

ONTVANGEN 11 OKT. 2019

Raadhuisplein 1
6367 ED Voerendaal
Postbus 23000
6367 ZG VoerendaalT 045 – 575 33 99
F 045 – 575 11 95
E info@voerendaal.nl
W voerendaal.nl

Raad van Voerendaal

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Voerendaal
		49299	16-september-2019
Onderwerp		Behandeld door	Bijlagen
Marktconformiteitstoets Parkstad-IT		Anouk Jennen	presentatie marktconformiteitstoets

VERZONDEN 11 OKT. 2019

Geachte heer, mevrouw,

Op 7 augustus is de uitkomst van de Marktconformiteitsmeting gepresenteerd aan de deelnemers van het Dienstverlenings Overleg Parkstad-IT (PIT). De aanleiding voor deze marktconformiteitsmeting is afkomstig van de Deelnemersraad, waarin is afgesproken om een objectieve meting uit te voeren ter validatie van het prijspeil. De marktconformiteitsmeting is aanbesteed en heeft geleid tot gunning aan de organisatie Metri vanwege hun specifieke kennis van de gemeentelijke overheid en de voorgestelde prijsstelling.

De marktconformiteitsmeting levert de volgende inzichten op:

- De prijsstelling van PIT is marktconform waarbij additioneel geldt dat PIT de deelnemers meer ontzorgt dan vergelijkbare aanbieders op de markt. Dit komt zeker door de aanwezige kennis van en ervaring met de gemeentelijke systemen en processen maar ook doordat in de prijsstelling meer projectmatige werkzaamheden zijn opgenomen die normaliter door de markt separaat worden doorbelast.
- Metri heeft een aantal potentiële kostenreducties geïdentificeerd voor het concept verrekenmodel. Deze worden nader onderzocht door de bestaande werkgroep en zij zal een advies hierover uitbrengen vóór 1 januari 2020. Wel blijft het Dienstverlenings Overleg van mening dat de eerder gedefinieerde uitgangspunten van het nieuwe verrekenmodel, beheersbaar en eenvoudig, moeten blijven gelden.

De uitkomst van het onderzoek kan leiden tot wijzigingen binnen het budget 2020 welke, na afstemming met de contractmanagers én goedkeuring in de deelnemersraad, mogelijkerwijs kan resulteren in een of meerdere begrotingswijzigingen. Verder wordt gekeken of applicatieharmonisatie kan leiden tot en verdere efficiëncyslag.

De meting uitgevoerd door Metri beperkt zich tot de feitelijke kostenkant van de PIT-dienstverlening in vergelijking tot vergelijkbare dienstverlening binnen de gemeentelijke overheid of aanpalende instanties. Er is geen onderzoek uitgevoerd naar de actuele kwalitatieve aspecten van de dienstverlening.

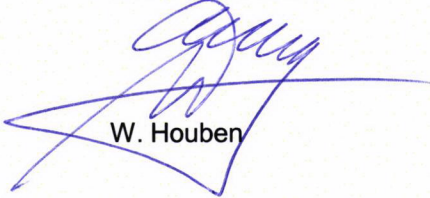
De volledige marktconformiteitsmeting is bijgevoegd. We gaan ervan uit u hiermee voldoende te informeren.

Met vriendelijke groeten,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN VOERENDAAL,
de secretaris, de burgemeester,



H.H.M. Timmermans



W. Houben

Marktconformiteitsmeting Doorbelastingsmodel

**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**

Parkstad IT

Presentatie Deelnemersraad september 2019

Inhoudsopgave

**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**

2

Introductie

Opdracht & aanpak

Scoping en uitgangspunten

Management dashboard

Bijlage Devices

Bijlage Beheer virtuele werkplek

Bijlage Applicaties

Introductie

**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**



metri
IT STARTS WITH THE FACTS

Introductie

4

Achtergrond

Parkstad IT (PIT) heeft een nieuw doorbelastingsmodel ontwikkeld waarbij de doorbelasting van de ICT dienstverlening naar de deelnemers plaatsvindt op basis van verschillende pijlers zoals 'Devices', 'Beheren Virtuele werkplek' en 'Applicaties' (ook wel 'Beheren Informatie Voorziening'). Binnen deze pijlers zijn alle kosten die PIT maakt doorberekend.

Dit nieuwe doorbelastingsmodel heeft als consequentie dat voor een aantal afnemers het te betalen bedrag verandert. Het model is tot stand gekomen door de werkgroep verdeel-/verrekenmodel en in principe akkoord bevonden door de Deelnemersraad. De financiële effecten van het voorgestelde model zijn echter dusdanig dat een objectieve markttoetsing gewenst is gebleken.

Parkstad IT heeft daarom aan METRI gevraagd de prijsstelling van het doorbelastingsmodel op marktconformiteit te toetsen. In deze presentatie wordt de aanpak en uitkomst van dit onderzoek weergegeven en worden aanbevelingen gedaan over mogelijke verbeteringen van de doorbelastingsmethodiek.

Opdracht & aanpak

**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**



metri
IT STARTS WITH THE FACTS

Opdracht en doelstelling

6

Parkstad IT heeft aan METRI gevraagd de prijsstelling van het doorbelastingsmodel op marktconformiteit te toetsen. Zijn de prijzen van de doorbelastingmethodiek in overeenstemming met de prijzen die METRI in de markt ziet?

Op basis van het doorbelastingsmodellen is de opbouw van de prijzen vastgelegd. We hebben hierbij rekening gehouden met de volumes en configuratiefactoren.

Parkstad IT heeft sinds 2019 een nieuw doorbelastingmethodiek geïntroduceerd gebaseerd op een P*Q model. Hierbij worden de kosten van PIT doorbelast naar de deelnemers via de volgende pijlers:

1. Devices
2. Beheren Virtuele Werkplek
3. Applicaties/ Beheren informatievoorziening
4. Leveren ICT projectsturing
5. Leveren Functioneel Beheer
6. Multifunctionals, deze vallen in de praktijk onder de pijler 'Devices'

Deelnemers

7

Parkstad IT voert de ICT dienstverlening uit voor de volgende deelnemers:

- Brandweer Zuid Limburg
- Gemeente Beekdalen
- Gemeente Brunssum
- Gemeente Heerlen
- Gemeente Kerkrade
- Gemeente Landgraaf
- Gemeente Voerendaal

Verder is er dienstverlening beschikbaar voor een aantal klanten waaronder:

- Het Gegevens Huis
- ISD-BOL
- ISD-Kompas
- Werk voor Heerlen

Om de prijzen die gebruikt worden te kunnen vergelijken met marktprijzen, maakt METRI gebruik van zijn Component Based Measurement Framework (CBM).

De unitprijzen die gehanteerd worden onderverdeeld in marktconforme prijscomponenten die we vergelijken met gemiddelde marktprijzen. In de componenten is rekening houden met staffing-, hardware(investeringen)-, contracten/licenties- en eventuele 3rd party kosten.

Nadat we deze prijzen per component hebben verzameld worden deze weer samengevoegd om tezamen een marktconforme prijs te vormen die we vergelijken met de unitprijzen die door Parkstad IT gebruikt worden.

Voorbeeld: De eenheidsprijs “Beheren virtuele werkplek” is onderverdeeld in de componenten: Directory service, Mail service, File, Print, RAS, KA applicaties, Helpdesk, On-site support, Werkplek beheer en LAN/WAN. De prijzen van deze componenten zijn vergeleken met de marktprijzen en daarna weer samengevoegd om tot de overall prijs voor “Beheren Virtuele Werkplek”.

Scoping & uitgangspunten

**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**



metri
IT STARTS WITH THE FACTS

Scoping

10

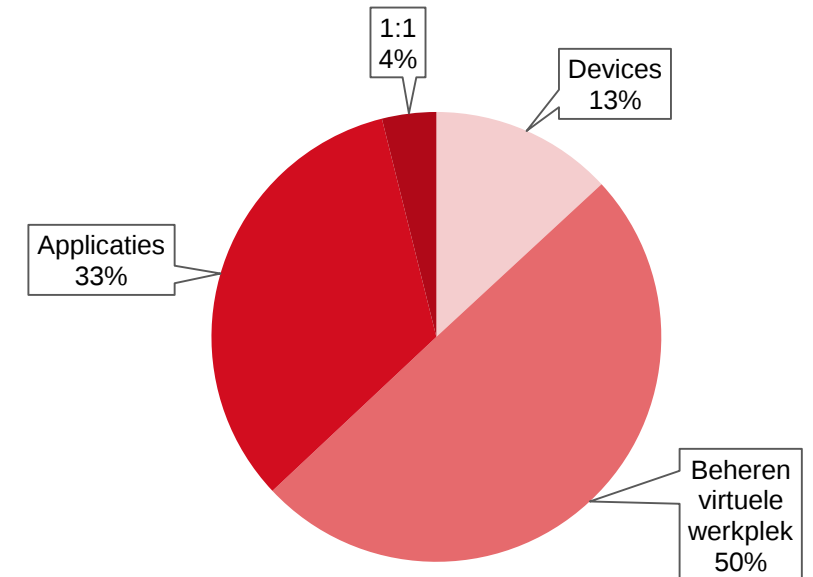
Diensten in scope

- Helpdesk
- On-site support
- Hardware en software
- Beheer werkplek
- Technische applicatie management
- Server computing
- Database management
- Netwerk
- Storage en back-up
- Security
- Process management (ITIL)

1:1 overgenomen

- Overige klanten
- Opslag van 15% voor klanten
- Leveren functioneel beheer

Kostenverdeling



Uitgangspunten

11

De volgende documenten zijn gebruikt in het onderzoek:

- A. Toerekenen formatie naar nieuwe pijlers 2020 2019-05-14
- B. Totaaloverzicht Contracten Licenties 2020 2019-05-14
- C. Investerings 2020 2019-05-14
- D. applicatieoverzicht alle deelnemers 2019-05-17
- E. Storage overzicht 2019-03-21
- F. Devices uit TOOL 2018-11-30
- Presentatie Aanpak nieuw verrekenmodel technische doorrekening 2019-01-07
- Totaal overzicht devices uit TOOL 2018-11-30
- Nieuw verrekenmodel o.b.v. begroting 2019 definitief

Informatie ontvangen via Email:

- Overzicht Microsoft licenties ontvangen op 11 juli jl.
- Lijst van virtuele servers ontvangen op 7 juli jl.
- Lijst van applicaties per type ontvangen via de mail op 3 juli jl.
- Lijst van fysieke servers ontvangen op 17 juli jl.
- Informatie over Oracle hosting cluster ontvangen per mail op 2 juli jl.
- Overige informatie in genoemde E-mails

Informatie ontvangen tijdens de twee workshops op 28 juni en 3 juli jl.

Uitgangspunten

12

Overige uitgangspunten:

- Alle prijzen zijn excl. BTW.
- Voor een aantal klanten geldt een 15% opslag. Omdat deze niet geldt voor alle klanten en derhalve geen onderdeel zijn van de unitprijs hebben we deze uit de kosten gehaald en 1:1 overgenomen.
- Voor de werkplekken is het gebruik van Windows 10 als Operating System meegenomen.
- De kapitaal kosten voor en tablets en mobiele telefoons zijn 1:1 meegenomen.
- Voor het aantal applicatie packages is een aanname gedaan dat voor 30% procent van de applicaties jaarlijks een nieuw package gemaakt moet worden
- Voor het upgraden van de Operating Systems van servers is de aanname gedaan dat de projectkosten hiervan 200K zijn en dat een OS eens in de 4 jaar wordt geüpgraded.
- Bij de storage prijzen is METRI er vanuit gegaan dat alle storage dubbel uitgevoerd is, uitgezonderd de 'Storage werkplek Tier 2', die ingezet wordt voor de data van Het Gegevenshuis.

Management dashboard



**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**

metri
IT STARTS WITH THE FACTS

Managementdashboard

14

WAARDE

€ 9.741.361

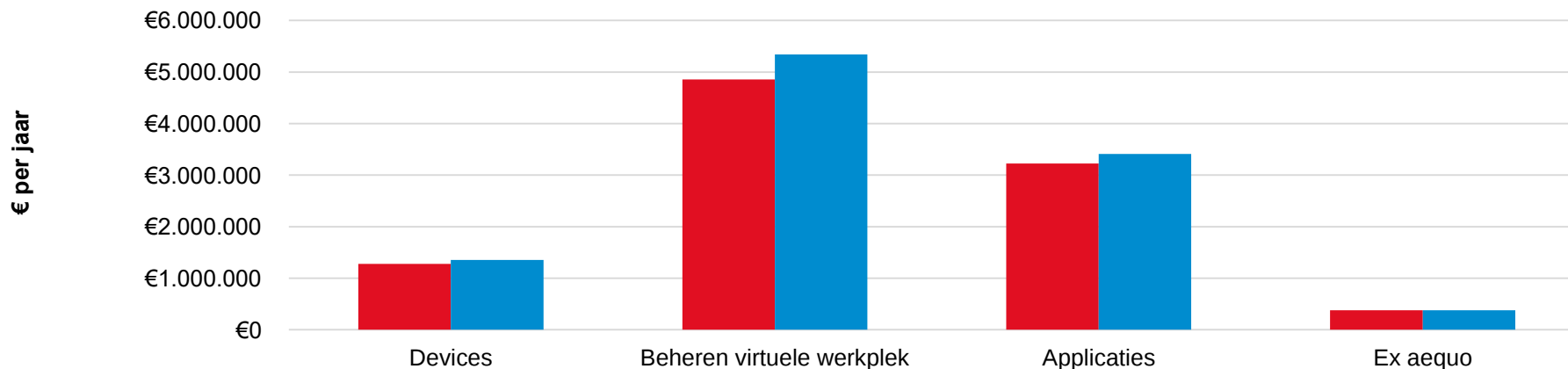
MARKTCONFORMITEIT

-7,9%

Marktconform

ADVIEZEN & BEVINDINGEN

- Prijzen zijn marktconform.
- Prijzen zijn op het hoogste niveau geconsolideerd en niet altijd opgebouwd met componenten die dezelfde kostdrijver hebben. Dit werkt daarentegen wel meer standaardisatie en uniformiteit in de hand.
- PIT ontzorgt meer dan de markt dit doet.
- Kosten van bepaalde projecten zijn verwerkt in de prijzen. Voor meer transparantie zouden deze apart benoemd/gecalculeerd kunnen worden.
- Kosten Helpdesk zijn beduidend lager dan de markt. Dit komt o.a. door een hoge gebruik van de service portal (2 tot 3 keer meer gebruik dan de referentiegroep).
- Netwerkkosten worden in de markt apart verrekend.



■ PIT

■ Referentiegroep

<5%

Marktconform

>=5% <10%

Boven marktconform

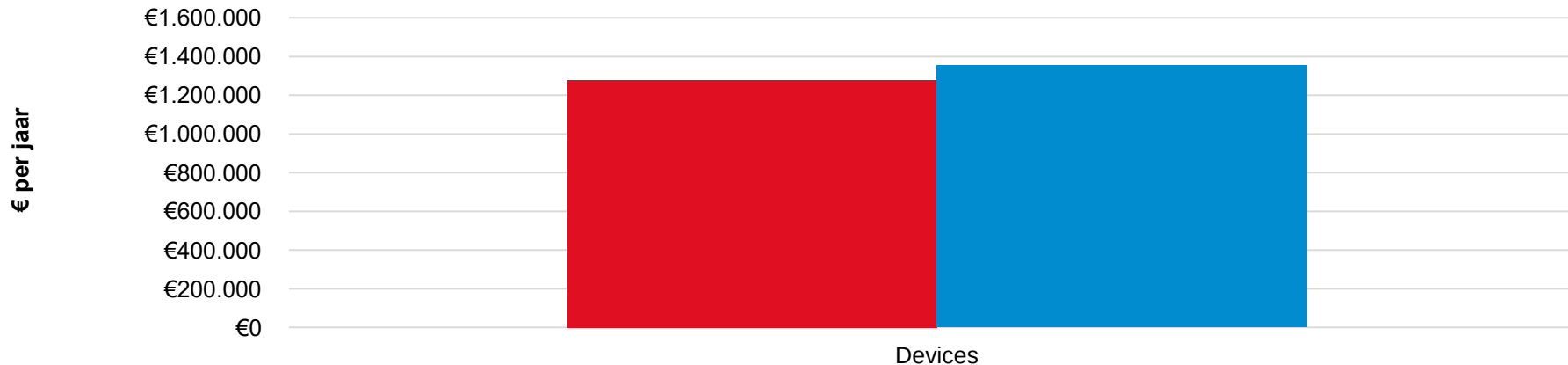
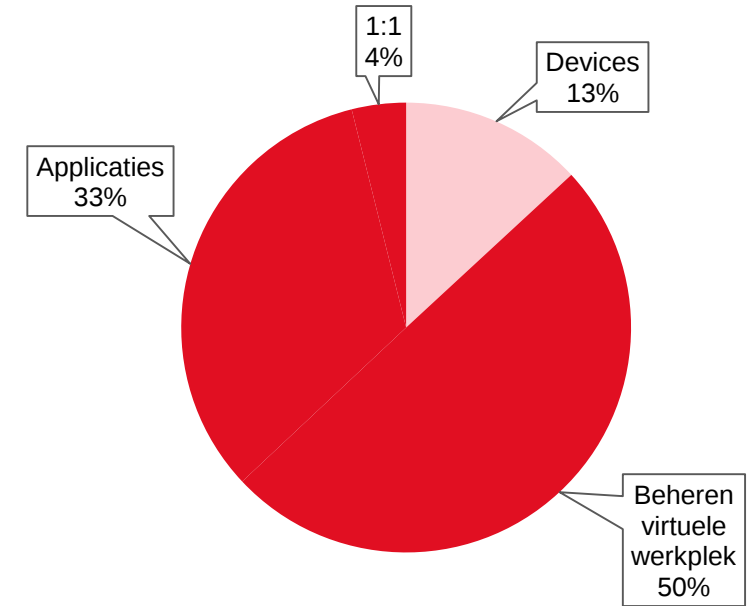
>=10%

Niet marktconform

metri
IT STARTS WITH THE FACTS

Devices

15



■ PIT

■ Referentiegroep

<5%

Marktconform

>=5% <10%

Boven marktconform

>=10%

Niet marktconform

Bevindingen en aanbevelingen

16

- Kapitaalkosten voor devices zijn op een andere manier berekend in vergelijking tot andere kapitaalkosten. Zorg voor een eenzijdige berekening voor beheersbaarheid.
- De beheerkosten van thin clients zijn lager dan in de markt.
- Afschrijvingen zijn marktconform op laptops na. Laptops worden in de markt in 4 jaar afgeschreven.
- De prijzen van smartphone en tablets zijn hoger dan in de markt.
- Alle KA storage is dubbel uitgevoerd. Eventuele kosten besparing kan worden bereikt door alleen business kritische data dubbel op te slaan en minder belangrijke data enkel op te slaan.
- Het back-up regime kan ook volgens eenzelfde verdeling opgesplitst worden, waarbij voor kritische data andere RTO's en RPO's worden gehanteerd dan voor minder kritische data.

Beheren virtuele werkplek

17

WAARDE

€ 4.858.359

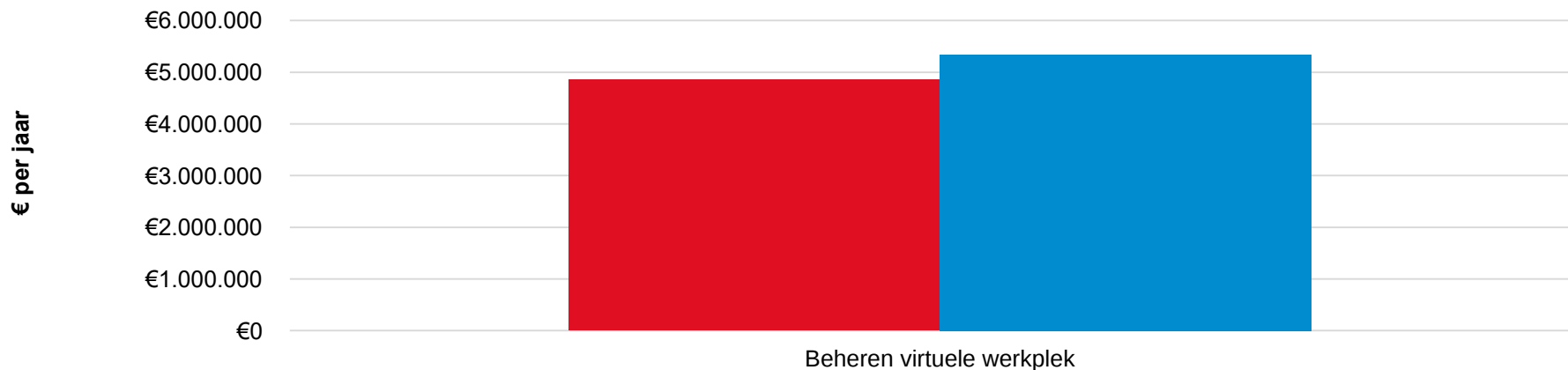
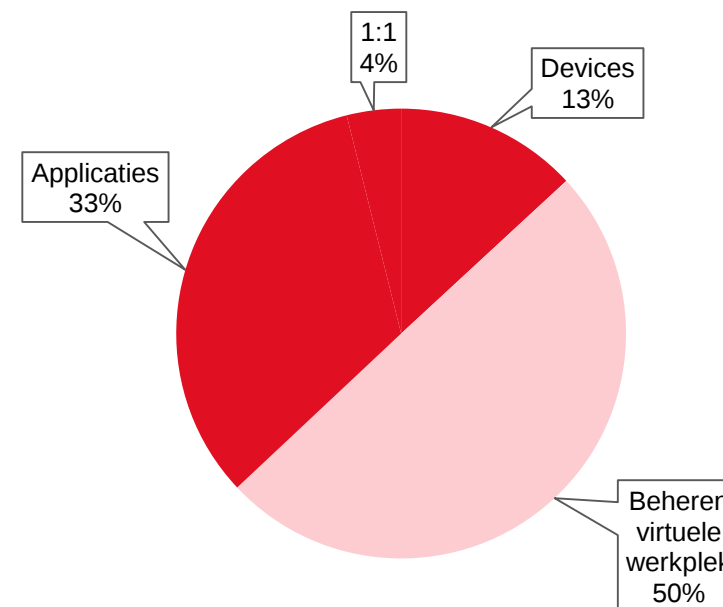
MARKTCONFORMITEIT

-10,5%

Marktconform

ADVIEZEN & BEVINDINGEN

- Lage concurrent % voor de VDI oplossing: nog capaciteit beschikbaar.
- Light account is rekenkundig opgezet en niet kostendekkend: "te goedkoop".
- Kosten van SQL licenties zijn meegenomen in deze pijler, maar zijn in de markt onderdeel van de pijler Applicaties.



■ PIT

■ Referentiegroep

<5%

Marktconform

>=5% <10%

Boven marktconform

>=10%

Niet marktconform

Bevindingen en aanbevelingen

18

- Het prijspunt 'beheer virtuele werkplek' bestaat uit een groot aantal onderliggende diensten. Dit voorkomt onnodige complexiteit in de doorbelasting.
- De prijs is lager dan de markt.
- Het light account is rekenkundig (10% van beheer virtuele werkplek) berekend en niet op kosten gecalculeerd. Daardoor is de prijs erg laag. Impact hiervan op het totaal is echter laag (0,2%).
- Mail service: Door de mailboxen door te belasten per AD account via "Beheer Virtuele Werkplek" worden ook Functionele- of groeps mailboxen meegenomen. Door de mailboxen apart door te belast wordt het principe *vervuiler betaald* in hogere mate gehanteerd.
- Helpdesk kan apart doorbelast worden, hogere mate van transparantie, helpt mee om gebruikers bewust te maken om het aantal calls te beperken.
- Inzicht in de kosten van o.a. mail en file services ondersteunt een voorbereiding op een eventuele migratie naar O365.

Applicaties

19

WAARDE

€ 3.224.761

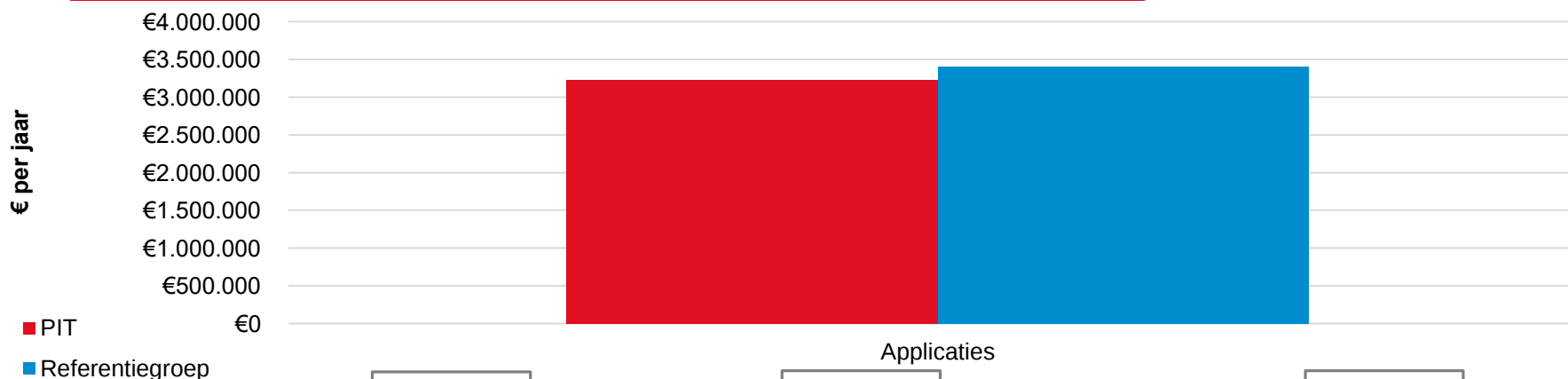
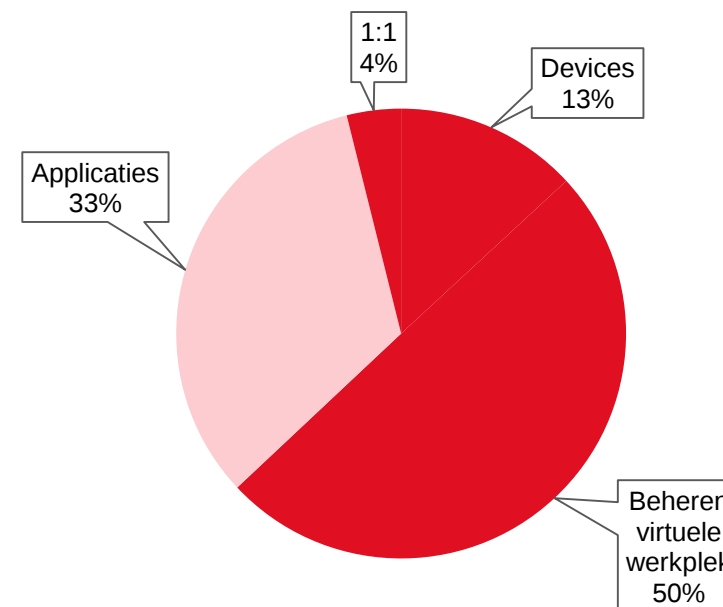
MARKTCONFORMITEIT

-5,4%

Marktconform

ADVIEZEN & BEVINDINGEN

- Prijzen per type applicatie zijn inclusief server hosting. De markt splitst dit in afzonderlijke prijspunten.
- De markt hanteert net als PIT verschillende prijzen voor verschillende applicaties.
- Packaging wordt in de markt gezien als onderdeel van de werkplek(KA) prijzen.
- De kosten voor Oracle licenties zijn verwerkt in de storage prijzen. In de markt gebeurt dit niet, omdat Oracle licenties geen relatie hebben met groei of krimp van de storage.
- De markt maakt geen gebruik van dubbel uitgevoerde storage voor non-productie data en data met minder kritische applicaties.



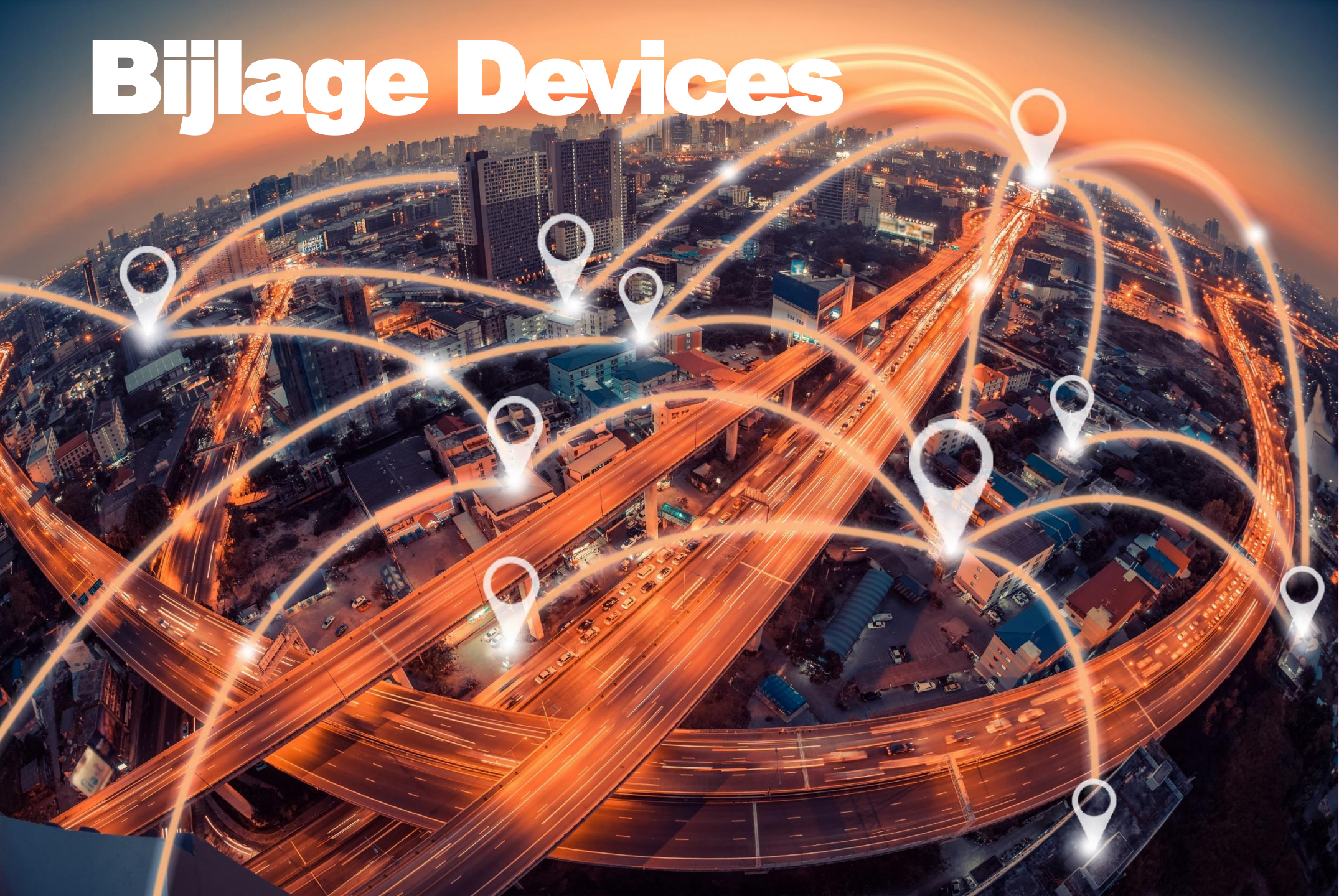
<5% Marktconform >=5% <10% Boven marktconform >=10% Niet marktconform

Bevindingen en aanbevelingen

20

- De Oracle database kosten worden in de storage prijs meegenomen. In de markt gebeurt dit onder database of apart, omdat er geen directe relatie is tussen groei/ krimp van de storage en toename/ afname Oracle kosten.
- In de markt wordt een andere opbouw gehanteerd bij het doorbelasten van applicatie-gerelateerde kosten.
- Door de servers direct te koppelen aan de applicatie die er op draait ontstaat de mogelijkheid om een meer nauwkeurige prijs per applicatie te berekenen.
- Om TAM, database beheer en OS beheer per applicatie door te belasten, moet een systeem van tijdschrijven geïntroduceerd worden.

Bijlage Devices

An aerial night-time photograph of a complex highway interchange in a city. The image is overlaid with a network of glowing orange lines and white location pin icons, suggesting a data-driven or navigation system. The pins are placed at various points along the highway and in the surrounding urban area, with lines connecting them to form a web-like structure.

**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**

metri
IT STARTS WITH THE FACTS

Devices

22

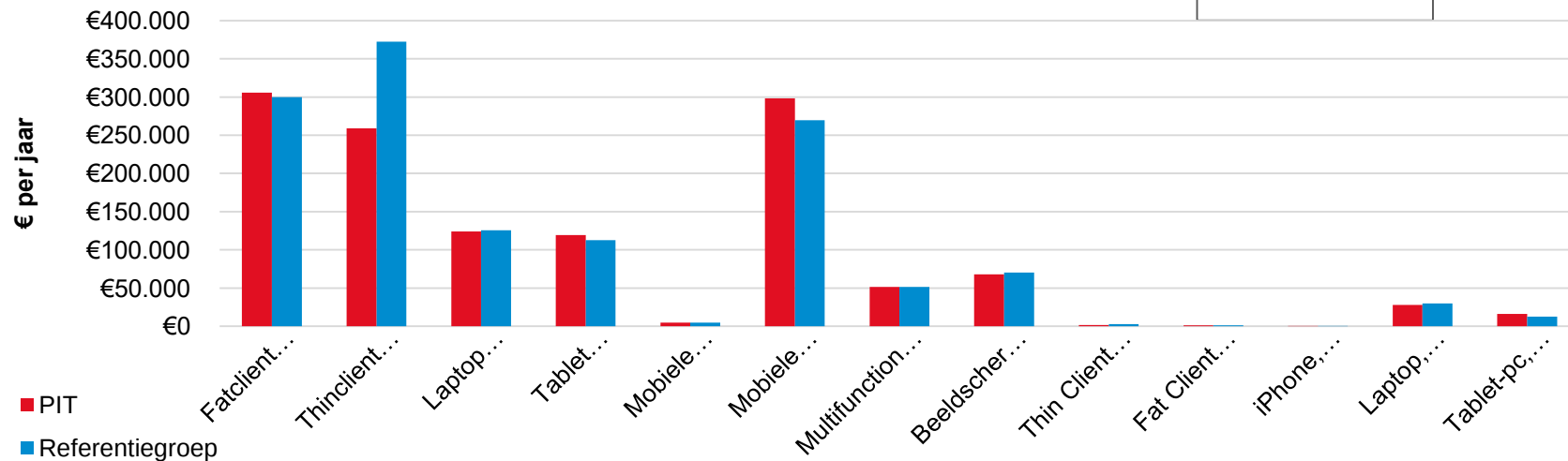
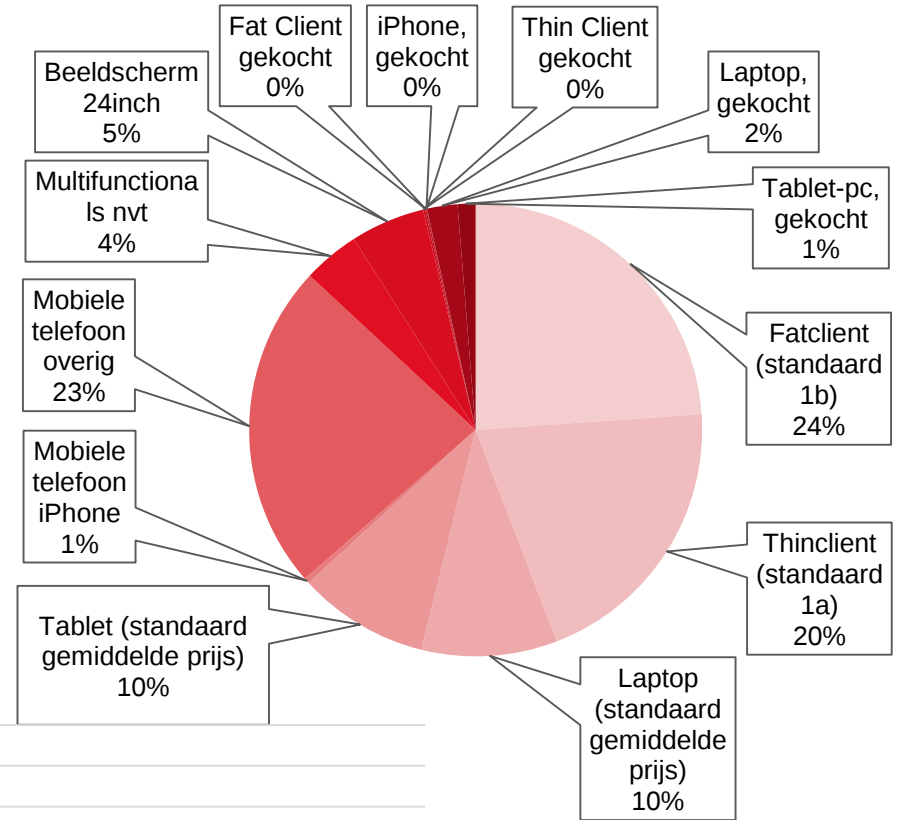
WAARDE

€ 1.278.710

MARKTCONFORMITEIT

-5,6%

Marktconform



■ PIT

■ Referentiegroep

<5%

Marktconform

>=5% <10%

Boven marktconform

>=10%

Niet marktconform

Devices

23

Totaal	€ 1.278.710	-5,6%
Fatclient (standaard 1b)	€ 305.514	1,9%
Thinclient (standaard 1a)	€ 259.186	-30,4%
Laptop (standaard gemiddelde prijs)	€ 123.906	-1,5%
Tablet (standaard gemiddelde prijs)	€ 119.532	5,9%
Mobiele telefoon iPhone	€ 5.010	5,9%
Mobiele telefoon overig	€ 298.310	10,7%
Multifunctionals nvt	€ 51.632	0,0%
Beeldscherm 24inch	€ 67.894	-3,2%

<5%

Marktconform

>=5% <10%

Boven marktconform

>=10%

Niet marktconform

Devices

24

Totaal	€ 1.278.710	-5,6%
Thin Client gekocht	€ 1.774	-39,9%
Fat Client gekocht	€ 1.255	-6,9%
iPhone, gekocht	€ 547	28,2%
Laptop, gekocht	€ 27.822	-6,9%
Tablet-pc, gekocht	€ 16.327	28,2%

<5%

Marktconform

>=5% <10%

Boven marktconform

>=10%

Niet marktconform

Bijlage Beheren virtuele werkplek

An aerial night-time photograph of a complex highway interchange in a city. The roads are illuminated by orange light trails from traffic. Overlaid on the image is a network of glowing orange lines connecting several white location pin icons. These pins are placed at various points along the highway and in the surrounding urban area, suggesting a virtual workspace or data network spanning the physical environment.

**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**

metri
IT STARTS WITH THE FACTS

Beheren virtuele werkplek

26

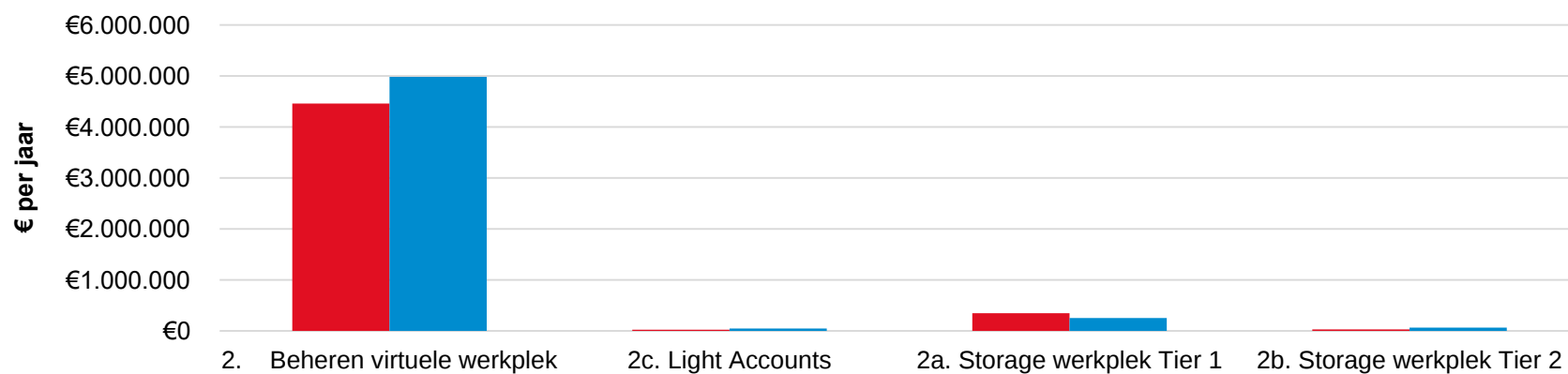
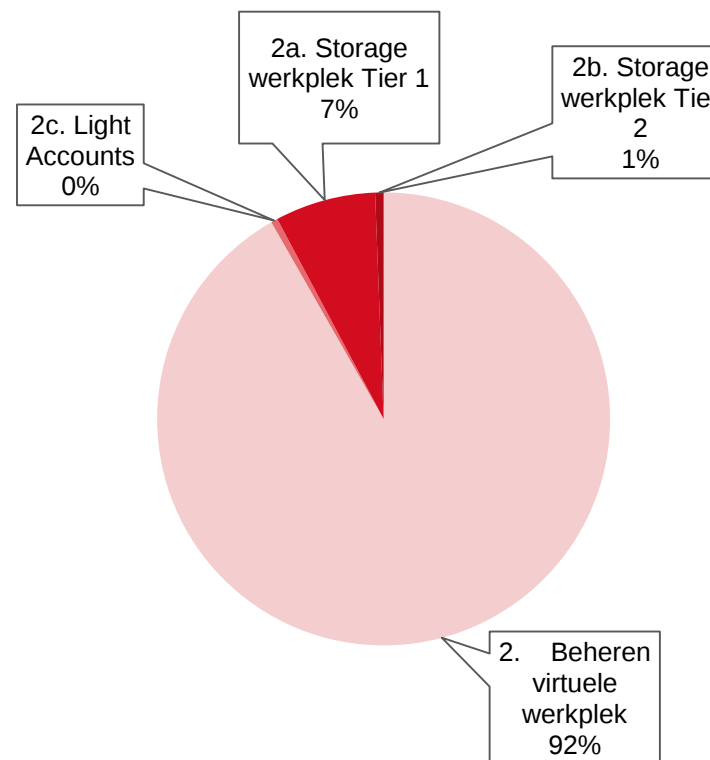
WAARDE

€ 4.858.359

MARKTCONFORMITEIT

-9,1%

Marktconform



■ PIT

■ Referentiegroep

<5%

Marktconform

>=5% <10%

Boven marktconform

>=10%

Niet marktconform

Beheren virtuele werkplek

Totaal	€ 4.858.359	-9,1%
---------------	--------------------	--------------

2. Beheren virtuele werkplek	€ 4.457.262	-10,6%
2c. Light Accounts	€ 22.948	-47,5%
2a. Storage werkplek Tier 1	€ 348.934	39,6%
2b. Storage werkplek Tier 2	€ 29.215	-54,3%

<5%

Marktconform

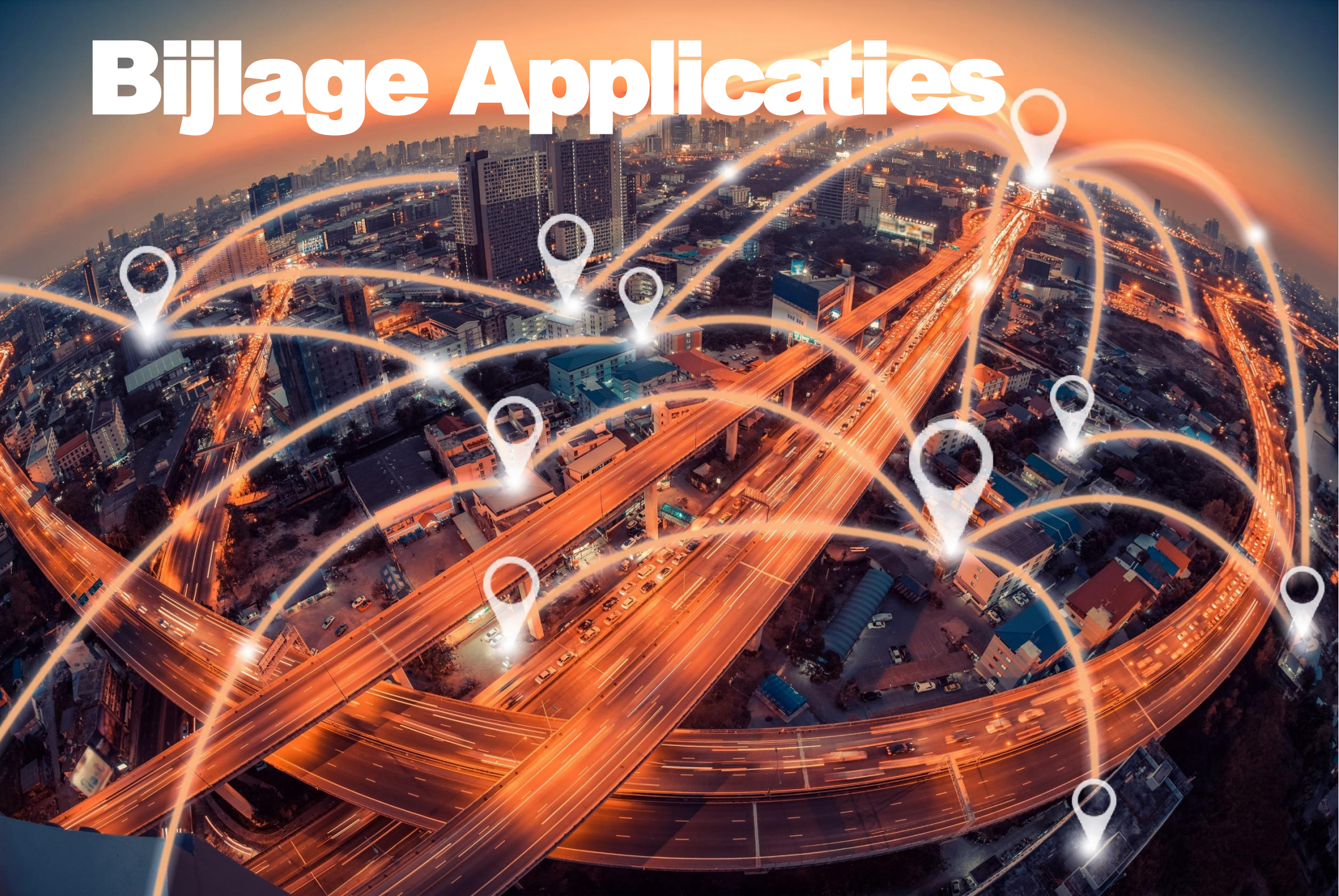
>=5% <10%

Boven marktconform

>=10%

Niet marktconform

Bijlage Applicaties

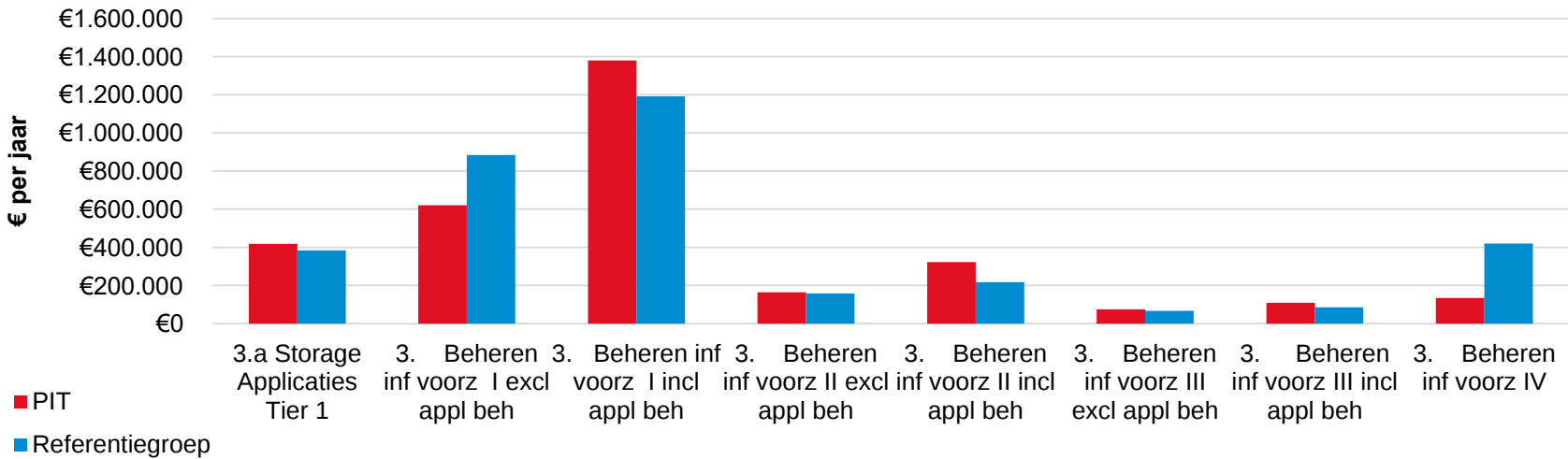
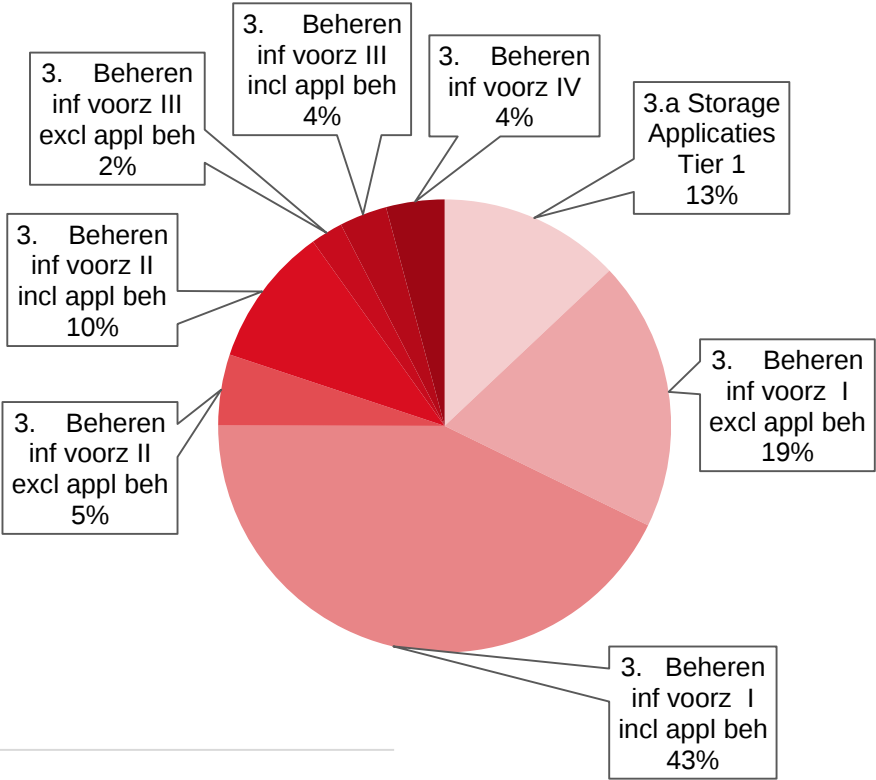


**IT STARTS
WITH THE
FACTS.**

metri
IT STARTS WITH THE FACTS

Applicaties

29



■ PIT
■ Referentiegroep



Applicaties

Totaal	€ 3.224.761	-5,4%
3.a Storage Applicaties Tier 1	€ 418.282	8,7%
3. Beheren inf voorz I excl appl beh	€ 621.177	-29,7%
3. Beheren inf voorz I incl appl beh	€ 1.379.852	15,8%
3. Beheren inf voorz II excl appl beh	€ 163.733	3,3%
3. Beheren inf voorz II incl appl beh	€ 323.397	48,3%
3. Beheren inf voorz III excl appl beh	€ 74.196	10,4%
3. Beheren inf voorz III incl appl beh	€ 109.722	27,3%
3. Beheren inf voorz IV	€ 134.402	-68,0%

<5%

Marktconform

>=5% <10%

Boven marktconform

>=10%

Niet marktconform