



Evaluatie ICT SLA

Datum	21 oktober 2020
Aanwezig	NBK - Hans Julsing (directeur), Jakob Boer GG - Arne Bakker (directeur ICT), Wim van der Veen, Frits Willemssen
Afwezig	-

1. Opening

Hans opent de vergadering en heet iedereen welkom.

Deze evaluatie hebben we ingebouwd omdat het NBK vanaf vorig jaar is overgestapt naar de Windows 10 omgeving. Daarnaast heeft Groningen de werkzaamheden in regie uitbesteed aan Fujitsu (FTU).

Oktober 2019 heeft het NBK, als eerste de overstap gemaakt naar de Windows 10 omgeving. De eerste maanden was de infrastructuur/omgeving aan te merken als vrij stabiel. De performance was snel en dat betekende dat het NBK op een omgeving zat waarbij de sizing voldoet aan de wens van het NBK. De kentering trad op in december en de volgende maanden.

De performance werd slechter. De changes kreeg een doorlooptijd die niet gewenst was. Certificaten verliepen, waardoor de dienstverlening in gevaar kwam. Het on-boarden traject met de verbeterlijsten kwamen niet tot stand. Verder werden de analyses niet geleverd om tot een verbetering te komen. Op het bovenstaande zijn diverse pogingen ondernomen om deze negatieve spiraal te doorbreken. Echter ging dit gepaard zonder resultaat. Ook de interventie om een brief te sturen, gericht aan de directeur ICT, heeft niet tot resultaat geleid.

Communicatie

De communicatie richting Fujitsu verloopt erg moeizaam waardoor diverse meldingen en wijzigingen niet of veel te laat worden opgepakt.

Ook de communicatie van diverse technische ICT aanpassingen richting NBK worden veelal op het laatste moment aangekondigd. Met als gevolg ad-hoc testen.

Samenvattend ziet NBK geen verbetering van de dienstverlening en heeft geen vertrouwen in ICT Groningen/Fujitsu als ICT dienstverlener. Wel ziet het NBK dat ICT Groningen alles er aan doet om zaken over de brug te brengen richting FTU. Echter levert dit niet het gewenste resultaat op. NBK geeft dan ook aan verkennende gesprekken te gaan voeren met een andere partij, die de hosting van de werkplek voor haar rekening neemt. Het streven is dat in Q1 2021 de overstap wordt gerealiseerd. De directeur ICT begrijpt de afweging en geeft toe dat de dienstverlening jegens NBK niet op orde is. NBK zal samen met ICT Groningen de vervolgstappen voorbereiden om een geleidelijke overgang te garanderen, waarbij het uitgangspunt is dat de dienstverlening door blijft draaien.



2. Afspraken

De volgende afspraken zijn gemaakt:

- NBK gaat op zoek naar een nieuwe ICT dienstverlener inzake werkplekapplicatie.
 - NBK wenst zo spoedig mogelijk over te stappen. Het streven is q1.
 - De nieuwe concept SLA wordt besproken met ICT Groningen.
 - Tot aan de overstap richting een andere leverancier qua werkplekapplicatie blijft ICT Groningen conform SLA (oud of nieuw) de dienstverlening aan het NBK garanderen.
 - ICT Groningen en NBK zorgen voor een geleidelijke overgang en afronding richting de nieuwe leverancier van de werkplekapplicatie.
-