

# Een pleidooi



Anja Dekhuijzen houdt zich als vooraanstaand advocaat bij Whitebridge bezig met IT- en outsourcing. Ze adviseert in die hoedanigheid cliënten over vraagstukken rondom outsourcing, IT-contracten, IT-disputen, telecommunicatie, e-commerce en privacy.

Wij advocaten pleiten graag, doorgaans in de rechtszaal. Nee, niet zoals laatst die advocaat in Florida, die samen met de rechter tijdens een zitting naar buiten stapte om kennelijk een robbertje te gaan vechten op de gang. Wat mij het meest intrigeerde was dat het aanwezige publiek in de rechtszaal doodstil bleef zitten, en na afloop luidt applaudisseerde toen het tweetal terugkwam. Waarvoor, zo vroeg ik mij af.

Nee, dan houd ik liever een pleidooi voor een van de minst bekende clauses in outsourcingdeals, die van doorslaggevende waarde kunnen zijn voor het succes van de outsourcing. Ik heb het over zogeheten ‘technical neutrality’. Wanneer ik deze clause opper bij een cliënt, varieert de reactie doorgaans van ‘wat is dat?’ tot ‘hebben wij dat echt nodig?’ Mijn antwoord is dan een volmondig ja.

In deze column zal ik de recente perikelen tussen de gemeente Almere, Atos Origin en Fujitsu bespreken, die het belang van deze clause onderstrepen. Het betreft de volledig uit de hand gelopen transitie bij de gemeente Almere van de oude outsourcingpartner Atos naar Fujitsu. De migratie kost inmiddels 3,2 miljoen euro boven de oorspronkelijke raming. Beide partijen lopen nog steeds als leverancier rond bij Almere. Na een aanbestedingstraject was het zogeheten ICT Vita@-project gegund aan Fujitsu, nadat in de zes voorgaande

jaren Atos de outsourcing betreffende de levering van werkplek- en rekencentrumdiensten had uitgevoerd. De accountant van PWC sprak in zijn jaarrekeningrapportage ultimo 2013 zijn zorgen uit over de migratie naar Fujitsu: “Het traject heeft een lange doorlooptijd, verloopt moeizaam en beperkt de beschikbaarheid van uw eigen mensen en middelen”.

De technische voorjaarsnota 2014 vermeldt wat de problemen veroorzaakt: “De migratie vertraagt door de complexe onderlinge samenhang binnen en tussen de applicaties.” Deze verklaring roept meer vragen op dan deze beantwoordt. IT-omgevingen zijn doorgaans complex. Pijnlijk voor de gemeente Almere is dat ze inmiddels achter de feiten aanloopt.

Was dit te voorkomen? Zie hier mijn pleidooi voor goede afspraken over technische neutraliteit. Deze afspraken hadden met name in relatie tot de eerste outsourcingpartner problemen kunnen voorkomen. Kort gezegd komt het erop neer dat de outsourcingpartner ervoor instaat dat hij bij al zijn technische keuzes en werkzaamheden dusdanig te werk gaat dat de IT-omgeving van de klant steeds zoveel mogelijk *standaard* (oftewel technisch neutraal) is. Daarmee is deze niet volledig verweven met de specifieke IT-omgeving en IT-portfolio van de outsourcingpartner. Deze neutraliteit speelt bij de selectie van

alle elementen van de IT-omgeving: interoperabiliteit met de bestaande IT-omgeving van de klant, de ontwikkeling van maatwerk, het opstellen van functionele en technische specificaties en last but not least het onderhoud op software.

Op die manier wordt, los van juridische afspraken over migratie en hulp bij exit, ervoor gezorgd dat men ook technisch gezien daadwerkelijk kan migreren naar een nieuwe IT-partner. Het heeft er de schijn van dat de problemen rond de complexe IT-omgeving deels te voorkomen waren geweest als hier strakker op was toegezien gedurende de periode 2007 tot 2013. Voor Almere is het een kwestie van de wonden likken en zo snel mogelijk deze migratie afronden. Maar voor de komende periode blijft het pleidooi overeind om hier scherper op te letten, zodat bij het eind van de volgende rit deze problemen voorkomen worden.