel
- ◆ Teambuilding; het IT-team ervaarde de implementatie als een intensieve coaching

Meer betrouwbaarheid op verschillende vlakken

Omdat de veiligheid van de huidige website in het gedrang kwam en de servers het af en toe lieten afweten, ging het WIV in de eerste plaats op zoek naar een partner om support te verlenen, een nieuwe *handshake protocol* in te voeren en minstens vijf virtuele instanties te laten draaien op één systeem dat de werklast kan verdelen. Vincent Leroy, *ICT infrastructure manager* bij WIV stond ons graag te woord over de samenwerking.

“Vroeger was ik de meest onvoorspelbare mens ter wereld”, lacht Leroy. “Het gebeurde regelmatig dat ik onverwacht een weekend moest doorwerken om een stilgevallen server terug draaiende te krijgen, of omdat het uitvoeren van updates meer tijd kostte dan aanvankelijk verwacht. Ik test alles graag en bijzonder grondig. Bovendien kwam de veiligheid van onze website in het gedrang. Mocht er op een cruciaal moment iets mislopen, is dat een ramp voor onze organisatie. Wij zijn immers een betrouwbare informatiebron bij bijvoorbeeld het uitbreken van een epidemie. Overheid en bevolking moeten altijd bij ons terecht kunnen.”

Driedelig partnership

Het WIV schreef een openbare aanbesteding uit. Het lastenboek van Econocom kwam als beste uit de bus. Econocom stelde meteen voor om Citrix SDX NetScaler te gebruiken als centraal verbindingspunt tussen de verschillende servers. De NetScaler optimaliseert de connectie en verdeelt de werklast. Bovendien is dit *entry point* optimaal beveiligd, zowel voor de eindgebruiker als voor de verschillende servers. De website is nu op alle browsers en vanop alle toestellen even veilig en stabiel.

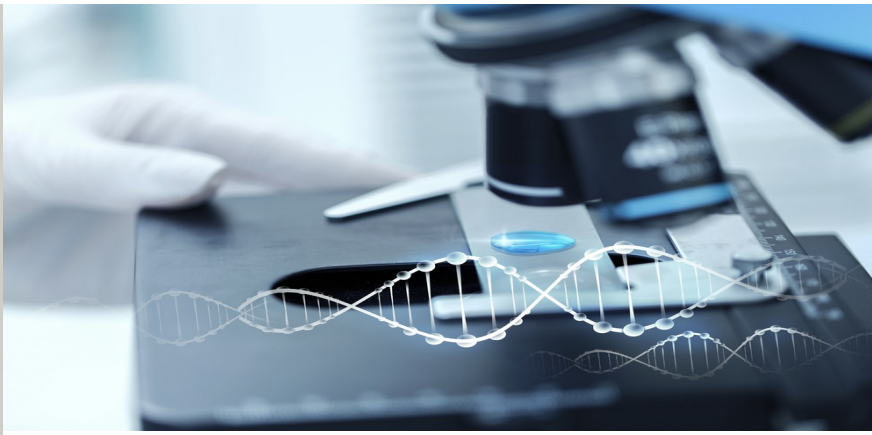
“Econocom heeft het project geweldig uitgevoerd. Zij verzorgden het design, bouwden samen met ons de architectuur uit en zijn ook na het project steeds bereikbaar voor verdere opvolging”, zegt Leroy, “wat ons betreft was dit partnership driedelig: het WIV, Citrix en Econocom vormden het perfecte team.”

Servers werken voor mensen, niet andersom

Econocom benadrukte niet alleen de flexibele technologie, maar gooide meteen bij de offerte van het lastenboek een andere grote troef in de strijd: de mensen die er werken. Naast het voorstellen van de technische oplossingen, stelde Econocom meteen ook de mensen achter het project voor en dat bleek een grote troef.

“Vele antwoorden op onze aanbesteding waren indrukwekkend, maar Econocom ging nog een stap verder dan de rest: zij belichtten ook het menselijk aspect van zo’n implementatie. Zij gaven meteen een concrete *proof of concept* én de persoonlijke cv’s van de mensen met wie we in contact zouden komen. Dat gaf hun offerte meteen de toon die we zochten”, vertelt Leroy.

De aanbesteding werd beoordeeld als transparant, duidelijk en niet te commercieel. Vincent Leroy kon vooral de eerlijkheid erg waarderen: “Uiteraard dromen we graag, maar als we met onrealistische vragen op de proppen kwamen, was Econocom meteen duidelijk over de grenzen en het budget. Ze maakten geen beloftes die ze niet konden waarmaken en dat versterkte het wederzijdse vertrouwen.”



Vincent Leroy

ICT Infrastructure Manager

“Econocom belichtte het menselijk aspect van zo’n implementatie. Dat gaf hun offerte meteen de toon die we zochten.

“Stel veel vragen aan je leverancier: test niet alleen de software, maar ook de mens.”

Voor meer informatie

Pieter.mussche@econocom.com
Projects & Consulting

Bezoek onze web-site

www.econocom.be/nl

Open communicatie en vertrouwen

Vertrouwen is voor Leroy immers bijzonder belangrijk. Het vertrouwen dat hij van het management krijgt, moet hij zelf in zijn team kunnen stellen. Bij Econocom was de juiste coach voor deze manier van werken snel gevonden. Paul Van Kuyk, ‘*the cool guy*’ – zoals ze hem bij het WIV al gauw noemden – gaf intensieve coaching aan het hele IT-team. Paul is freelance system engineer bij Econocom.

“Paul slaagde er snel in om zijn uitgebreide kennis over te brengen en mijn team nieuwe talenten te laten ontwikkelen”, beaamt Leroy enthousiast. “Hij kon alles uitleggen in begrijpelijke termen, waardoor we nooit het gevoel hadden dat er iets boven onze hoofden gebeurde. Hij gaf mijn team de kans om de nieuwe skills eerst uit te testen op kleinere sites en zat met ons samen om *workflows* te herzien. Hij betrok mij en mijn team bij elke stap in de implementatie en leerde ons wat we moesten weten.”

Leroy geeft ook meteen een paar tips voor wie zelf aan zo’n implementatie wil beginnen: “Zie het ook als een oefening in teambuilding, geef je team het volste vertrouwen en zorg dat alle communicatie zo transparant mogelijk verloopt. Stel veel vragen aan je leverancier, test niet alleen de software, maar ook de mens.

Creëer aan beide kanten geen valse

verwachtingen. Dan kan zo’n project alleen maar optimaal verlopen.”

Toekomstmuziek

In de toekomst wil het WIV nog verder gaan met authenticatie op de website. Zowel voor de eindgebruiker als mensen die informatie geven of specifieke data willen opvragen. Dokters moeten zich bekend kunnen maken als betrouwbare informatiebron. Data uit een ziekenhuis moeten veilig overgebracht kunnen worden en enkel beschikbaar zijn voor de juiste mensen. Omgekeerd moet ook de overheid bepaalde informatie kunnen inkijken die op een veilige manier gedeeld wordt.

“We gingen al van een slecht beveiligde website naar een website met authenticatie en encryptie om *sniffers* tegen te houden. Dat is al een grote stap in de juiste richting. Uiteraard wil ik daar in de toekomst nog verder in gaan en zal ik zeker niet aarzelen om Econocom te contacteren”, belooft Leroy.

Ook bij andere IT-problemen hebben Vincent Leroy en zijn team nu een rechtstreekse lijn met Econocom, dat via online aan te vragen tickets alle vragen zo snel mogelijk beantwoordt en problemen snel aanpakt. “Jammer genoeg voor hen maakte de grondige training van Paul en de vlotte implementatie hen voorlopig even overbodig”, lacht Leroy ten slotte.