

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 50
van **AN CHRISTIAENS**
datum: 13 december 2018

aan **SVEN GATZ**
VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

Lancering nieuwe bibliotheekwebsites - Uitstel

Op 6 december 2018 liet Cultuurconnect vzw weten dat de lancering van de nieuwe bibliotheekwebsites verhinderd werd. Tijdens de proefperiode met tien websites is men enkele grote performantieproblemen op het spoor gekomen met een trage laadtijd of zelfs volledige onbeschikbaarheid. Er kon nog geen inschatting gemaakt worden van de reikwijdte van het probleem en leverancier Appnovation kwam niet met een afdoende oplossing.

1. Wat is de precieze oorzaak van de problemen?
2. Wat is de stand van zaken van de escalatieprocedure wegens laattijdige oplevering?
3. Worden er verdere stappen ondernomen en zo ja, welke?
4. Is er al een nieuwe richtdatum voor de lancering en welke oplossing kan er ondertusseangereikt worden?

SVEN GATZ

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

ANTWOORD

op vraag nr. 50 van 13 december 2018

van **AN CHRISTIAENS**

1. De vertraging bij de lancering van de nieuwe bibliotheekwebsites werd veroorzaakt door problemen aan de hosting-kant van het websiteplatform. Die problemen kwamen aan het licht bij het live brengen van de tien pilootwebsites begin november 2018. Die websites worden op voorstel van de leverancier gehost via cloud-gebaseerde technologie (op basis van zogenaamde 'containers', met een onderlinge wisselwerking tussen de eigenlijke website-containers, containers voor caching, voor de database, voor het verdelen van het websiteverkeer,...). Dat zorgt ervoor dat schommelingen in het aantal gelijktijdige websitebezoekers beter opgevangen worden en maakt het eenvoudiger om updates van de website uit te voeren.

Om de cloud-gebaseerde technologie te laten werken, werd technologie ingekocht in de vorm van virtuele computerwerktijd en geheugen. De leverancier Appnovation heeft de complexiteit van de technologie en de benodigde rekenkracht echter verkeerd ingeschat, waardoor de websites te traag werkten en de lancering bijgevolg uitgesteld moest worden. De leverancier geeft die verkeerde inschatting ook toe.

2. Voor het antwoord op deze vraag verwijs ik u naar vraag 3.
3. In de eerste helft van november werd door een personeelslid van Appnovation exclusief gewerkt aan een oplossing voor de problemen. Dat gebeurde op voorstel van de leverancier, met akkoord van Cultuurconnect vzw. Die aanpak leidde helaas niet snel genoeg tot een bevredigend resultaat. Daarom organiseerde Cultuurconnect vzw op 21 november een crisisvergadering met de directies van Cultuurconnect vzw en Appnovation, waarin de leverancier een deadline van een week werd gegeven om te komen tot een duurzame oplossing. Het niet halen van die deadline zou aanleiding geven tot de opstart van de boeteclausule wegens laattijdige oplevering, zoals contractueel voorzien. De deadline werd door de leverancier niet gehaald. Bijgevolg loopt sinds 28 november een boeteclausule van 500 euro per werkdag (uitgezonderd de kerstvakantie). Sinds de boeteclausule geactiveerd werd, heeft de leverancier de inspanningen nog verhoogd en extra personeelsleden betrokken bij de zoektocht naar een oplossing. De verschillende, per provincie georganiseerde opleidingen voor bibliotheekmedewerkers over de nieuwe websites zijn blijven doorlopen, maar het live gaan van bijna 300 bibliotheekwebsites werd uitgesteld tot na nieuwjaar. Cultuurconnect vzw berichtte hierover op 6 december in een extra nieuwsbrief naar de bibliotheken.

Voor de definitieve stopzetting van de boeteclausule schuift Cultuurconnect vzw de volgende voorwaarden naar voren:

- een week stabiele performantie op de pilootwebsites (laadtijden volgens de bepalingen in het bestek);
- het opzetten van een monitoring-omgeving voor de performantie (de oplevering hiervan lag ook achter op het afgesproken schema uit het bestek);
- meer informatie over de financiële weerslag van de wijzigingen aan de hosting-oplossing. De oplossing moet financieel haalbaar zijn.

De werkzaamheden van de leverancier en de testen door Cultuurconnect vzw leveren week na week betere resultaten op. Aan de eerste voorwaarde wordt voor 90% voldaan sinds 21 december. De lokale websites van de tien pilootbibs draaien goed. Er is wel nog een performantieprobleem met de Vlaamse website www.bibliotheek.be, die extra belast wordt doordat Google de bibliotheekcatalogus indexeert en daarmee voor veel extra websiteverkeer zorgt. Aan de tweede voorwaarde, de oplevering van een werkende monitoring-omgeving, wordt voldaan sinds 21 december. Wat de derde voorwaarde betreft, ontving Cultuurconnect vzw de gevraagde prijsinformatie op 19 december. Hierover vond op 9 januari 2019 nader overleg plaats tussen de directies van Cultuurconnect vzw en Appnovation.

4. Aangezien er technisch gezien een oplossing is, kan de lancering in principe gebeuren zodra de kostprijs helemaal is uitgeklaard. De huidige websites van de bibliotheken worden intussen langer live gehouden. Cultuurconnect vzw trof daarvoor een regeling met de respectievelijke leveranciers. Er is dus op geen enkel ogenblik een probleem geweest met de continuïteit van de dienstverlening van de bibliotheken, enkel vertraging met betrekking tot de migratie naar een nieuwe website-omgeving. Een nieuwe kalender voor de uitrol zal in overleg met de bibliotheken/gemeenten opgesteld worden, waarbij zij zelf uit een lijst van datums de voor hen best geschikte datum zullen kunnen kiezen.