

ICT-UITBESTEDING VOOR GEMEENTEN

15 VRAGEN



15

ANTWOORDEN



15 vragen over ICT-uitbesteding

De eisen die inwoners aan hun gemeente stellen zijn niet gering. Op de golven van nieuwe digitale ontwikkelingen verwachten ze grote openheid en razendsnelle online dienstverlening. Vragen moeten onmiddellijk gesteld en beantwoord kunnen worden, informatie moet snel en eenvoudig toegankelijk zijn, en voor de diensten die gemeenten kunnen bieden, willen steeds minder mensen nog in de rij aan een balie hoeven wachten.

Dat stelt gemeenten voor aardige uitdagingen. Digitalisering brengt niet alleen kosten met zich mee, maar het vraagt ook kennis en ervaring om dergelijke technologie op een juiste, veilige en toekomstbestendige manier te installeren en te beheren. Waar haal je de mensen vandaan om dat te doen? Is het huidige IT-team in staat om zo'n digitaliseringsproject te leiden? En waar begin je? Wat zijn de gevolgen voor de organisatie?

Als je je wel eens hebt afgevraagd of het misschien beter is de boel uit te besteden, is dit boekje voor jou bedoeld. Solvinity spreekt regelmatig met bedrijven en overheden over uitbesteding. Als Managed IT Services Provider hebben we uitgebreide ervaring met de innovatie van ICT in organisaties. In de vele gesprekken die we in de loop der jaren hebben gevoerd, komen bepaalde vragen rond uitbesteding regelmatig terug. Vragen als: hoe houd ik de regie? Wat zijn de risico's? Wat betekent het voor mijn medewerkers? Wij denken dat we vanuit onze praktijkervaring een goede bijdrage kunnen leveren door in dit boekje alvast op een nuchtere manier de meest gestelde vragen te beantwoorden.

Natuurlijk zijn 15 bondige antwoorden onvoldoende om een definitief besluit te nemen over de toekomst van uw gemeentelijke ICT strategie. Daarom biedt Solvinity ook kennis en advies in de vorm van workshops rond transitie en transformatie, en IT Experiences waarin we gemeenten bij elkaar brengen om vanuit onze praktijk en ervaring te helpen met complexe IT vraagstukken.

Worden je specifieke vragen niet beantwoord in dit boekje, aarzel dan niet contact met ons op te nemen. Bezoek onze website solvinity.com, bel ons via +31 (0)20 36 43 600, of stuur ons een mailtje op gemeenten@solvinity.com.



**Wat zijn de
belangrijkste
redenen om
IT uit te
besteden?**

Comfort, Core, Continuity, Control, Change, Cost

De keuze om ICT in eigen huis te houden of uit te besteden hangt nauw samen met de uiteindelijke doelstellingen. Ga je voor kostenreductie of een betere dienstverlening? Zoek je toegang tot kennis en ervaring die in je eigen team niet beschikbaar is? Wil je de huidige, gedateerde ICT-omgeving naar een toekomstbestendig platform brengen?

Solvinity heeft deze onderliggende motivaties samengevat in de 6 C's. Organisaties willen worden ontzorgd (Comfort), focussen op hun kernactiviteiten (Core), de beschikbaarheid borgen van hun diensten en imago (Continuity), meer grip op en inzicht krijgen in de IT (Control) of sneller kunnen veranderen door het gebruik van innovatieve oplossingen of flexibele verandercapaciteit (Change). Bovendien willen veel organisaties van vaste kosten naar variabele, flexibele en inzichtelijke kosten op basis van actueel gebruik (Cost).

Als je de tijd, kennis en mensen hebt en bereid bent daarin te blijven investeren, is het zeker mogelijk deze doelstellingen te bereiken door ICT in eigen huis te houden. Heb je dit niet, of verwacht je dat dit een probleem wordt, dan is uitbesteden een reële optie. Solvinity beschikt over een groot en ervaren team dat voortdurend zijn kennis van ICT op peil houdt. Voor ons is ICT geen bijzaak, maar een kerntaak.

Hoe houd je de regie over ICT?

Sterk beleid, heldere doelen en een betrouwbare copiloot

Een goede regie over ICT-diensten zorgt ervoor dat het beleid en de behoefte van de verschillende afdelingen binnen een gemeente enerzijds (de vraag) en de ICT-diensten van leveranciers anderzijds (het aanbod) met elkaar in balans worden gebracht. De ICT-leverancier moet de opdrachtgever ondersteunen in het vertalen van de vraag naar het aanbod en de juiste diensten aanbieden op het juiste moment aan de juiste (interne) klant. De opdrachtgever bepaalt het beleid, geeft richting en stelt doelen.

Vol inzetten op digitalisering vraagt om een heldere visie op de toekomst en een solide basis. Het automatiseren van gemeentelijke processen verhoogt de afhankelijkheid van ICT terwijl ICT steeds moeilijker onder controle te houden valt. Met steeds meer schakels in de ICT-keten en telkens nieuwe toepassingen en technologieën is dat een grote uitdaging. Willen gemeenten met ICT-uitbesteding van de eerste naar de tweede of derde versnelling schakelen, dan moeten ze stevig achter het stuur zitten. Hoe sterker het beleid en de doelen van de gemeente, hoe beter zij sturing kan geven aan ICT. Maar dan wel met een betrouwbare copiloot, die helpt de regie te behouden.

Als ICT-dienstverlener werkt Solvinity met verschillende klanten samen in een regieorganisatie. In sommige gevallen vervullen we daarin de rol van service integrator, waarbij we de klant ontzorgen door over de gehele ICT-omgeving alle operationele afspraken en processen met alle toeleveranciers onder onze hoede te nemen. Mocht de samenwerking ooit eindigen, dan heeft Solvinity daar een re-transitieplan voor klaarliggen met harde afspraken over wat er dient te gebeuren om de migratie naar een derde zo soepel mogelijk te laten verlopen. Zo houd je als gemeente altijd de controle, van begin tot eind.



Wat kan Service Integratie voor onze gemeente betekenen?

Overzicht op je totale ICT-omgeving

De gemiddelde ICT-omgeving bestaat uit honderden componenten van tientallen verschillende leveranciers. Dit maakt het lastig overzicht te behouden en te sturen op prestaties en resultaat. Service Integratie is een dienst die de gemeente één aanspreekpunt biedt waarin alle externe IT-dienstverlening samenkomt. Door dit bij een ervaren partij te beleggen wordt het eenvoudiger de kwaliteit van de dienstverlening te garanderen, kan IT sneller en flexibeler handelen en is de gemeente minder tijd kwijt aan controle en beheer.

Een service integrator stuurt de dagelijkse operatie aan van externe IT-dienstverleners bij de opdrachtgever. Denk bijvoorbeeld aan onderhoudsactiviteiten: in complexe ICT-omgevingen moet het onderhoud met alle betrokken leveranciers op elkaar worden afgestemd. Bij standaard onderhoud is dat redelijk eenvoudig in te richten. Maar bij incidenten of complexe wijzigingen kan dit storingen veroorzaken. Alleen als er overzicht op de totale omgeving is, kan snel worden achterhaald welke ICT-componenten bij een incident betrokken zijn en welke leveranciers geïnformeerd moeten worden om de impact beperkt te houden.

Bij Solvinity bieden we twee vormen van Service Integratie aan: op basis van contractuele of operationele verantwoordelijkheid. Bij contractuele verantwoordelijkheid treedt Solvinity op als opdrachtgever namens de gemeente naar alle ketenpartners voor het gehele ICT-dienstenaanbod. Solvinity integreert daarbij de dienstverlening van alle toeleveranciers en ketenpartners. Lopende contracten met leveranciers worden overgenomen door Solvinity. De afspraken en verplichtingen met de onderaannemers worden vastgelegd in diverse overeenkomsten en contracten, zoals Service Level Agreements, die Solvinity bewaakt.

In het geval van operationele verantwoordelijkheid onderhoudt en beheert Solvinity (een deel van) de ICT-diensten van de gemeente. Een Service Integratie Manager monitort en beheert de operationele prestaties van de verschillende leveranciers die onderdeel zijn van de (service delivery) keten. De samenwerking tussen alle ICT-dienstverleners wordt vastgelegd in een Operational Level Agreement (OLA), waarin alle werkafspraken en procedures beschreven staan die Solvinity toepast en uitvoert namens de gemeente. De gemeente blijft zelf verantwoordelijk voor de leveranciersselectie, -contractering en het bewaken van de contractuele verplichtingen.

Wat doet een Service Integratie Manager?

Integratie, beheer en continue verbetering

Wanneer een gemeente kiest voor Service Integratie voert de Service Integratie Manager (SIM) het delivery management voor de opdrachtgever uit. De Service Integratie Manager ondersteunt de bedrijfsprocessen van de gemeente door ervoor te zorgen dat ICT-diensten tijdig, continu en juist worden geleverd.

De SIM heeft een sterke focus op het continu verbeteren van de diensten, servicelevels en bijbehorende processen en is hiernaast verantwoordelijk voor het veranderen en integreren van bestaande en nieuwe technologieën en diensten binnen de beheerde omgeving. Waar Solvinity tevens contractverantwoordelijkheid heeft, monitort en beheert de Service Integratie Manager de verschillende contractafspraken van de derde partijen voor de levering van de diensten aan opdrachtgever.

Tot hoever gaat de dienstverlening van een IT service provider?

Dat bepaal je zelf

Het hangt ervan af hoeveel controle een gemeente wil hebben. Bij Solvinity gaan we uit van een driedeling die bestaat uit de basis infrastructuur (IaaS), het platform (PaaS) en de applicaties en software (SaaS), met de diensten daaromheen.

- **SaaS:** deze applicaties neem je af als kant-en-klare dienst waar je zelf verder weinig controle over hebt. Het is wat het is, en als dat voldoet, is het vaak de meest voordelige keuze.
- **PaaS:** wil je zelf apps kunnen bouwen, maar laat je het beheer van bijvoorbeeld middleware en besturingssystemen graag aan een ander over, dan wordt PaaS interessant.
- **IaaS:** wil je ook graag zelf beheren, maar dan zonder zorgen over de infrastructuur waar dat alles op draait, dan is IaaS een goede oplossing.
- **On Premise:** als je echt alles in eigen hand wilt houden dan kun je beter alles lokaal in eigen beheer houden.

Hoe dieper je doordringt in het rijtje SaaS - PaaS - IaaS - On Premise, hoe meer controle je behoudt. Met haar jarenlange ervaring heeft Solvinity ruime parate kennis opgebouwd en adviseert graag wat in jouw situatie aantrekkelijk of verstandig kan zijn.

Waar zitten de winstpunten van cloud computing?

- ✓ **Schaalbaar** ✓ **Flexibel** ✓ **Veilig**
- ✓ **Toegang op afstand**
- ✓ **Kostenefficiënt** ✓ **Toekomstbestendig**

De crux zit hem in goed doordachte automatisering. Hiermee kun je systemen laten samenwerken om bronnen te leveren zoals rekenkracht en data. Daarbij biedt de cloud flexibiliteit in zowel kosten als capaciteit en bevrijdt het de IT-afdeling van veel onderhouds- en managementvraagstukken. Je kunt capaciteit afnemen naar behoefte en je hoeft zelf geen investeringen meer te doen in hardware en beheer. Een bijkomend voordeel is dat medewerkers eenvoudig op afstand toegang kunnen krijgen. Een internetverbinding is al genoeg om aan de slag te kunnen gaan. Dat biedt veel mogelijkheden voor samenwerking en moderne werkplekken.

In de basis zijn er drie opties:

- **Een private cloud** betekent een eigen cloud-platform van een IT-leverancier zoals Solvinity. Wij beschikken over een netwerk van vijf solide datacenters in Nederland. Het voordeel van een private cloud is dat we er volledige controle over hebben. We richten de servercapaciteit efficiënt in en dat kan je veel kosten besparen. Verder is de beveiliging hoog en de downtime laag. Je hebt realtime toegang tot al je data.
- **Bij de public cloud** maak je gebruik van een gedeelde infrastructuur die daardoor relatief goedkoop en snel schaalbaar is. Privé maak je waarschijnlijk al gebruik van allerlei public cloud oplossingen, zoals Gmail of Dropbox, maar voor organisaties is dit minder vanzelfsprekend. Dan heb je te maken met privacy en compliance. Solvinity kan helpen bij de keuze uit de vele oplossingen van partijen die voldoen aan de juiste certificeringen.
- **Een hybrid cloud** is een combinatie van een private en een public cloud. Steeds vaker is het zelfs een combinatie van meerdere private en public clouds: een zogenaamde 'multicloud' oplossing. Je kunt hiermee de optimale mix samenstellen en maximale efficiëntie bereiken.

Hoe kies je een platform dat goed aansluit bij de wensen, applicaties en beleid van jouw gemeente? Dat hangt af van wat je wilt. Zijn security en controle belangrijk, dan kan een private cloud het beste zijn. Zijn schaalbaarheid en kostenbesparing doorslaggevende factoren, dan kan de public cloud volstaan. In de meeste gevallen is een combinatie ideaal: de hybrid cloud.



Transitie naar de cloud: hoe gaat dat in zijn werk?

Van business case en roadmap naar transitie en beheer

Over het algemeen neemt een cloud transitie een half tot twee jaar in beslag. Hoe complexer en groter de omgeving, hoe meer tijd de transitie zal kosten. Elke gemeente heeft immers haar eigen ICT-infrastructuur, IT-volwassenheid, wensen en behoeften.

Technisch gezien kan een goed voorbereide transitie heel gemakkelijk verlopen. Solvinity heeft een Transitie Framework opgesteld dat onze klanten helpt een switch naar de cloud in stappen uit te voeren. De achterliggende behoefte van de digitale transitie vormt daarbij het uitgangspunt. Niet iedere IT-omgeving, organisatie, inrichting, proces of applicatie is zonder meer geschikt om over te zetten naar de cloud. Onze ervaring is dat een deel van de bestaande applicaties naar de cloud kan zonder aanpassingen, een ander deel met een paar wijzigingen, en dat het voor een laatste deel moeilijker of zelfs onmogelijk zal zijn. Al die delen moeten na afloop ook nog goed samenwerken. Sowieso betekent het een verandering die alleen werkt als je organisatie er klaar voor is en de business case klopt.

Over al deze zaken willen we met onze klanten op één lijn zitten. In een gezamenlijke sessie onderzoeken wij met de klant welke oplossing het beste aansluit. Dit leidt tot een roadmap en een voorstel. Validatie kan via een business case die we desgewenst uitwerken in een "Proof of Concept" (PoC). Pas als dit naar behoren werkt, beginnen we met de daadwerkelijke transitie.

Kan onze gemeente gebruik maken van de public cloud?

Jazeker mits goed doordacht

De public cloud biedt heel veel mogelijkheden. Wel is het noodzakelijk goed na te denken over waarom en waarvoor je de public cloud wilt inzetten. Vaak is een van de eerste vragen die gemeenten stellen hoe gegevens beveiligd zijn, omdat beveiliging van persoonsgegevens moet voldoen aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Solvinity maakt onder meer gebruik van Microsoft Azure. Microsoft heeft in Nederland en een aantal andere West-Europese landen rekencentra staan, waardoor Azure voldoet aan een groot scala internationale en bedrijfsspecifieke nalevingsstandaarden, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ISO 27001, SOC1 en SOC2.

In de praktijk zien wij vaak een combinatie van private en public cloud: een hybrid cloud model. Het voordeel hiervan is dat sommige processen die bijvoorbeeld in een bepaalde periode veel rekenkracht vereisen, of ontwikkel- en testomgevingen, in de public cloud kunnen worden gedraaid. Je betaalt dan alleen voor die periode en die specifieke capaciteit. Die flexibiliteit en het betalen per gebruik kan grote voordelen opleveren. Andere processen en applicaties kun je als gemeente laten draaien in de private cloud, waar je meer controle en meer beveiligingsmogelijkheden hebt. Solvinity helpt gemeenten op basis van hun wensen en verwachtingen bij het maken van een verantwoorde keuze. Dit vormt de basis voor het ontwerp van de IT-omgeving.

Wat zijn de risico's bij een migratie naar de cloud?

Complexiteit, data en kosten

De risico's van een cloud migratie liggen voor elke organisatie anders, maar dit zijn de drie belangrijkste uitdagingen waar gemeenten op bedacht moeten zijn:

1. **Complexiteit:** pure cloud-oplossingen zijn gewoonlijk behoorlijk overzichtelijk, maar in veel gevallen kom je eerst in een hybride situatie terecht, waar je legacy-applicaties in een private omgeving moet laten samenwerken met nieuwe cloud-oplossingen. Solvinity geeft migratieadvies om deze complexiteit zo goed mogelijk terug te dringen.
2. **Data:** de migratie van grote hoeveelheden data naar de cloud kan tot onverwachte resultaten leiden. Een ervaren partner als Solvinity kent de beste manieren om onplezierige verrassingen te voorkomen.
3. **Kosten:** bij een migratie naar de cloud moet je rekening houden met dubbele infrastructuurkosten gedurende de transformatie. Om te kunnen transformeren moet je immers cloud resources aanzetten en gedurende deze periode kunnen de bestaande resources nog niet worden uitgezet.

Solvinity helpt haar klanten inzicht te krijgen in gebruik en kosten door te factureren met CloudBilling. Dit is een dienst waarbij zowel private cloud en public cloud resources op één factuur terecht komen. Er wordt gefactureerd op basis van het afgesproken gebruik van de dienstverlening en actuele brongegevens.

Hoe kan onze gemeente het beste omgaan met oude systemen en applicaties?

Neem afscheid of bepaal een marsroute

Om het meeste uit cloud computing te halen is het doorgaans het beste zo snel mogelijk zo veel mogelijk applicaties naar de cloud te brengen. Maar oude systemen in stand houden is vaak nodig, zolang die nog actief worden gebruikt. Soms zijn dergelijke applicaties in oude programmeertalen geschreven, soms zijn het hele oude versies van applicaties die niet meer worden ondersteund door de leverancier, of zijn het modellen en toepassingen waar geen documentatie meer van aanwezig is.

Oude systemen en applicaties communiceren vaak moeizaam met applicaties in een andere (cloud) IT-architectuur, omdat ze verbindingen gebruiken die ongeschikt zijn voor het internet. De prijs per medewerker is vaak moeilijker te bepalen en daardoor ook lastiger te verwerken in een dienst. Ook wordt het beheer van oude toepassingen steeds ingewikkelder door bijvoorbeeld kennis die niet meer in huis is of nieuwe (beveiligings-) maatstaven. Voor deze applicaties moet een marsroute worden bepaald. Willen we de applicatie behouden en moet die herschreven worden naar een cloud-architectuur? Of vervangen we de applicatie door een cloud-gebaseerde versie als deze beschikbaar is? Wat doen we met de historische data? In veel gevallen kom je in een hybride situatie terecht waarin je deze legacy-applicaties in een private omgeving moet laten samenwerken met nieuwe cloud-oplossingen.

Overigens, naast het beoordelen van bestaande applicaties moet ook het scala aan gebruikte SaaS-applicaties in kaart worden gebracht. In negen van de tien gevallen worden er veel meer SaaS-applicaties gebruikt dan de IT-afdeling weet, van social media tot online survey programma's en die ene handige app waarmee je even snel bestanden deelt en bewerkt. Wij gebruiken ons transitie-model om per onderdeel - van netwerk tot applicatie - de juiste keuze te kunnen maken en de IT-omgeving van gemeenten toekomstbestendig en veilig vorm te geven.



Waar moet je op letten bij de inzet van SaaS-applicaties?

Flexibiliteit, privacy en interoperabiliteit

De verwachting is dat veel van de applicaties in gemeenteland in de komende vijf jaar over gaan naar SaaS. Voor gemeenten betekent dat op tijd voorsorteren. Er is een aantal zaken waar je vooraf over na moet denken:

- **Flexibiliteit:** wanneer een gemeente voor een SaaS-oplossing kiest, wordt een deel van de huidige infrastructuur overbodig. Immers: een SaaS-oplossing is al een volledige cloud-oplossing, waarbij zowel infrastructuur als functionaliteit als een dienst wordt aangeboden. Daarom is het zo belangrijk dat gemeenten nú kiezen voor flexibiliteit. Dit houdt in dat gewenste capaciteit aangepast moet kunnen worden naar gebruik, zowel wanneer er minder processorkracht nodig is, omdat een applicatie vervangen wordt door een SaaS-oplossing, als wanneer er meer capaciteit nodig is wanneer er meer gemeentelijke processen plaatsvinden in een korte, specifieke periode.
- **Privacy:** de data in de SaaS-applicaties wordt opgeslagen op servers van de SaaS-leveranciers. Het betekent dat bij privacygevoelige gegevens duidelijk moet zijn hoe de privacy wordt gewaarborgd. Kun je een verwerkersovereenkomst met de SaaS-leverancier afsluiten? Voldoe je aan de richtlijnen van de AVG en BIG bij het gebruik van de applicatie?
- **Interoperabiliteit:** sommige SaaS-applicaties hebben data nodig uit andere applicaties. Dan moet duidelijk zijn hoe met API's (Application Programmable Interface) verbindingen tussen (SaaS) applicaties worden gemaakt om gegevens uit te wisselen. Ook die verbindingen moeten veilig en betrouwbaar zijn, wat het geheel complex kan maken. Het is dan raadzaam om vooraf het huidige landschap in kaart te brengen en de route naar een toekomstbestendige IT-omgeving uit te stippelen. Wij gebruiken hiervoor ons Cloud Transitie-model. Dit geeft een goed overzicht van de huidige situatie en wat er nodig is om de gewenste situatie te bereiken.

Kunnen ICT-dienstverleners voldoen aan de privacy- en beveiligingseisen van gemeenten?

JA maar met de benodigde certificaten en standaarden

Het toenemende risico op beveiligingsincidenten door digitalisering heeft ervoor gezorgd dat gemeenten nog zorgvuldiger moeten omgaan met de informatie en gegevens van burgers, ondernemers en partners dan ze al gewend waren. Beveiligingsincidenten gaan over meer dan geld alleen. Gemeenten beheren veel persoonsgegevens. Als de gemeente de beveiliging hiervan niet voldoende kan waarborgen, komt het vertrouwen in de gemeente in het geding.

Daarom zijn er richtlijnen opgesteld die gemeenten moeten helpen bij hun informatiebeveiliging. Zo biedt de Baseline Informatiebeveiliging Gemeenten (BIG) een normenkader dat de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit van gemeentelijke informatie(systemen) bevordert. Het omvat een totaalpakket aan informatiebeveiligingscontroles en -maatregelen die iedere gemeente verplicht is te implementeren. De VNG heeft bovendien een stappenplan voor de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voor gemeenten gepubliceerd, dat onderdeel is van het privacyondersteuningspakket voor gemeenten.

'Secure by design' is een basisprincipe bij Solvinity, wat betekent dat security altijd het uitgangspunt vormt bij alle oplossingen die wij bedenken en bouwen. Solvinity voldoet aan de BIG en bezit verschillende veiligheidscertificaten, zoals ISO 27001 (wereldwijd erkende norm op het gebied van informatiebeveiliging) en ISAE 3402 (de internationaal erkende kwaliteitsstandaard voor uitbesteding). Ook voldoet onze dienstverlening aan de eisen voor archivering die aan de gemeenten gesteld zijn in de archiefwet van 1995. Solvinity hanteert daarnaast de juiste processen om de AVG te borgen en neemt hiervoor passende organisatorische en technische maatregelen.



Hoe bereid je eigen medewerkers voor op een uitbesteding?

Betrek medewerkers al vroeg in het proces voor een vruchtbare samenwerking

De eigen ICT-medewerkers van de gemeente zijn bepalend voor het succes van een uitbesteding, al was het maar vanwege hun kennis van de gemeentelijke organisatie, IT-infrastructuur, systemen en applicaties. Toch kan een uitbestedingstraject voor interne medewerkers bedreigend overkomen: het betekent - soms ingrijpende - veranderingen in hun dagelijks werk of zelfs hun functie of werkgever. Het vereist een andere manier van (samen)werken, die veel voordelen biedt, maar die ook wennen kan zijn. Medewerkers hebben voldoende tijd nodig om zich hierop voor te bereiden en de benodigde kennis eigen te maken. Door hen vooraf goed te informeren en al in een vroeg stadium te betrekken bij de doelstellingen, keuzes en overwegingen voor de aankomende veranderingen, ontstaat draagvlak voor een vruchtbare samenwerking.

Soms is na de uitbesteding geen plek meer voor (een deel van) de IT-medewerkers in de eigen organisatie. In dat geval kan omscholing noodzakelijk zijn of een outplacement traject. Door hen tijdig na te laten denken over hun eigen toekomst, werk je een soepele overgang in de hand, die ruimte en kansen biedt voor een gefaseerde kennisoverdracht. Deze kennisoverdracht kan ook gepaard gaan met de overname van de eigen medewerkers door de ICT-leverancier.

Solvinity ziet de toegevoegde waarde van de huidige medewerkers als een enorm pluspunt en denkt graag mee over mogelijkheden om hun kennis en expertise te behouden. Een zachte landing en voorspoedige integratie in de nieuwe organisatie staan bij ons voorop. Een zeker niveau van technische (architectuur-) kennis zal de opdrachtgever wel altijd in huis moeten houden om de koppelingen met de leverancier te kunnen bewaken.



Hoe kan een organisatie blijven innoveren wanneer IT is uitbesteed?

Innovatie verbetert als IT is uitbesteed!

IT is geen kernactiviteit voor een gemeente, en alle tijd die wordt besteed aan onderhoud en beheer van dit soort ondersteunende taken, is tijd die niet kan worden besteed aan het vernieuwen en verbeteren van de eigen producten, diensten en processen.

Sterker nog: omdat IT wél de kernactiviteit is van een IT-dienstverlener, kan een gemeente die zijn IT-taken heeft uitbesteed ervan op aan dat innovaties op IT-gebied altijd direct beschikbaar zijn om de eigen dienstverlening te ondersteunen. Solvinity adviseert graag en proactief over manieren waarop IT-innovaties de kerntaken van de gemeenten kunnen verbeteren.

Hoe kies je de juiste ICT-dienstverlener voor een succesvolle uitbesteding?

Planmatige aanpak, heldere business cases, actuele architectuur, kennis, communicatie en een goede relatie

Bij IT in- en outsourcing gaan partners een langdurig partnership aan. Deze keuze maak je niet zomaar; je wilt wel dat dit een succes wordt. Dit wordt voor een groot deel bepaald door de mate waarin de doelstellingen worden bereikt. Dit kun je vastleggen in contracten. Maar de manier waarop dit gebeurt is minstens zo belangrijk. Dit is lastiger te vangen in een overeenkomst. Vaak komt het neer op een 'klik' die beide partijen ervaren. Belangrijker nog is dat alle partners elkaar vertrouwen. Dat vertrouwen moet worden verdiend. Voor de opbouw van een goede sourcingrelatie is het essentieel als alle partijen elkaar weten te vinden op elk van onderstaande zes punten:

1. **Een planmatige aanpak.** Heldere afspraken en voortdurende aandacht voor de onderlinge relatie zorgen voor een constructieve samenwerking en een gezonde verstandhouding. Vooral in de transitiefase, waarin intensief moet worden samengewerkt, werpt dit zijn vruchten af.
2. **Twee heldere business cases.** Voor zowel uitbesteder als leverancier ligt er een businesscase ten grondslag aan het partnership. Wanneer deze helder en positief is en beide partijen hier transparant over zijn, helpt dit om elkaar te begrijpen.
3. **Een actuele enterprise architectuur.** Dit helpt bij de afbakening van wat wordt uitbesteed en wat niet. Het zorgt ervoor dat de relaties hiertussen zichtbaar worden. Daarnaast vormt het een hulpmiddel bij het sturen op het 'wat' en voorkomt het ad-hoc-beslissingen.
4. **Goed opdrachtnemer- en opdrachtgeverschap.** Een semi-formele relatie tussen opdrachtgever en -nemer, op basis van wederzijds vertrouwen, inlevingsvermogen en een cultuur van geven en nemen, geeft de samenwerking de openheid en flexibiliteit die nodig is om tijdig bij te sturen als de omstandigheden daar om vragen.
5. **Kennisopbouw en -behoud.** Hoe eerder beide partijen beginnen met het uitwisselen en vastleggen van kennis over organisatie, techniek, toepassingen en informatie, hoe eerder de samenwerking soepel begint te lopen.
6. **Communicatie.** Een goede communicatie op alle niveaus loopt als een rode draad door het partnership. Alleen als alle stakeholders tijdig worden geïnformeerd en betrokken, ontstaat een breed draagvlak onder alle betrokkenen.

Bij Solvinity hechten we veel waarde aan een goede relatie met onze partners. Daarom investeren we in vaste klantteams: elke klant krijgt zijn eigen team toegewezen en alle teams zijn in Nederland gevestigd. Zij helpen de klant van transitie tot beheer. Zo weet je altijd met wie je werkt en blijft opgedane kennis bewaard, zodat we altijd snel en adequaat kunnen reageren.

Solvinity ontwikkelt innovatieve klantgerichte oplossingen en biedt bedrijven met hoge security-eisen een veilige toegang tot de private, public en hybrid cloud. Solvinity is gespecialiseerd in cloud diensten voor managed hosting, analytics, workplace en security. Onder het motto 'Secure and compliant by design' is Solvinity gecertificeerd op basis van internationale en nationale normen zoals ISO27001, ISO14001, ISO 9001, ISAE3402 type II, SOC2 en NEN7510. Solvinity werkt onder andere voor de rijksoverheid, gemeenten, TNO, Trans Link Systems (OV-chipkaart), ING Bank, Nationale Nederlanden, Rabobank, Ahold en ICS Cards. De jaaromzet bedroeg 43 miljoen euro in 2017. Er zijn ruim 250 werknemers werkzaam in Nederland. Kijk voor meer informatie op www.solvinity.nl, of volg Solvinity op Twitter en LinkedIn.

Wil je meer antwoorden?
Heb je zelf nog
een andere vraag?

Bezoek dan onze website **solvinity.com**
of neem contact met ons op via
+31 (0)20 36 43 600 of **gemeenten@solvinity.com**

