

Algemeen bestuur OMGEVINGSDIENST Zuid-Holland Zuid

Notitie t.b.v. vergadering d.d. 5 maart 2020

Onderwerp:

Dienstverleningsrelatie Servicecentrum Drechtsteden

Gevraagde beslissing:

Informereren over de voortgang in het traject van verlenging van de ICT-dienstverlening na afloop van de huidige dienstverleningsovereenkomst met het SCD.

Toelichting:

Met ingang van 1 april 2014 zijn OZHZ en het Servicecentrum Drechtsteden (SCD) dienstverleningsovereenkomsten (DVO) aangegaan voor ICT en 'overige dienstverlening' (o.a. personeels- en salarisadministratie en juridische advisering over inkoop en aanbesteding) met een looptijd tot 1 april 2021. Na afloop van de DVO kan de relatie zonder frictiekosten worden beëindigd.

Op 6 juli 2017 besloot het AB de (hele) dienstverleningsrelatie met het Servicecentrum Drechtsteden (SCD) na 1 april 2021 in principe te verlengen op de juridische grondslag van het alleenrecht, onder de stringente voorwaarde van een marktconforme prijs-kwaliteitverhouding en met de aantekening dat het AB kritisch staat tegenover het outsourcen door het SCD van de dienstverlening die OZHZ afneemt. Het alleenrecht is begin 2019 definitief door het DB verleend.

Als voorbereiding op deze mogelijke continuering van de relatie tussen SCD en OZHZ besloot het DB op 21 september 2018 de huidige contractperiode met één jaar te verlengen tot 1 april 2022. Dit was nodig omdat het SCD niet op tijd een offerte kon uitbrengen voor de ICT-dienstverlening vanaf 1 april 2021 vanwege de stand van het ICT-transitietraject. Afgesproken werd ook het uitbrengen van bedoelde offerte met een jaar uit te stellen (derhalve voor 1 april 2020). Het SCD gaf destijds aan dat dit het beter mogelijk zou maken een reële prijs af te geven op basis van de situatie zoals die in 2022 zal zijn geëffectueerd op basis van het transitietraject. Bij de besluitvorming benadrukte het DB dat de verlenging met één jaar taakstellend was en dat verdere verlenging niet zou worden geaccepteerd.

Stand van het traject per 20 februari 2020

Inmiddels (stand per 20 februari 2020) is de situatie in dit traject, voor zover het de ICT-dienstverlening betreft, als volgt:

1. OZHZ heeft een Programma van Eisen (PvE) opgesteld voor de ICT-dienstverlening. Het PvE bevat een overzicht van alle functionele eisen en wensen van OZHZ. Het is tot stand gebracht in samenwerking met en gericht op de uit te brengen offerte van het SCD.
2. Gelet op de stand van het transitietraject kan SCD op dit moment nog geen offerte uitbrengen. Hierover gaat de bijgevoegde brief van 4 februari 2020. Het SCD stelt daarom voor dat OZHZ met het PvE aansluit bij het meerjarige programma ICT-Verandert van het SCD. Voor 1 juli 2021 kan dan een op maat gesneden offerte worden opgesteld voor de door OZHZ gewenste ICT-dienstverlening. Door aan te sluiten bij het meerjarige programma kan worden tegemoetgekomen aan een gedeelte van de ICT-dienstverlening zoals in het PvE genoemd.
3. Naar aanleiding van deze brief heeft nadien nog een aantal vervolgesprekken

plaatsgehad tussen OZHZ en SCD:

- a. Het SCD wil de dienstverleningsrelatie met OZHZ primair continueren op basis van partnerschap. Binnen het partnerschap krijgt OZHZ een zodanig aparte positie waarbij het SCD zich in wil spannen zoveel als mogelijk te voldoen aan de eisen vanuit het PvE, mits passend binnen het 'shared-principe' zoals SCD dat hanteert. Dat moet dan uiteindelijk blijken uit de offerte die voor 1 juli 2021 zal worden gedaan. Er kan volgens het SCD geen sprake zijn van een zuivere opdrachtgever-opdrachtnemer relatie met dito contract (met bijvoorbeeld boetebepalingen indien afgesproken kwaliteitsnormen niet worden gehaald).
- b. Het traject ICT Verandert van het SCD is er mede voor bedoeld de eigenaren en klantorganisaties van de GRD beter dan nu maatwerk te kunnen leveren, mede indachtig de onderzoeken die in de Drechtsteden zijn gedaan. De rol van het SCD verandert deels naar een professionele opdrachtgever naar marktpartijen, waardoor grotere schaalvoordelen te behalen zijn dan wanneer OZHZ zelf op de markt zou opereren.
- c. OZHZ kan, net als nu, binnen het shared-principe maatwerk en flexibiliteit verkrijgen in de programma's en systemen waaraan behoefte is, zoals nu ook al het geval is met het zaaksysteem JOIN en de projectenadministratie / tijdschrijfsysteem AFAS. Geen maatwerk is bijvoorbeeld mogelijk in de keuze van software waarop de kantoorautomatisering draait, zoals een bepaalde Windows-versie. OZHZ heeft daarvoor begrip.
- d. Indien OZHZ kan instemmen met het voorstel uit de brief van 4 februari 2020 garandeert het SCD de dienstverlening tot uiterlijk 1 januari 2023, mocht OZHZ alsnog besluiten geen DVO te willen sluiten op grond van de offerte die voor 1 juli 2021 door het SCD wordt opgesteld. Het echte keuzemoment wordt daarmee verlegd naar de zomer van 2021. Wel zal in dat geval een extra verlenging van de DVO na 1 april 2022 noodzakelijk zijn tot 1 januari 2023 (of zoveel langer als noodzakelijk is).

Het SCD heeft aangegeven dat het, gelet op de fase van de transitie waarin het op dat moment zit, de ICT-dienstverlening aan OZHZ tot uiterlijk 1 januari 2023 kan garanderen. Aan verdere verlenging zitten volgens het SCD extra kosten. Er resteren in dat geval voor OZHZ echter slechts 18 maanden om alsnog een zorgvuldige Europese aanbesteding te doorlopen, mocht dat nodig zijn. Theoretisch is, ervan uitgaande dat de aanbesteding al is voorbereid, 18 maanden de minimale termijn voor aanbesteding en implementatie/migratie. Echter, de ervaring leert dat zich in ICT-implementatietrajecten vaak onvoorziene omstandigheden voordoen waardoor het traject wordt vertraagd. OZHZ heeft dan geen enkele ruimte voor uitloop daar het SCD nu aangeeft de dienstverlening niet langer te kunnen garanderen. Eerder heeft OZHZ aan het bestuur aangegeven dat 24 maanden noodzakelijk is voor een zorgvuldig aanbestedingstraject incl. implementatie en migratie.

Het bovenstaande is besproken in het DB van 20 februari 2020. Om te kunnen instemmen met het voorstel van het SCD van 4 februari 2020 is het noodzakelijk dat het SCD kan garanderen dat de kwaliteit van de dienstverlening ook na 1 januari 2023 nog 6 maanden doorloopt, tegen aanvaardbare kosten. Een goede ICT-dienstverlening is voor OZHZ immers onontbeerlijk om zelf goede producten (kwaliteit, tijdig, efficiënt) aan zijn opdrachtgevers te kunnen leveren. Voorafgaand aan het AB van 5 maart 2020 zal hierover op directieniveau nog verder over worden gesproken met het SCD.

Als het SCD deze garantie niet kan of wil afgeven kan OZHZ niet instemmen met het voorstel van SCD van 4 februari 2020 om mee te doen in het transitietraject. Als de garantie wel kan worden gegeven kan OZHZ wel meegaan in het gedane voorstel. De voor 1 juli 2021 door

het SCD uit te brengen offerte zal dan helderheid moeten geven of het SCD kan voldoen aan het door OZHZ opgestelde Programma van Eisen tegen een marktconforme prijs-kwaliteitverhouding, en derhalve de relatie kan worden gecontinueerd.

Ambtelijke voorbereiding:

De Adviesgroep Eigenaren (AGE) heeft op 6 februari 2020 kennisgenomen van de ontwikkelingen tot dat moment.

Communicatie:

Nvt

Financiële consequenties:

Nvt

Verdere procedure:

- OZHZ blijft verder werken aan het aanscherpen van het PvE, zodat daarmee - indien noodzakelijk – alsnog een Europese aanbesteding kan worden opgestart mocht dat noodzakelijk zijn, en dus geen kostbare tijd verloren gaat. In dit traject wordt samen opgetrokken met DGJ. Desgevraagd heeft het SCD op 6 februari 2020 gemeld niet te zullen meedoen aan die Europese aanbesteding.
- OZHZ constateert dat de ICT-dienstverlening van het SCD in de achterliggende maanden niet op het afgesproken niveau ligt. Dit is ook geregeld met het SCD besproken. Op onderdelen is in de loop van 2019 sprake geweest van een daling van het afgesproken serviceniveau. De servicenormen over onder andere het halen van wijzigingsverzoeken, de levertijd van PDC-producten, mobiele devices en werkplekdiensten worden in toenemende mate niet gehaald. Constatering is ook dat de ondersteuning vanuit het SCD veelal persoonsafhankelijk is en soms interventie van een manager nodig heeft. Om zijn afspraken met de gemeenten en provincie te kunnen waarmaken heeft OZHZ behoefte aan een ICT-dienstverlener die in voldoende mate flexibel en wendbaar omgaat met hetgeen nodig is voor een goede bedrijfsvoering. Dit gegeven wordt bij het vervolg betrokken, waaronder de beoordeling van de offerte in de zomer van 2021, mocht de besluitvorming van DB en AB daartoe leiden.
- Eén van de onderwerpen waarover het SCD in elk geval nog uitsluitsel moet geven is wat te doen met de 'overige dienstverlening'. Dit betreft thans taken op het gebied van personeelsbeleid (waaronder advies personeelsbeleid, strategische projecten personeelsbeleid), advisering bij werving en selectie, personeelsadministratie en salarisadministratie, archivering van P-dossiers en juridische advisering (waaronder inkoop en aanbesteding algemeen, inkoop verzekeringen, juridisch advies algemeen). Eerder heeft het SCD ambtelijk het signaal afgegeven dat deze niet kan worden gecontinueerd indien niet ook de ICT-dienstverlening wordt gecontinueerd. Dat zou betekenen dat OZHZ deze taken op andere wijze zal moeten organiseren (in eigen huis, door middel van samenwerking met andere (omgevings)diensten en/of door deze op de markt in te kopen). OZHZ heeft echter een voorkeur om de overige dienstverlening van het SCD in stand te laten en daarover het gesprek aan te gaan. In het ambtelijk overleg op 10 februari 2020 heeft het SCD gemeld eerst de discussie over de ICT dienstverlening te willen voeren alvorens een standpunt in te nemen over de overige dienstverlening.

Genomen besluit:

Bijlage(n):

Brief SCD d.d. 4 februari 2020 inzake ICT-dienstverlening SCD

Bijlagen bij de brief van het SCD d.d. 4 februari 2020:

- Transitieplan ICT Verandert
- Jaarplan 2020 ICT Verandert