

OPRIT Nieuwe Stijl

Robert Janz
r.f.janz@rc.rug.nl

Inleiding

Het is alweer drie jaar geleden dat de OPRIT-dienst als een van de Kwaliteit en Studeerbaarheidsprojecten van start ging. OPRIT is de universitaire inbedienst voor medewerkers en studenten van niet alleen de RUG, maar van bijna al het hoger onderwijs en onderzoek in de noordelijke regio. Ruim 7.000 mensen maken inmiddels van OPRIT gebruik om vanaf de thuiswerkplek contact te leggen met het instellingsnetwerk en daarmee met het Internet. Dit gebruik gaat 24 uur per dag en 7 dagen in de week door, getuige onderstaande grafiek waarin het aantal gebruikers over een periode van 24 uur is weergegeven:



OPRIT is destijds gestart omdat er in de markt geen partij was die tegen redelijke tarieven een betrouwbare inbedienst kon aanbieden. Na drie jaar was het tijd om te bezien of dit bestaansrecht nog altijd aanwezig was. Kan de functionaliteit van OPRIT door een andere partij worden overgenomen zodat het RC zich met andere zaken kan bezighouden? Of kan de dienstverlening van OPRIT zodanig worden aangepast dat de dienst ook in de voor ons liggende jaren nog van toegevoeg-

de waarde voor de instelling kan zijn?

In dit artikel ga ik in op de overwegingen die een rol hebben gespeeld bij de gedachtevorming over de toekomst van OPRIT.

De thuiswerkplek

Het toenemende belang van de ontsluiting van elektronische informatiebronnen in het werk en bij de studie heeft tot gevolg dat de thuiswerkplek steeds belangrijker wordt. Men wil ook thuis e-mail lezen, bestanden bewerken die op een van de servers van de instelling staan en informatie van het Internet ophalen. En met name de toename van multimediale informatie (informatie die niet alleen uit tekst bestaat, maar ook plaatjes, grafieken, geluid en bewegende beelden bevat) maken het aloude floppy-netwerk achterhaald: de bestanden passen niet meer op de diskettes.

De thuiswerkplek is niet meer het DOS-doosje dat ergens in een hoekje van de kamer staat opgesteld. Bij de recente thuis-pc regeling van de RUG zijn uiterst geavanceerde configuraties uitgeleverd (Pentium-3 450 Mhz processoren, 128 Mb geheugen, 13 Gb (!) schijfruimte) die met geen mogelijkheid door IT-leken op een zodanige wijze beheerd kunnen worden dat er sprake is van een betrouwbare configuratie die voldoet aan de standaarden die binnen de instelling ondersteund worden.

Een thuiswerkplek evolueert: een ICT-systeem dat bij aanschaf voldoet aan de modernste eisen gaat over het algemeen drie à vier jaar mee, als tenminste de software regelmatig vernieuwd wordt. Het bedrijfssysteem zal enkele keren ge-upgrade moeten worden, er zullen nieuwe versies van de applicaties geïnstalleerd worden en er zullen geheel nieuwe applicaties geïntroduceerd worden.

Bij de Helpdesk komen dan ook steeds meer vragen binnen die niet zozeer met de communicatie-aspecten van de thuiswerkplekken te maken hebben, maar meer betrekking hebben op de gehele ICT-configuratie.

Communicatieprofiel

Toen OPRIT drie jaar geleden begon was een analoge modem met een communicatiesnelheid van 14.4 kbs de gangbare norm. Voor die tijd ruim voldoende voor de meeste toepassingen, al had een enkeling behoefte aan ISDN, waarmee snelheden van wel 64 kbs konden worden bereikt. Thans wordt ruim 25% van het OPRIT-verkeer via ISDN afgewikkeld en worden analoge modems met een snelheid van 56.6 kbs uitgeleverd. En met ingang van september 1999 zal dan (eindelijk) toegang via het kabelnetwerk van Castel aangeboden worden, waardoor nog hogere communicatiesnelheden tot de mogelijkheden behoren. Naar verwachting zal

KPN-Telecom in het jaar 2000 met de ADSL-dienst komen, waarmee zelfs snelheden op megabit-niveau op de thuiswerkplek mogelijk worden. Deze bandbreedte maakt het mogelijk om thuis video-on-demand te kunnen afleveren.

Het gemiddelde gebruik van de inbelvoorziening lag enkele jaren geleden op 4 uur per maand. Uit de laatste meting van OPRIT is gebleken dat men gemiddeld 10 uur per maand gebruik maakt van de inbelvoorziening en een trendanalyse voorspelt dat deze gemiddelde gebruiksduur de komende tijd nog zal toenemen.

Ook de diensten die vanaf de thuiswerkplek benaderd worden zijn in de loop van de jaren veranderd. E-mail en WWW nemen nog steeds wel een belangrijke plaats in, maar er wordt steeds meer gevraagd naar specifieke toepassingen die de werkprocessen ondersteunen, zoals de toegang tot de netwerkdrive met de eigen documenten en e-mailfolders en toegang tot de elektronische agenda voor het maken van afspraken.

Er is dus een duidelijke tendens waarneembaar waarbij de thuiswerkplek een onderdeel wordt van RUGnet.

Verschuivende bedrijfstijden

In de gebruiksstatistiek die aan het begin van dit artikel getoond wordt is duidelijk te zien dat thuiswerkers zich niet houden aan de gangbare bedrijfstijden: de piek in het gebruik is zelfs pas in de late avonduren. Thuiswerkers gaan aan de slag op momenten dat het hun schikt en vragen daarom ook buiten de normale kantooruren ondersteuning. Deze verschuiving van de bedrijfstijden wordt nog eens extra onderstreept als men beseft dat de genoemde gebruiksstatistiek afkomstig is van zondag 27 juni.

Beveiliging

Juist omdat het RUGnet en de daarop aangeboden diensten zo belangrijk worden en tegelijk de toegang vanaf werkplekken buiten RUGnet steeds maar toeneemt is het opstellen en implementeren van een optimaal beveiligingsbeleid onontkoombaar. Het zal, nog meer dan in het verleden, nodig zijn om te weten wie er gebruik maakt van de faciliteiten op het netwerk. Dit is niet alleen nodig om de diensten tegen oneigenlijk gebruik te beschermen, maar ook om de persoonlijke gegevens van de OPRIT-doelgroep te beschermen tegen gebruik door derden. Beveiligingsbeleid is over het algemeen iets dat je het beste in eigen huis kan houden.

Verder behoort ook een actieve virusbescherming tot de diensten die ook voor de thuiswerkplek worden aangeboden.

Nieuwe diensten

In het strategieplan ICT-beleid heeft de RUG zich uitgesproken voor een pro-actief beleid op enkele specifieke terreinen zoals High Performance Computing, visualisatie en onderwijs. Dit houdt in dat de RUG leidend wil zijn in de toepassing van ICT-voorzieningen in de aangegeven beleidsgebieden. En het ligt natuurlijk voor de hand dat deze nieuwe toepassingen ook vanaf de thuiswerkplek te gebruiken zijn.

OPRIT Nieuwe Stijl

De voornoemde overwegingen zijn voor het management van het RC aanleiding geweest om te besluiten OPRIT als dienst voor de komende jaren te handhaven en met kracht te werken aan een versteviging en uitbreiding van de diensten die via OPRIT worden aangeboden.

Als eerste maatregel is de OPRIT-projectorganisatie opgesplitst in twee onderdelen: de Helpdesk en het OPRIT-bureau. De ondersteuning van de Helpdesk, die te samen met de reeds bestaande RC Helpdesk bij het RC Service-Centrum is ondergebracht, strekt zich uit tot de gehele ICT-omgeving van de thuiswerkplek zolang deze voldoet aan de standaarden die binnen RUGnet gelden (spelletjes en hobbysoftware vallen nadrukkelijk buiten de ondersteuning). De communicatie tussen Helpdesk en de overige afdelingen van het RC en de lokale IT-afdelingen zal verder gestroomlijnd en verbeterd worden.

Verder is in het kader van de SURF-diffusieprojecten een subsidieaanvraag ingediend (en reeds toegekend) om, samen met de noordelijke hogescholen, nieuwe OPRIT-diensten te ontwikkelen. In de komende maanden zullen de plannen hiertoe verder uitgewerkt worden, maar men kan hierbij denken aan zaken zoals de distributie van SURF-licentiesoftware via OPRIT, een verbeterde elektronische ondersteuning (waarbij de Helpdesk van een afstand de configuratie van uw PC kan wijzigen), op maat gesneden beveiligingsprocedures, het faciliteren van specifieke onderwijs toepassingen en het ondersteunen van LINUX als thuiswerkplekplatform.

OPRIT Nieuwe Stijl zal zich minder op de techniek gaan richten en meer op de ondersteuning van een elektronische gemeenschap van thuiswerkers. De thuiswerkplek kan namelijk dan alleen van toegevoegde waarde zijn voor de instelling als zij behandeld wordt als de standaardwerkplek zoals deze binnen de muren van de instelling te vinden is.

