

Geachte Mevrouw van der Kammen,

In de Commissie Sturen en Verantwoorden van 10 december jongstleden stelde u mij een vraag met betrekking tot de rapportage van de ICT basisinfrastructuur, welke sinds anderhalf jaar door een externe partij wordt verzorgd. Middels dit schrijven kom ik daar bij u graag op terug. Ik heb uw vraag als volgt opgevat: Is de regieorganisatie inmiddels volledig ingericht en wordt er in de samenwerking gestuurd op basis van rapportages die inzicht geven in de prestaties en hebben we daarmee afdoende grip op de dienstverlening van deze externe partij? Graag schets ik eerst een stukje context.

Tijdens de Commissie Sturen en Verantwoorden van maart 2021 hebben we reeds aan de hand van een presentatie aandacht besteed aan de uitbesteding van onze basisinfrastructuur ICT diensten. Het GS besluit om dit te doen dateert van maart 2018. In november 2019 heeft gunning plaats gevonden aan OGD-diensten. In april 2020 heeft de formele overdracht naar OGD diensten plaatsgevonden. Met het aanbesteden beogen we als provincie het adaptief vermogen te vergroten, de governance te versterken, de time to market te verbeteren en de continuïteit van dienstverlening en expertise te borgen. Hoe we dat willen bereiken is in de aanbesteding en contractering meegenomen en daarmee in de uitvoering belegd.

Regieteam

Het regieteam bij dienstverlening ICT van de provincie is volledig ingericht om regie te voeren. In dit team is het technisch geweten georganiseerd, via de functie van technisch adviseurs, zij vormen als het ware de integrator functie. Ze kennen ons landschap en de onderlinge samenhang. Een architect in het regieteam kijkt mee, adviseert en beoordeelt plannen van aanpak. Verder is binnen het team changemanagement en servicedelivery georganiseerd om regie te voeren op changemanagement (wijzigingen) en 'problem en incident-management'. Ook is contract- en leveranciersmanagement bij het regieteam ondergebracht. Het regieteam wordt aangestuurd door een opdrachtnemer regie.

Rapportages

Voor ik in ga op de rapportages nog wat algemene informatie. We werken conform PxQ- we betalen uitsluitend naar gebruik. Dit geeft ons de mogelijkheid om veel gericht (schaalbaar) af te rekenen. Daarnaast is vastgelegd wat standaarddienstverlening is en wat meerwerk is.

Er is een Service Level Agreement (SLA) afgesloten. OGD rapporteert maandelijks aan de Provincie Noord-Brabant via een maandelijkse Service Level Rapportage (SLR) om de afspraken over de kwaliteit en beschikbaarheid van de dienstverlening inzichtelijk en toetsbaar te houden. De SLR geeft beeld over diverse onderdelen van de dienstverlening zoals overeengekomen in de SLA en bevat informatie over: aantallen meldingen, aantallen standaard wijzigingen en niet standaardwijzigingen, beschikbaarheid van systemen (op onderdelen beveiligde connectiviteit applicatiehosting en digitale werkplek). De door OGD geboden dienstverlening is o.a. in de volgende categorieën ingedeeld; continuïteitsbeheer, probleembeheer, releasebeheer en configuratiebeheer.

Voor wat betreft kwaliteit van dienstverlening hebben beide partijen zich gecommitteerd aan CSI (Continuous Service Improvement) sessie's waarin medewerkers van beide teams actief zoeken naar verbeteringen in werkwijze en proces en organisatie. Als uit de SLR-rapportage blijkt dat OGD niet de afgesproken servicelevels haalt worden verplichte verbeteracties opgezet.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd over of de regieorgansatie is ingericht, of er rapportages beschikbaar zijn en hoe we grip houden op een externe leverancier. De regievoering en rapportages zijn ondertussen ingebed in de reguliere bedrijfsvoeringsprocessen. Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mijn voorstel is dat met deze schriftelijke beantwoording een presentatie in de Commissie S&V overbodig is.

Met vriendelijke groet,

Christophe van der Maat.