

Onderwerp Stand van zaken outsourcing ICT

Steller A. Swart



De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 92 34 Bijlage(n)

Ons kenmerk 6279955

Datum 19-04-2017 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

In augustus 2016 hebben wij u schriftelijk geïnformeerd over de voortgang van de outsourcing ICT en daaraan gerelateerde ontwikkelingen. Omdat er in de afgelopen periode een aantal belangrijke stappen zijn gezet is dit een goed moment om u via deze brief opnieuw te informeren over de voortgang en belangrijkste aandachtspunten. Achtereenvolgens zullen we ingaan op de outsourcing (en Europese aanbesteding) van onze generieke ICT, de optimalisatie van ons softwarelandschap, de begeleiding van onze medewerkers en de reorganisatie I&A, de risico's en het vervolgtraject.

Outsourcing (en Europese aanbesteding) generieke ICT

In onze vorige brief hebben we aangekondigd de voorbereidingen te starten voor de outsourcing en Europese aanbesteding van onze generieke ICT (Servicedesk, werkplekbeheer, serverbeheer etc.) De voorbereidingen zijn ondertussen in volle gang en wij kunnen u melden dat de Europese aanbestedingsprocedure ondertussen is gestart met de publicatie van de selectieleidraad op 26 januari 2017. De essentie van deze leidraad en onze inkoopstrategie is hieronder weergegeven:

De gekozen inkoopstrategie borduurt voort op de rapporten van Quint, Blinklane en de bijbehorende interne besluitvorming hierover.

- De scope van de Europese aanbesteding betreft onze generieke ICT diensten. In de basis gaat het hierbij om de digitale werkplek, printvoorzieningen, netwerk- en telefonievoorzieningen, technisch applicatiebeheer, hosting en de ICT Servicedesk.
- Er is, conform eerdere adviezen, gekozen om de opdracht in één kavel aan te besteden. Deze keus vloeit voort uit de één-leveranciersstrategie, wat inhoudt dat alle uitgevraagde dienstverlening door één leverancier, al dan niet met gebruik van onderaanneming, zal worden uitgevoerd. Hierdoor is de aansturing door de regieorganisatie van de gemeente Groningen beheersbaarder en minder complex en beperken we de technische integratievraagstukken en bijbehorende continuïteits- en kwaliteitsrisico's zo veel mogelijk.

- We vinden het belangrijk dat ook lokale ondernemers kansen krijgen als het gaat om het verlenen van (ICT) diensten aan de gemeente. Daarbij worden we wel begrensd door het Europese aanbestedingsrecht. Daarom hebben we de stadsadvocaat laten onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om de lokale economie te stimuleren. Hieruit blijkt dat specifieke maatregelen die betrekking hebben op het stimuleren van iets lokaals al snel uitgelegd worden als een (verboden) geografische beperking; dit gelet op de beginselen van het Europees aanbestedingsrecht (non-discriminatie, objectiviteit, gelijkheid en proportionaliteit). Dit laat onverlet dat ook lokale partijen de mogelijkheid hebben om aan te bieden als hoofdaannemer of onderaannemer in combinatie met andere partijen. Gelet op de omvang van de opdracht en de één kavelstrategie zullen de kleinere (lokale) partijen vooral kans maken wanneer zij als onderaannemer en/of in combinatie met andere partijen aanbieden. We zullen de partijen overigens ook wijzen op de ambities van Groningen Digital City en hen uitdagen aan te geven op welke wijze zij hier een bijdrage aan kunnen leveren. Verder is het nog goed om op te merken dat we voor de (ICT) ondersteuning van interne processen en gemeentelijke dienstverlening veelal gebruik maken van software en ICT diensten die voornamelijk buiten de scope van deze aanbesteding vallen. In dat domein liggen ook nog kansen voor de regio en lokale ondernemers om bij te dragen aan de innovatie van onze gemeentelijke processen en dienstverlening.
- Op het gebied van social return zetten we er op in dat de te selecteren partij een percentage van de contractwaarde (ntb) invult op basis van social return. Hierbij kan gedacht worden het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, het creëren van stageplekken, etc.
- De initiële looptijd van het contract is zes (6) jaar met de optie tweemaal twee kalenderjaren ($2 * 2$) te verlengen tot maximaal tien (10) jaar. Deze looptijd geeft de leveranciers de mogelijkheid een kwalitatief goede investering te doen in de dienstverlening bij de gemeente. Daarnaast willen we als gemeente Groningen een langdurige duurzame relatie aangaan met onze toekomstige leverancier van generieke ICT. Alleen op deze wijze zullen de voordelen voor beide partijen groot genoeg zijn om hier maximale energie in te steken. Een kortere contractduur (bijv. 4 jaar) zou betekenen dat in jaar 3 van het contract al de voorbereidingen voor een hernieuwde aanbesteding moeten worden gestart wat opnieuw een grote wissel zou trekken op de interne organisatie maar wat natuurlijk ook een duidelijk signaal richting de dienstverlener zal geven: we gaan vertrekken. Om een te grote afhankelijkheid te voorkomen hebben we een aantal tegenmaatregelen benoemd, welke we ook nu al meenemen in het aanbestedingstraject en het af te sluiten contract:
 - Binnen het af te sluiten contract gaan we de mogelijkheid inbouwen om gedurende de initiële looptijd van het contract zonder 'heraanbesteding' van leverancier te wisselen (de nummer twee vanuit het aanbestedingstraject) op het moment dat blijkt dat de leverancier wanprestaties levert / zijn verplichtingen bij herhaling niet nakomt.

- Uiteraard zijn hier voorwaarden aan verbonden en werken we dit goed verder uit.
- Er worden heldere ontbindingsvoorwaarden, stimulerende en straffende constructies in het contract opgenomen.
 - Bovenal is het van belang zelf professioneel “tegenwicht” te bieden. In dat kader zijn we nu al aan het investeren in de benodigde bemensing en competenties om als goed opdrachtgever te kunnen fungeren.
- De gemeente Groningen raamt de totale waarde van de opdracht, gebaseerd op een looptijd van zes jaar (initiële looptijd van de Overeenkomst), op 66 miljoen Euro (exclusief btw en inclusief Transitie) voor de Dienstverlening van de generieke ICT. De geplande ingangsdatum van het contract is medio april 2018.
 - Er is gekozen voor een aanbestedingsprocedure van gunning na onderhandeling. Deze procedure maakt het voor de gemeente mogelijk na de selectiefase en de eerste Uitnodiging tot Inschrijving (Utl 1.0), met de twee overgebleven inschrijvers tijdens de onderhandelingen de voorgestelde oplossingen nader uit te werken. Hierdoor kan uiteindelijk beter bepaald worden welke oplossing(en) het best in de behoefte kan (kunnen) voorzien. Deze aangescherpte behoefte wordt als laatste uitvraag (Utl 2.0) uitgezet onder de twee overgebleven inschrijvers waardoor zij de Best And Final Offer (BAFO); de definitieve inschrijving kunnen opstellen.

Optimalisatie en innovatie softwarelandschap

In onze vorige brief hebben wij u geïnformeerd over de ontwikkeling van een meerjaren strategie voor de optimalisatie van ons softwarelandschap. Centrale uitgangspunten hierbij zijn: innovatie, standaardisatie, verminderen aantallen applicaties en de inzet op het gebruik van SaaS oplossingen – waarbij rekening wordt gehouden met geldende informatiebeveiliging- en privacy kaders. Deze ontwikkeling heeft ondertussen geleid tot een veranderportfolio met voorgestelde projecten voor 2017 en 2018 die invulling geven aan genoemde uitgangspunten / strategie. Na vaststelling van deze veranderportfolio zullen we starten met de uitvoering hiervan. Geschetste ontwikkeling zal ook na 2018 nog doorgang vinden. We verwachten hier in elk geval de komende 3 tot 5 jaar (conform uitgangspunten business case) nog uitvoering aan te geven.

Business case

De financiële uitkomsten van de laatste actualisatie zijn verwerkt in de gemeentebegroting 2017. De business case is een momentopname en wordt periodiek geactualiseerd. Een nieuwe actualisatie kan plaatsvinden op basis van de uitkomsten van de lopende aanbestedingsprocedure, de concrete projecten voor het optimaliseren van het softwarelandschap en de uitvoeringsplannen.

De outsourcing van ICT en de daaraan gerelateerde ontwikkelingen nemen een aantal jaren in beslag. De outsourcing is daarom aangemerkt als een meerjarig project. Een eventueel tussentijds positief resultaat blijft daarom beschikbaar voor de verwachte doorloop tot eind 2022.

Reorganisatie I&A

Het college heeft op 12 juli 2016 het besluit tot reorganisatie van de directie I&A genomen. Dit mede op basis van het door de medezeggenschap afgegeven positief advies over de ontwikkelrichting van de I&A functie. De betrokken medewerkers (ongeveer 145) zijn hierover schriftelijk geïnformeerd zodat ze weten dat ze onderdeel zijn van de reorganisatie I&A. In de afgelopen periode hebben we vervolgens gewerkt aan de ontwikkeling van een koepelplan I&A. Hierin zijn de contouren uitgewerkt zoals de directie I&A er komende jaren uit gaat zien. Verder beschrijven we de uitgangspunten die van belang zijn bij de vorming van de directie I&A, de inrichtingsprincipes die van toepassing zijn en schetsen in grote lijnen de nieuwe organisatie. De Ondernemingsraad heeft medio maart 2017 een positief advies gegeven over het koepelplan. Daarbij zijn een aantal voorwaarden gesteld die nog nadere uitwerking behoeven. Op basis van dit plan worden nu vervolgplannen uitgewerkt voor het informatiseringsdomein (I-domein) en de regie organisatie (R-domein). Hierin staat beschreven hoe de nieuwe afdelingen zijn vormgegeven, welke functies daarin voorkomen en wat de belangrijkste veranderingen zijn voor de medewerker. We verwachten de vervolgplannen voor de zomer van 2017 vastgesteld te hebben. Hierna zullen we op basis van deze plannen de nieuwe I&A regie- en klantorganisatie gaan ontwikkelen en voorbereiden op de uitbestede situatie in 2018 en de veranderde situatie als gevolg van standaardisatie, rationalisatie en het gebruik van SaaS oplossingen.

Begeleiding en ontwikkeling I&A medewerkers

Wij beseffen ons dat de ontwikkelingen rondom de outsourcing van ICT en alle veranderingen binnen I&A een grote impact heeft op de betrokken medewerkers. We zetten daarom in op maximale begeleiding en facilitering van de medewerkers. In januari 2017 hebben we hier goede afspraken over gemaakt met de vakbonden en deze vastgelegd in het mobiliteitsplan I&A. Zo gaan alle I&A medewerkers komende periode aan de slag met een employability analyse. Deze analyse is bedoeld om de arbeidsmarktpositie en de arbeidsmarktperspectieven van medewerkers objectief vast te stellen. De uitkomsten hiervan worden gebruikt als basis voor onder andere het persoonlijk ontwikkelplan. Vanuit het programma Van Werk naar Werk wordt voor de begeleiding een fulltime mobiliteitsmanager beschikbaar inzet.

Extra aandacht hebben we de komende periode ook voor het toenemend verloop onder de I&A medewerkers. We nemen maatregelen om te voorkomen dat de werkdruk voor (achter)blijvend personeel door het vertrek van collega's niet te groot wordt en de continuïteit van dienstverlening hierdoor onder druk komt te staan. Eén van deze maatregelen betreft de vervanging van vertrokken personeel door tijdelijke externe inhuur.

Risico's

De uitbesteding van onze generieke ICT is een operatie met een hoog transitierisico gegeven de omvang en de complexiteit van de huidige ICT omgeving van de gemeente Groningen. Zeker in een organisatie die ook voortdurend, als gevolg van interne- en externe factoren, in verandering is. Om de aanwezige risico's zoveel mogelijk tijdig te onderkennen en passende mitigerende maatregelen te treffen maken we gebruik van

interne, maar ook externe onafhankelijke, kwaliteitscontrole (QA). Voor de externe kwaliteitscontrole wordt de kennis en expertise van een extern adviesbureau ingezet.

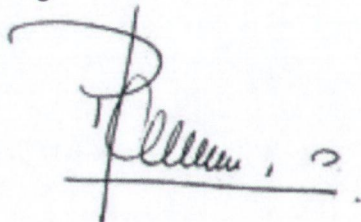
Voor de volledigheid verwijzen wij u ook nog naar de brief van uw Rekenkamercommissie (resultaten vooronderzoek naar outsourcing gemeentelijke ICT) d.d. 2 februari 2017. Op basis van haar vooronderzoek concludeert de RKC dat het college van B&W de stand van zaken goed en informatief heeft weergegeven en dat een onderzoek op dit moment weinig toegevoegde waarde heeft. Wel blijft de RKC het outsourcingtraject volgen.

Hoe verder?

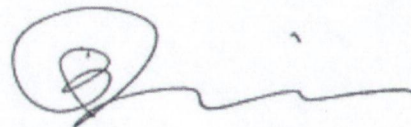
De aanbestedingsprocedure voor de outsourcing van generieke ICT loopt tot maart 2018. In de periode tot aan de zomer 2017 zullen we maximaal vijf partijen selecteren en op basis van ons bestek vragen een offerte in te dienen. Op basis hiervan selecteren we twee partijen met wie de onderhandelingsfase in gaan na de zomer van 2017. Naar verwachting hebben we in maart 2018 de nieuwe leverancier geselecteerd. Parallel hieraan werken we in 2017 aan de ontwikkeling van de nieuwe I&A regie- en klantorganisatie op basis van de eerder genoemde koepel- en vervolgplannen en geven we uitvoering aan de veranderportfolio voor de optimalisatie van ons softwarelandschap.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,



de burgemeester,
Peter den Oudsten



de secretaris,
Peter Teesink