

Translink brengt OV-transacties veilig naar de public cloud



AMBITIES EN UITDAGINGEN

- Eenvoudige en vlotte innovatie, zoals vervanging chipkaart door persoonlijke betaalmiddelen
- Piekbelastingen opvangen met een schaalbare oplossing
- Regie houden over een technisch complex systeem dat in hoge mate is uitbesteed
- Voldoen aan alle belangrijke eisen van veiligheid en betrouwbaarheid rondom betaalverkeer

Flexibiliteit en veiligheid in een schaalbare IT-omgeving

Translink is in 2001 ontstaan als Trans Link Systems, een joint venture van de grootste vijf Nederlandse OV-bedrijven, met als doel één betaalsysteem te ontwikkelen voor het hele Nederlandse openbaar vervoer. Inmiddels verwerkt het bedrijf dagelijks gemiddeld ruim 7,75 miljoen OV-chipkaart transacties. Om de toegang tot het OV verder te verbeteren, zocht Translink naar meer flexibiliteit in een schaalbare, maar uitermate veilige IT-omgeving. De oplossing is gevonden in een stapsgewijze, gecontroleerde transitie van de dienstverlening naar de public cloud met hulp van Solvinity.

Naar meer flexibiliteit en innovatie

De manier waarop Nederlanders overal in het land met één OV-kaart kunnen betalen voor openbaar vervoer is uniek in de wereld. Maar hoe mooi de oplossing ook is, hij is niet ideaal, zegt Ted Straathof, Manager Operations bij Translink. Translink wil toe naar een flexibeler oplossing die zowel reizigers als vervoerders meer mogelijkheden geeft, zowel nu als in de toekomst.

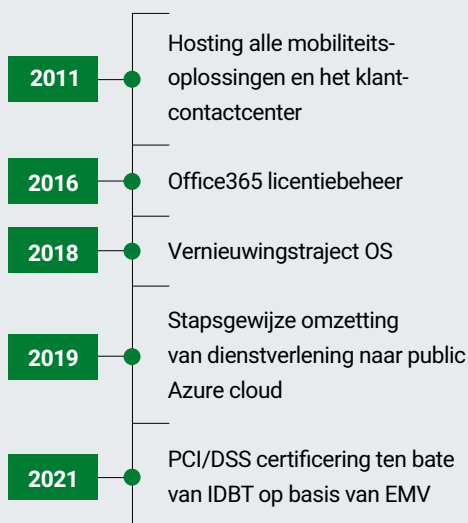
“Translink wil de afhandeling van OV-transacties op een verantwoorde manier naar de public cloud brengen”, vertelt Straathof. De cloud maakt het mogelijk de onvermijdelijke piekbelastingen in het openbaar vervoer flexibel op te vangen, maar maakt ook innovatie aanzienlijk eenvoudiger: “We willen dat reizigers met eigen betaalmiddelen kunnen afrekenen, zoals hun bankpas, hun telefoon of een smartwatch”. Translink sluit aan bij EMV, de internationale gestandaardiseerde betaalmethode van Europay, Mastercard en Visa. Daarnaast worden de onderliggende systemen zo veel mogelijk gestandaardiseerd, bij voorkeur naar public cloud.

Tegelijkertijd wil Translink zelf nadrukkelijk de regie blijven voeren over een technisch complex systeem dat in hoge mate is uitbesteed, terwijl het aan alle belangrijke eisen van veiligheid en betrouwbaarheid blijft voldoen.

“ De cloud maakt het mogelijk de onvermijdelijke piekbelastingen in het openbaar vervoer flexibel op te vangen, maar maakt ook innovatie aanzienlijk eenvoudiger. ”

Ted Straathof, Manager Operations bij Translink

OPLOSSINGEN



RESULTATEN

- 95% dienstverlening inmiddels naar private/public/hybrid cloud
- IDBT pilot bij Keolis en Arriva
- 15% kostenbesparing in 2020
- 60% minder support calls sinds 2017
- 85% minder critical/high incidenten sinds 2017



OVER TRANSLINK

Translink is in 2001 ontstaan als Trans Link Systems, een joint venture van de grootste vijf Nederlandse OV-bedrijven. Sinds 2016 is het 100% eigendom van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, waarin alle Nederlandse vervoerders (Arriva, Transdev, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET) zijn verenigd.

- Uitgever OV-chipkaart
- Verwerker alle OV-transacties
- Hoofdkantoor in Amersfoort
- 118 medewerkers
- 15,3 miljoen OV-chipkaarten in omloop
- 2,83 miljard OV-chipkaart transacties per jaar

OVER SOLVINITY

Solvinity levert Secure Managed IT Services voor organisaties met hoge beveiligingseisen. Met innovatieve cloud oplossingen, outsourcing, managed hosting en Lango Workspace ondersteunt Solvinity de overheid, gemeenten en toonaangevende organisaties in de financiële en zakelijke dienstverlening in hun digitale transformatie. Daarnaast levert het bedrijf CI/CD, containertechnologie en 'Stretched' DevSecOps oplossingen voor softwareontwikkelaars. De organisatie onderscheidt zich met zeer hoge standaarden voor cybersecurity en certificeringen volgens (inter)nationale normen als ISO 27001, ISO 14001, ISO 9001, SOC 1 & SOC 2 (inclusief Azure) en PCI/DSS. Solvinity heeft 300 medewerkers en behaalde in 2020 een jaaromzet van 50 miljoen euro.

 **Solvinity**
Secure Managed IT Services

Veilig uitbesteden

Translink werkt al bijna tien jaar samen met Solvinity. In 2011 heeft Solvinity de IT-operatie van Translink grotendeels ondergebracht in eigen (private) datacenters. In 2019 is de overstap naar de public cloud ingezet. "Bij Translink zelf staan eigenlijk alleen nog een stuk of vijf servers die de productie van de OV-chipkaart aansturen", vertelt Straathof.

Een grote verantwoordelijkheid van Solvinity is de beveiliging. Om van de internationale EMV-standaard gebruik te kunnen maken, moeten de systemen en infrastructuur voor de Identity Based Ticketing omgeving (IDBT) voldoen aan de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI/DSS) certificering, vertelt Martin Potappel, CISO bij Translink, waarmee. betaalkaartfraude wordt bestreden.

"Solvinity voldoet al aan de strenge SOC 2 eisen voor informatiebeveiliging en hanteert strenge regels voor de veilige omgang met data", weet Potappel. Continuous hardening, security by design, segmentatie van de infrastructuur en een strikt update- en patch-beleid zijn standaard bij Solvinity, dat ook diensten levert voor diverse overheidsdiensten met hoge beveiligingseisen. "Dit maakt het voor Solvinity relatief eenvoudig om nu ook aan de voor ons zo belangrijke PCI/DSS vereisten te voldoen."

“ Wat security betreft weten ze bij Solvinity wat te doen. Het geeft ons het vertrouwen dat we passende security maatregelen hebben getroffen en dat is misschien wel het belangrijkste. ”

Martin Potappel, CISO bij Translink

Samen naar de cloud

Bij de ontwikkeling van de nieuwe IDBT-omgeving is public cloud een belangrijke overweging. Tegelijkertijd verplaatst Solvinity stapsgewijs steeds meer Translink diensten uit de eigen private cloud-omgeving naar de public cloud. "In overleg met Solvinity hebben we gekozen voor Azure, maar we zitten daar niet aan vast", zegt Potappel. "We willen de flexibiliteit behouden om andere keuzes te maken als dat in de toekomst nodig zou zijn."

Het advies van Solvinity weegt zwaar, stelt ook Straathof. "We zochten een ervaren partner van vergelijkbare grootte, waarmee we samen kunnen optrekken om onze diensten verder te ontwikkelen." Zowel hij als Potappel vergelijken de samenwerking met een huwelijk: "Zoals in elke relatie zijn er ups en downs, maar je kiest voor elkaar omdat je samen iets kunt bereiken", zegt Straathof.

Er is hard gewerkt aan goede communicatie, van directie tot uitvoering. "De samenwerking is steeds hechter geworden en daar verdient Solvinity veel credits voor. We voeren regelmatig overleg op alle niveaus en komen vaak bij elkaar over de vloer (in coronatijd veelal digitaal), een bewuste keuze, waardoor we altijd goed op de hoogte zijn en we elkaar steeds beter begrijpen."

Transparantie leidt tot resultaat

Met het handige facturatiesysteem CloudBilling geeft Solvinity inzicht in de diensten en producten die worden afgenomen en verbruikt, niet alleen bij Solvinity, maar ook van andere leveranciers en dienstverleners. "Het bewust kiezen voor de juiste migratie heeft tot een enorme efficiency-slag geleid die in het afgelopen jaar een kostenbesparing van 15% heeft opgeleverd", zegt Straathof.

Minstens zo belangrijk is, dat de kwaliteit van de dienstverlening sterk is verbeterd, constateert Martijn van de Veen, Delivery Manager IT Operations bij Translink. "Sinds 2017 is het aantal calls richting Solvinity ruimschoots gehalveerd. Het aantal incidenten wordt natuurlijk nooit nul, maar dat we dit met bijna 60% hebben weten terug te brengen, is heel belangrijk voor ons."

Als CISO is Potappel met name blij dat hij in Solvinity een partner heeft die het belang van security begrijpt. "Compliance, certificeringen en controle zijn belangrijk, maar met experts de detail in gaan, evenzo. Wat security betreft weten ze bij Solvinity wat te doen." De 'journey naar de cloud' is in alle opzichten spannend voor een publieke organisatie als Translink. Potappel: "Solvinity geeft ons het vertrouwen dat we adequate, passende security maatregelen hebben getroffen, en dat is misschien wel het belangrijkste."