



GEBRUIKERS
VERENIGING

SAMEN VERBINDEN

PINKROCCADE
LOCAL
GOVERNMENT



samen verder

Advies Uitvloeiregeling software PinkRoccade.

Adviesrapport uitgebracht door:
Gebruikersvereniging PinkRoccade en PinkRoccade Local Government.

Versie : 1.0
Datum : 16-06-2022
Auteur : Theo Timmermans
Samen met : Eva Röben, Ralph Wagter GV; Annemarie Stel, Julius Haagh PinkRoccade.

Inhoudsopgave rapport

INHOUDSOPGAVE RAPPORT	2
SAMENVATTING UITVLOEIINGSREGELING	3
INLEIDING	4
AANLEIDING TOT INNOVATIE.....	4
WAT BETEKENT DEZE INNOVATIE VOOR PRODUCTEN	5
WAT BETEKENT INNOVATIE VOOR KLANTEN?.....	5
MEERVOUDIG ONDERHOUD BRENGT EXTRA KOSTEN MET ZICH MEE.....	5
WERKGROEP UITVLOEIING: AANPAK VAN HET ONDERZOEK	6
UITGANGSPUNTEN VOOR DE OPDRACHT.....	6
OPDRACHTBESCHRIJVING	6
UITWERKING VAN DE OPDRACHT	7
HET BEGINT BIJ EEN BUSINESS CASE	7
SET AAN BASISREGELS, DUIDELIJKHEID KLANT EN PINKROCCADE	8
CONSULTATIE GEBRUIKERSVERENIGING.....	9
NIEUWE KLANTEN EN PRODUCTONTWIKKELING.....	9
PERIODE ONDERSTEUNING VAN EEN PRODUCT.....	10
PERIODE ONDERSTEUNING VAN EEN PRODUCT	10
VERVOLGAANPAK	10
CONCLUSIE EN ADVIES	10
CONCLUSIE.....	10
ADVIES.....	10
BRONMATERIAAL	11

Samenvatting Uitvloeingsregeling

Op hoofdlijnen worden de volgende uitgangspunten gehanteerd voor de uitvloeingsregeling. Dit is verder uitgewerkt en verantwoord in het onderliggend schrijven.

- Op basis van een goedgekeurde businesscase wordt (in co-creatie) gestart aan een nieuw productie of andere vorm van innovatie. In de businesscase zijn de doorlooptijden van de ontwikkeling bekend en is vastgesteld wanneer meervoudig onderhoud start en afloopt (indien van toepassing). Gemeenten kunnen daardoor eventuele migratie/investeringen meerjarig inplannen.
- Na oplevering en in gebruik name van de businesscase door 2/3 van de co-creatiegroep (in productie=accepteren in deze context) gaat een periode in van 24 maanden waarin meervoudig onderhoud wordt aangehouden. Voor de oude applicatie geldt dat we correctief onderhoud (productie versturende fouten) en wetswijzigingen ondersteunen. Deze onderhoudskosten zijn gelijk aan de eerder gerekende onderhoudskosten, met uitzondering van prijsindexaties.
- Na 24 maanden vervalt de generieke mogelijkheid van meervoudig onderhoud, de zogenaamde end-of-support is bereikt. Gemeenten die buiten deze periode gebruik willen blijven maken van de producten/diensten kunnen gebruik maken van 12 maanden individuele aanvullend Extended support (aanvullende betaalde servicedesk en consultancy afspraken) en in deze 12 maanden indien noodzakelijk aanvullende maatwerkafspraken maken met PinkRoccade Local Government. Kosten hiervoor zijn voor de individuele gemeenten en worden niet omgeslagen in de generieke onderhoudskosten.



Inleiding

In de afgelopen jaren is er regelmatig discussie geweest over redenen waarom een gemeente zou moeten overstappen op een nieuw product. Voor gemeenten is de noodzaak om over te stappen naar een nieuwe(re) versie niet altijd duidelijk. Voor hen is er ook niet altijd een reden om over te stappen, zeker niet wanneer de "oude" versie in hun ogen nog goed werkt.

Dat betekent dat soms jarenlang verschillende producten met eenzelfde functionaliteit in de lucht moet worden gehouden. Dit geeft niet alleen aanleiding tot discussies, het zorgt er ook voor dat kosten voor onderhoud oplopen en medewerkers lang ingezet blijven op uitlopende producten.

Alle softwarebedrijven hebben met dit fenomeen te maken. De grote softwarebedrijven, zoals Microsoft, geven richtlijnen tot op welk tijdstip het onderhoud op versies gegarandeerd is. Dat betekent dat na die datum niet alleen het onderhoud, juist ook de ondersteuning op de oudere en inmiddels verlopen versies, stopt.

Ook PinkRoccade werkt continue aan het vernieuwen en verbeteren van hun producten en ook de discussie over het lang onderhouden van versies software kennen zij goed. Die discussies over dubbel onderhoud gelden ook voor gemeenten.

De hoogste tijd voor de Gebruikersvereniging om samen met PinkRoccade te werken aan een richtlijn voor het uit faseren van producten. Wat komt daarbij kijken en waar moet overal rekening mee worden gehouden.

Dit document geeft richting aan een set aan basisregels over hoe om te gaan met het al dan niet blijven ondersteunen van verschillende versies of platformen van of voor producten.

Om dit document actueel en effectief te houden, zal het P&P overleg eigenaar worden van dit document en jaarlijks wijzigingsvoorstellen afwegen en verwerken in een nieuwe conceptversie. Die conceptversie wordt vervolgens voorgelegd aan een gezamenlijk overleg van het GV-bestuur en de directie PinkRoccade om vast te stellen. Via de website van de GV en PinkRoccade publiceren we de nieuwe versies en ingangsdatums van de uitvloeiregeling.

Aanleiding tot Innovatie

PinkRoccade werkt continue aan het verbeteren en vernieuwen van de producten. Dit wordt ingezet vanuit 4 innovatie (route) perspectieven:

1. Klant route:
In deze route gaat het om klantwensen, oplossen van klantproblemen;
2. Noodzaak route:
Nieuwe wet- en regelgeving, processen veranderen, fusies bij klanten, concurrentie, up-to-date blijven, product-life-cycle;
3. Ideeën route:
Visie en strategie PinkRoccade op productontwikkeling naar de toekomst, aansluiten bij ontwikkelingen als Common Ground, Haal Centraal etc.;
4. Technologie route:
Onderliggend releasebeleid van derde partijen zoals platform- of databaseleveranciers, nieuwe technologie als RPA, IoT.

Wat betekent deze innovatie voor producten

Productontwikkeling vanuit ieder van de 4 routes kan leiden tot nieuwe (major) releases. Voor individuele gemeenten is niet altijd (direct) de noodzaak duidelijk waarom zij de stap naar migratie moeten maken. Zij willen liever op de "oude" bestaande versie blijven werken. Dat geeft dubbel onderhoud dat uiteindelijk in de prijs naar de gemeenten wordt doorbelast.

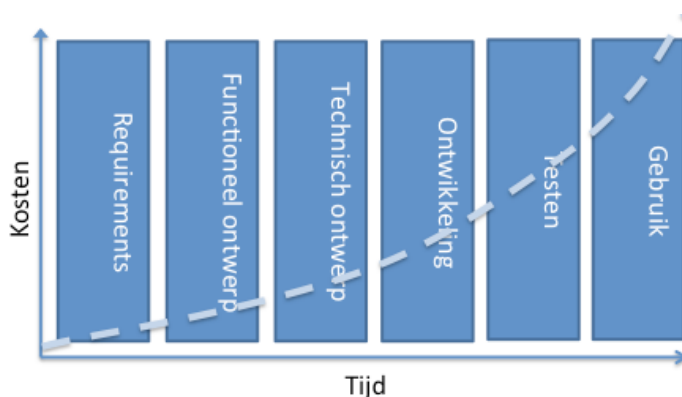
Het probleem van dubbel onderhoud werkt in de praktijk exponentieel, omdat er vaak sprake is van zowel functionele doublures, technische doublures, doublures in onderliggende- en ondersteunende software, et cetera. Daardoor ontstaan 2 macht x te ondersteunen varianten (configuraties). Dit weerspiegelt de wens en zelfs noodzaak om te ontdebelen.

Wat betekent innovatie voor klanten?

Diezelfde nieuwe (major) releases zorgen ervoor dat gemeenten inspanningen en kosten moeten maken om naar de nieuwe versie toe te migreren. Voor individuele gemeenten is niet altijd (direct) de noodzaak duidelijk waarom zij de stap naar migratie moeten maken. Zij willen liever op de "oude" bestaande versie blijven werken. Juist door een snelle migratie van alle gemeenten worden kosten voor dubbel onderhoud voor gemeenten voorkomen. Dit geeft daarbij ook een vrijval van beschikbare capaciteit bij Pink om tijd in te vullen voor aanvullende zaken zoals voor extra onderhoud of nog meer innovatie.

Meervoudig onderhoud brengt extra kosten met zich mee

De complexiteit en kosten van meervoudig onderhoud zijn groot en groeit exponentieel wanneer meerdere versies moeten worden onderhouden.



Naarmate de tijd vordert en wijzigingen in de software noodzakelijk zijn stijgen de kosten.

De kostenstijging komt o.a. door:

- Programmeren moet meerdere keren worden uitgevoerd;
- Software testen moet meerdere keren worden uitgevoerd;
- Software testen wordt sterk beïnvloed doordat klanten specifieke instellingen of maatwerk in versies hebben;
- Verschil in gebruik software i.v.m. on-premiss of hosting;
- Onderhoud kennis en kunde bij de Helpdesk i.v.m. meerdere versies;
- Inzet van ontwikkelaars "zit vast" op oudere producten en zij kunnen niet worden ingezet op de doorontwikkeling van de nieuwe software.

Deze extra kosten worden meegenomen in de totale prijsberekening van het product en daarmee omgeslagen naar alle klanten die het product afnemen.

Voor klanten betekent dit hogere kosten die niet nodig hoeven te zijn. Daarnaast kan het (moeten) blijven ondersteunen van oude(re) release(s) het tempo in de ontwikkeling van nieuwe producten afremmen.

Werkgroep Uitvloeiregeling: Aanpak van het onderzoek

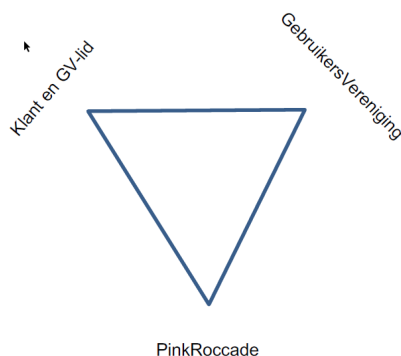
Er bestaat daarom de behoefte om een algemene set aan basisregels op te stellen hoe kan worden omgegaan met het al dan niet blijven ondersteunen van verschillende versies of platformen. Om die reden is er een werkgroep "uitvloeiingsregeling" samengesteld met vertegenwoordigers vanuit de gebruikersvereniging en vanuit PinkRoccade.

In de werkgroep nemen de volgende mensen deel:

- Ralph Wagter, gebruikersvereniging
- Eva Röben, gebruikersvereniging
- Julius Haagh, PinkRoccade
- Annemarie Stel, PinkRoccade
- Theo Timmermans, ambtelijk secretaris gebruikersvereniging

Uitgangspunten voor de opdracht

In 2020 is er een manifest opgesteld, waarbij de driehoeksrelatie wordt beschreven tussen PinkRoccade, de gebruikersvereniging en de individuele gemeente als klant en GV lid.



De GV komt hierin op voor het gemeenschappelijke belang van haar leden en behartigt dit belang in haar relatie met PinkRoccade. PinkRoccade houdt, mede door de inzet van de GV, rekening met de gemeenschappelijke belangen van de klanten. PinkRoccade heeft contracten met individuele klanten en kan daarin ook klant specifieke afspraken maken. Zij maakt daarin ook haar eigen commerciële afweging.

Het belang van de GV (en haar leden) is vaak gelijk aan het belang van PinkRoccade. Lage kosten, innovatie, informatieveiligheid, stabiliteit etc.

Bij het uitwerken van de set aan basisregels vragen we om zoveel mogelijk vanuit die gedeelde belangen te redeneren. Daarbij is ook het uitgangspunt dat we gemeenten zo min mogelijk willen dwingen om over te stappen, maar juist willen interesseren om op een nieuwe versie / product over te gaan. Nieuwe producten of innovaties brengen verbeteringen in het functioneren van applicaties.

Opdrachtbeschrijving

Aanleiding is een concreet vraagstuk rondom dubbel onderhoud vanuit het platform R&O. Dit vraagstuk is aanleiding geweest voor een opdracht aan de werkgroep om de volgende opdracht uit te werken.

1. Stel een set van basisregels op waaruit blijkt hoelang klanten aanspraak kunnen blijven maken op onderhoud en ondersteuning van producten en releases en tegen welke voorwaarden dit moet zijn;
2. Geef aan hoe de GV geconsulteerd wordt bij het afwijken van de basisregels en hoe de GV inspraak heeft op:

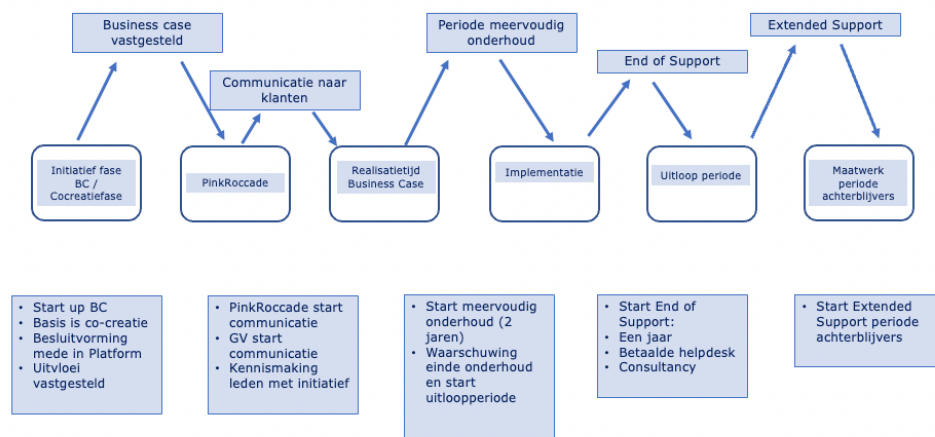
- a. het vaststellen van afwijkende termijnen;
 - b. het vaststellen van veranderende onderhouds- en ondersteuningskosten;
3. Denk na en geef aan hoe bij nieuwe producten:
 - a. de individuele klanten (kunnen) worden gemotiveerd om in de product ontwikkeling mee te gaan;
 - b. wat daarbij de rol van de GV platformen zal zijn;
4. Geef aan op welke wijze voor gemeenten zichtbaar is:
 - a. welke periode een product ondersteund blijft;
 - b. met welke toekomstige kosten zij in hun eigen meerjarenbegroting rekening moeten houden;
5. Breng over de opdracht advies uit aan het PenP¹ overleg voor 1 november 2021²;
6. Breng advies uit over de vervolg procesaanpak.

Uitwerking van de opdracht

Om de opdracht uit te werken is de werkgroep vanaf 18 november 2021 meerdere keren bij elkaar geweest. Besproken is welke aanpak gevolgd wordt, dat de deelnemers aan de werkgroep nog een en ander hebben uit te zoeken en dat we begin 2022 een concept gereed willen hebben dat besproken kan worden binnen het bestuur van de GV en de directie van PinkRoccade. De uitwerking van de opdracht is dan ook verdeeld in diverse vervolgstappen.

Het begint bij een Business Case

Het initiatief om een business case te starten kan vanuit verschillende kanten komen en wordt in het Platform besproken. Het platform en Pink Roccade nemen hierin een besluit over te gaan tot het opstellen van een Businesscase. In de ontwikkelfase van de BC wordt gewerkt in co-creatie met klanten. In deze fase wordt duidelijk welke functionaliteit ontwikkeld wordt tegen welke kosten. In de business case wordt ook de (wijze van) uitvloeien vastgelegd.



Model 2: Proces van Business Case tot End of Life

¹ PenP overleg staat voor Product en Prijsbeleid overleg. Dit overleg wordt 6 wekelijks gevoerd tussen het bestuur van de GV en de directie van PinkRoccade.

² De datum van 1 november 2021 verwijst naar de datum gesteld in de opdracht. Het heeft meer tijd gekost om dit document op te stellen.

De periode van hoge kosten ligt in het deel "meervoudig onderhoud". Het is daarom dat hier afspraken over gemaakt worden.

Set aan basisregels, duidelijkheid klant en PinkRoccade

De set van basisregels is hierna beschreven. Hieruit blijkt voor zowel de klant als PinkRoccade hoelang klanten aanspraak kunnen blijven maken op onderhoud en ondersteuning van producten en releases en tegen welke voorwaarden dit moet zijn.

In model 2 op pagina 5 staan de verschillende overgangsmomenten beschreven met in de informatieblokken de hoofdactiviteiten van dat moment. Voor het vaststellen van termijnen houden we de GIBIT-voorwaarden aan zoals die in artikel 7 en 8 beschreven zijn. Daarnaast is gebruik gemaakt van een notitie van PinkRoccade. Hieronder volgt een puntsgewijze opsomming van de invulling van de verschillende regels.

1. Initiatief Business Case
 - a. Initiatief Business Case wordt gedeeld in het Platform/met klanten;
 - b. Onderzoek naar Co-creatie wordt opgestart;
 - c. Opstellen van de Business Case vindt plaats op basis van co-creatie. Uitvloeingsregeling is alleen van toepassing op de innovaties die dit proces volgen;
2. Vaststellen Business Case
 - a. Business Case is besproken en vastgesteld. Daarin is opgenomen:
 - i. Standaard termijn afbouw dubbele functionaliteit; (GIBIT)
 - ii. Periode meervoudig onderhoud volgens de standaard aanpak. Het onderhoud op de huidige functionaliteit vervalt op een vastgesteld moment na de oplevering van de nieuwe functionaliteit. Wanneer hiervan wordt afgeweken wordt dit beschreven in de BC;
 - iii. Moment van ingaan periode meervoudig onderhoud is bepaald op de dag dat de eerste 5 implementaties succesvol zijn verlopen. Het product is dan voor de markt beschikbaar;
 - iv. Vastgesteld wordt in het tijdpad wanneer End of Support en Extended Support ingaan;
 - v. Startpunt van communicatie naar klanten. Voor de GV het moment om communicatie naar de leden te starten;
3. Start communicatie naar klanten/leden;
 - a. PinkRoccade en GV starten communicatie over de innovatie. Met name aandacht voor de onderhoudstermijnen. GIBIT;
4. Start realisatie Business Case;
5. In de realisatiefase van de Business Case wordt de software gebouwd, opgeleverd en start de periode van meervoudig onderhoud. Deze periode duurt 24 maanden. (De GIBIT spreekt van 18 maanden, echter 24 maanden past beter in de P&C cyclus van de gemeente). In deze periode:
 - a. Wordt regulier onderhoud doorgevoerd. Benoemd wordt W&R, Security, Productieverstoringen, Productiewijzigingen. Hoe noodzakelijke aanpassingen doorgevoerd worden in deze periode is ter beoordeling aan PinkRoccade;
 - b. End of Support oude product wordt aangekondigd, zoals beschreven in de Business Case. Gemeenten dienen financiële afspraken te maken voor de periode na de 24 maanden, wanneer zij nog niet zijn overgegaan. Het in stand houden van de inmiddels oude functionaliteit zit niet meer in het reguliere onderhoud;

- c. Opleveren producten uit de Business Case. De oplevering en acceptatie zijn succesvol en periode meervoudig onderhoud gaat in. Onderscheidt wordt gemaakt in:
 - i. Wijzigingen en/of innovaties binnen bestaande software die een beperkte invloed hebben op de processen bij de klant:
 1. De datum van uitvloeien gaat in bij de lifegang van 1 gemeente uit de co-creatiegroep;
 - ii. Wijzigingen en/of innovaties die impact hebben op de (technische) infrastructuur, grote wijzigingen die impact hebben op de UX/gebruik of processen binnen de klant:
 1. De uitvloeiregeling gaat in wanneer 2/3 van de co-creatiegroep de business case succesvol in gebruik heeft;
6. Start periode End of Support. Duur is 1 jaar waarbij betaalde helpdesk en consultancy wordt geleverd. Gemeenten hebben hierover aanvullende afspraken gemaakt. Geen ondersteuning standaard op software en hosting infrastructuur. Voorbereiden op Extended Support;
7. Aankondigen dat einde periode End of Support wordt bereikt en periode Extended Support gaat starten. Maatwerk aanbieden aan klanten;
8. Start Extended Support. Dienstverlening en ondersteuning vanuit de helpdesk vervalt, tenzij daar aparte afspraken over gemaakt zijn;
9. Voor de totale doorlooptijd van start meervoudig onderhoud tot start Extended Support wordt 24 maanden gerekend.

Consultatie Gebruikersvereniging

In de Business Case worden afspraken vastgelegd over termijnen van doorloop Business Case, het meervoudig onderhoud, de End of Support periode en wanneer het Extended Support gaat starten. In het proces van het tot stand komen van de Business Case wordt de Gebruikersvereniging geconsulteerd en heeft zijn inspraak op:

1. Het vaststellen van de standaard termijnen in de Business Case;
2. Het vaststellen van de afwijkingen van de termijnen in de Business Case;
3. Het vaststellen van de veranderende onderhouds- en ondersteuningskosten;
4. Deze inspraak loopt via het P&P overleg tussen het bestuur van de Gebruikersvereniging en de directie van PinkRocade.

Nieuwe klanten en productontwikkeling

Nieuwe producten ontwikkelen vraagt om investeringen door klanten. Het kan klanten aantrekkelijk worden gemaakt om mee te investeren wanneer voor hen de "waarom" vraag kan worden beantwoord. Hiervoor is een klant onderzoek(je) nodig waarbij het belangrijk is deze vraag samen met de klant te onderzoeken.

Antwoorden kunnen zijn:

- Het bestaande product houdt op te bestaan. Er moet iets nieuws komen;
- Er worden (een aantal) problemen bij de klant opgelost. Denk hierbij niet alleen aan softwareproblemen. Juist ook organisatorische uitdagingen zoals vergrijzend en daardoor uitstromend personeelsbestand, invullen strategische organisatiedoelen, lange termijn besparingen door efficiënter software.

De argumenten kunnen nog verder worden uitgebreid.

Periode ondersteuning van een product

In de Business Case wordt duidelijk tot hoelang een product nog wordt ondersteund. Een overall overzicht is niet voorhanden.

Een optie is om een totaaloverzicht van producten te maken en daarin zichtbaar te maken welke strategie geldt voor de vervanging van een product.

Periode ondersteuning van een product

Binnen PinkRoccade wordt het eenduidig gebruiken van een Uitvloeiregeling ondersteund door de Productmanagers. Uit hun vak overleg blijkt ook dat ieder domein het liefst een eigen, op het domein gerichte aanpak, wil gebruiken. Dat maakt het invoeren van een generieke aanpak moeilijker. Binnen PinkRoccade moet hier nog verder overleg over plaatsvinden.

Vervolgaanpak

Het vervolgproces van dit document is als volgt.

1. Bespreken binnen de werkgroep;
 - a. Aanpassingen verwerken;
2. Bespreken binnen P&P overleg;
 - a. Aanpassingen verwerken;
3. Publiceren binnen de Platforms en overleg gremia binnen PinkRoccade;
4. Bespreken binnen Bestuur Gebruikersvereniging en directie PinkRoccade;
 - a. Aanpassingen verwerken en opnieuw ter bespreking in besluit organen;
5. Na vaststellen publiceren op website PinkRoccade en Gebruikersvereniging;
6. Bespreken in alle Platforms;

Conclusie en Advies

Conclusie

Klanten (leden van de GV), de Gebruikersvereniging en PinkRoccade hebben een belang bij duidelijke afspraken over hoe met het uit faseren van software (producten) wordt omgegaan. Jarenlang geconfronteerd worden met meervoudig onderhoud is kostenverhogend en complex in de uitvoering. Voor klanten en PinkRoccade belangrijk om die kosten te drukken en beheersbaar te maken.

Advies

Het advies van de werkgroep is om de uitwerking van deze opdracht uit te voeren zoals in de basisregels is beschreven. Duidelijke en eenduidige termijnen voor onderhoud, uitlopend onderhoud (End of Support) en maatwerk (Extended Support) aanhouden. In de opzet van de Business Case hier al rekening mee houden en vroegtijdig communiceren. Klanten kunnen dan in hun meerjarenbegroting al voorsorteren op tijdige vervanging.

Bronmateriaal

Als bronmateriaal voor het onderzoek zijn de volgende documenten gebruikt:

- Berry van den Bosch, 28 april 2021, Onderhoud software Voorstel afbouwen dubbel onderhoud;
- VNG, GIBIT 2020, artikelen 7 Acceptatie, 8 Onderhoud;