Onderwerp Stand van zaken programma outsourcing ICT

ter informatie

Steller Harmen de Roo

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon	70 13	Bijlage(n)		Ons kenmerk	67456-2022
Datum	15-02-2022	Uw brief van		Uw kenmerk	

Geachte heer, mevrouw,

In april 2021 hebben we uw raad geïnformeerd over de stand van zaken outsourcing ICT (brief onder geheimhouding). In aanvulling daarop hebben wij uw raad op 12 mei 2021 (besloten) en 17 november 2021 tijdens beeldvormende sessies nader geïnformeerd.

In de stand van zaken is een toelichting gegeven op de moeizame overgang naar de nieuwe ICT-omgeving (migratie) waar we mee te maken hebben en de te verbeteren kwaliteit in ICT-dienstverlening die de (ook externe) gebruikers van de ICT systemen van de gemeente Groningen ervaren en hebben we onze strategie geschetst om in 2021 zoveel mogelijk van de migratie af te ronden.

In deze brief nemen we uw raad mee in de ontwikkelingen van de afgelopen maanden, de huidige stand van zaken en het vervolg van de outsourcing ICT.

Terugblik 2021.

Sourcing strategie
De huidige sourcing strategie – in 2016 vastgesteld – houdt in dat we gekozen hebben om onze totale (generieke) ICT in één kavel bij één marktpartij onder te brengen, namelijk Fujitsu met onderaannemers. Los van de feitelijke situatie met Fujitsu is het verstandig periodiek de lange termijn sourcing strategie te herijken. Hiertoe hebben we in 2021 KPMG ingehuurd om onze lange termijn sourcing strategie te herijken. Het KPMG advies geeft een tweetal hoofdadviezen:

Hoofdadvies 1:
Op het moment dat er sprake is van een heraanbesteding door de Gemeente Groningen kies dan voor een strategie van verkavelen. Ofwel ga in tegenstelling tot de huidige situatie bij de aanbesteding uit van een aantal kleinere kavels (percelen).

Hoofdadvies 2:
Los van het moment van heraanbesteden: haal op korte termijn (vanaf 2022) een aantal werkzaamheden op het gebied van coördinatie, sturing en regie welke nu zijn ondergebracht bij Fujitsu weer terug naar de gemeente. Dit vergroot de mogelijkheden voor de Gemeente Groningen om beter te kunnen sturen op hetgeen door de outsourcingspartij wordt uitgevoerd. Dit advies is sowieso van toepassing of er nu wel of niet sprake is van de uitbesteding in 1 of meerdere percelen.

Voortgang migratie
Onze inzet blijft gericht op het zo spoedig mogelijk afronden van de migratie. Helaas moeten wij constateren dat ondanks de forse inspanning – van zowel gemeente Groningen als van Fujitsu - dit nog niet betekent dat we de migratie al hebben kunnen afronden. Alhoewel de eindstreep wel in zicht begint te komen – zo is bijvoorbeeld de migratie van onze werkplekken van Windows 7 naar Windows 10 nu rond de 95% gerealiseerd - is de eerste helft 2022 nog nodig om de migratie in zijn totaliteit af te ronden.

Kwaliteit dienstverlening
Daarnaast moeten we – nog steeds – constateren dat er verbetering mogelijk is in de kwaliteit van de ICT dienstverlening. Dit geldt zowel voor onze eigen medewerkers als ook voor onze externe klanten, het NBK, de stichting WIJ, de GGD en de RIGG. De externe klanten ervaren, net als onze medewerkers nog te vaak trage systemen en veel verstoringen in belangrijke applicaties als Outlook en klantsystemen. Interventies van Fujitsu, met onze betrokkenheid, hebben er inmiddels toe geleid dat het crisisteam in september een extra impuls heeft gekregen met als opdracht om de belangrijkste verstoringen (vooral met betrekking tot de werkplek) eind januari 2022 opgelost te hebben. Momenteel wordt door ons gemeten en onderzocht in hoeverre Fujitsu hierin is geslaagd. De resultaten van dit onderzoek zijn half februari bekend en van groot belang voor onze vervolgstappen. Wij zullen uw raad tijdens een besloten vergadering, op 16 februari, hier meer over vertellen.

Ontwikkeling informatiebeveiliging
Adequate beveiliging van onze gegevens en bijbehorende systemen is één van onze belangrijkste speerpunten. Dit maakt dat we continu gericht zijn op de vraag: “zijn onze gegevens en systemen voldoende beveiligd?”. Vanuit de gemeentelijke organisatie leveren we een extra inspanning om ervoor te zorgen dat door Fujitsu de juiste maatregelen worden getroffen m.b.t. de security van onze systemen.

Vooruitblik 2022

Komende half jaar
De eerste helft van 2022 staat in het teken van een aantal sporen. Naast de concentratie op het zo spoedig mogelijk afronden van de migratiewerkzaamheden voeren we ook gesprekken met Fujitsu om te kijken hoe wij onze doelstellingen op het gebied van

dienstverlening, informatieveiligheid en vernieuwing beter kunnen realiseren. Op het moment dat dit zal leiden tot meerkosten komen wij uiteraard bij uw raad terug met een voorstel hierover.
Daarnaast gaan we verder met het wederom in huis onderbrengen van een aantal sturende en coördinerende taken binnen onze eigen organisatie om zo beter grip te krijgen op de kwaliteit en voortgang van werkzaamheden welke nu door Fujitsu worden uitgevoerd. Aan het einde van het tweede kwartaal maken we dan de balans op in relatie tot de herijkte sourcing strategie: bevinden we ons in een situatie waarin de migratie is afgerond, de kwaliteit van de dienstverlening een acceptabel niveau heeft en onze gegevens en systemen voldoende beveiligd zijn? Afhankelijk van de balans die we dan opmaken gaan we aan de slag met de keuze voor de middellange termijn: gaan we inzetten op verlenging van het contract met Fujitsu, op onderdelen, voor eerst twee jaar (vanaf oktober 2024), of kiezen we een lijn waarbij we de strategie van verkavelen (naar meerdere partijen) al gaan voorbereiden zodat we deze kunnen effectueren per oktober 2024 en daarmee op dat moment afscheid kunnen nemen van Fujitsu. We komen terug bij uw raad wanneer hierin stappen zijn gezet en de eerste effecten zichtbaar zijn.

Komende maand
Half februari weten we of Fujitsu er in is geslaagd of de belangrijkste verstoringen (vooral met betrekking tot de werkplek) zijn opgelost. Op 16 februari willen wij u in vertrouwelijkheid informeren over de resultaten van ons onderzoek, de daarmee ontstane situatie en onze vervolgstappen.
U kunt er van uit gaan dat wij deze situatie uiterst serieus nemen en wij bij het zoeken naar het vervolg geen enkele optie uitsluiten. Wat dit oplevert kunnen we op het moment van verzenden van deze brief nog onvoldoende zeggen. Wel verwachten wij u tijdens de bijeenkomst van de raad op 16 februari nader te kunnen informeren.

Businesscase outsourcing

Voor de outsourcing is een meerjarige businesscase opgesteld. Deze is in 2016 voor de duur van het initiële outsourcingscontract (oktober 2024) bepaald. Elk jaar actualiseren we – op basis van de meest recente gebeurtenissen en inzichten – deze businesscase. In december 2021 hebben we de businesscase geactualiseerd op basis van de op dat moment bekende inzichten zoals de benodigde extra inzet vanuit de Gemeente Groningen voor de reguliere dienstverlening, de effecten van de verwachte vertraging t/m juni 2022 en de kosten welke gepaard gaan met het terughalen van een aantal werkzaamheden op het gebied van sturing en coördinatie. De geactualiseerde businesscase lichten we nader toe tijdens het besloten deel van de bijeenkomst met uw raad op 16 februari.

Deze brief schetst op hoofdlijnen de stand van zaken van het programma outsourcing ICT. Op 16 februari is een bijeenkomst met uw raad gepland voor een nadere toelichting.

Deze bijeenkomst zal bestaan uit een openbaar deel over de stand van zaken van het programma outsourcing ICT en een besloten deel met een toelichting op de geactualiseerde businesscase en de handelingsstrategie.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,	secretaris,
Koen Schuiling	Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.