S V B Sociale Verzekeringsbank

Mevrouw prof. dr. L. Sneller RC en
De heer drs J.G. Hakkenberg
T.a.v. de heer dr. V.J. Batelaan, secretaris
's-Gravensloot 118
3444 BJ WOERDEN

Eveneens per e-mail:

datum
24 november 2014

ons kenmerk
RvB.127/14/NV/ae

Geachte heer Batelaan,

De Raad van Bestuur van de SVB (SVB) heeft kennis genomen van de definitieve versie van het rapport 'Integrale analyse Multiregelingensysteem', opgesteld door de Software Improvement Group (SIG) in opdracht van de externe deskundigen Sneller en Hakkenberg.

De SVB is SIG erkentelijk voor het overnemen van een deel van de voorgestelde wijzigingen, zoals de SVB in reactie op de conceptversie van het rapport heeft aangeleverd op 29 oktober 2014.

Samenvattend concludeert SIG in het rapport dat de technische kwaliteit van zowel MRS 17.12 als MRS 18.04 "*beneden marktgemiddeld*" is. De defectanalyse wijst uit dat het aantal geregistreerde defects nog niet op een dusdanig laag niveau is geweest, dat een succesvolle ingebruikname te verwachten was.

Ook het oordeel van SIG over de prijs-/kwaliteitverhouding van MRS is "*ongunstig*". De technische kwaliteit is beneden marktgemiddeld; het huidige systeem kan niet worden gebruikt. Het herstellen van defects in een systeem van beneden marktgemiddelde kwaliteit neemt meer tijd in beslag, zo stelt SIG, hetgeen betekent dat het minstens een jaar zou duren voordat het systeem in gebruik kan worden genomen. Als daarbij de tot nu toe gemaakte kosten in ogenschouw worden genomen, komt SIG tot de conclusie dat de prijskwaliteitverhouding van MRS ongunstig is.

De combinatie van beneden gemiddelde technische kwaliteit, de omvang van de software, de redenering dat het systeem vermoedelijk nog veel defects bevat en het feit dat het aantal uitgevoerde tests niet voldoende is geweest, rechtvaardigt de conclusie dat de software niet geschikt is voor ingebruikname op korte termijn.

De SVB hecht er – na bestudering van het definitieve rapport –aan een aantal zaken aan de orde te stellen.

Toetsingskader

De externe deskundigen hebben SIG verzocht de technische kwaliteit van MRS te onderzoeken. Blijkens het rapport is het normenkader van SIG voor de beoordeling van de technische kwaliteit van software gebaseerd op de ISO/IEC 25010 standaard. De SVB heeft SIG bericht dat deze norm (meer specifiek, de voorganger van deze norm: NEN-ISO/IEC 9126-1:2001) in de Mantelovereenkomst met Capgemini ook contractueel is overeengekomen (zie onder meer Bijlage J bij de Mantelovereenkomst, 'Project Acceptatie en In productiename', pagina 5 en 13). Deze opmerking heeft de SVB niet teruggevonden in de finale versie van het rapport. De SVB wenst niet onbenoemd te laten dat het feit dat de toepasselijkheid van de ISO-norm contractueel is overeengekomen, implicaties heeft voor een juridische analyse van deze kwestie.

Meer in het algemeen merkt de SVB op dat uit het SIG-rapport valt af te leiden dat SIG bij de bepaling van de technische kwaliteit van MRS de focus heeft gelegd op (slechts) één van de acht aspecten van de ISO/IEC 25010 (Onderhoudbaarheid). Alhoewel de SVB begrip heeft voor deze focus, wil zij niet onbenoemd laten dat het rapport derhalve geen integrale analyse van de technische kwaliteit van MRS geeft. Voorts maakt – zoals staat vermeld in het rapport – de functionele kwaliteit van MRS uitdrukkelijk geen onderdeel uit van het rapport. Ondanks het feit dat deze aspecten niet tot de scope van de opdracht van SIG behoren, zijn zij uiteraard onmisbaar voor de overall analyse van de kwaliteit van MRS.

De SVB concludeert uit het SIG-rapport dat de technische kwaliteit van het MRS bij lange na niet voldoet aan hetgeen is overeengekomen en dat Capgemini derhalve ernstig tekort is geschoten jegens de SVB. Naast de gebreken die in het rapport worden geconstateerd, concludeert de SVB uit het rapport dat haar zorgen over de kwaliteit van de overige (contractueel overeengekomen) technische aspecten van MRS, zoals 'security', 'accuracy' en 'interoperability' , niet ongegrond zijn.

Technische kwaliteit MRS

De externe deskundigen hebben als opdrachtgever aan SIG gevraagd om de technische kwaliteit te bepalen van twee versies van MRS: de versie van mei 2013 en de versie van juni 2014. De analyse van SIG wijst uit dat de technische kwaliteit van beide versies niet veel van elkaar verschilt. Beide versies kunnen volgens SIG getypeerd worden als "*beneden marktgemiddeld*". De SVB is SIG erkentelijk voor het concreet in kaart brengen van de technische kwaliteit van MRS op componentniveau. Ondanks voorgaande maakt de SVB ten aanzien van dit aspect de volgende opmerkingen.

Voornoemde versies van MRS bevatten zowel componenten gebouwd door Capgemini als componenten gebouwd door de SVB. De SVB heeft er begrip voor dat SIG in het kader van de aan haar verstrekte opdracht een score voor het MRS als geheel heeft gegeven, maar vindt het belangrijk op te merken dat de componenten COR en WC door bijna uitsluitend medewerkers van de SVB zijn gebouwd. Deze componenten scoren blijkens het SIG-rapport respectievelijk 5.4 en 3.1 (versie mei 2013) en 4,6 en 3,1 (versie juni 2014), waarmee dit verreweg de best scorende componenten zijn. Dit betekent dus dat deze componenten (gebouwd door de SVB zelf) de overall score van MRS positief beïnvloeden.

Bovendien geldt dat, hoewel de technische kwaliteit van MRS *an sich* concreet in kaart is gebracht, het de SVB opvalt dat de gevolgen van de (lage) kwaliteit van MRS slechts in zeer algemene bewoordingen ("*lastig onderhoudbaar*", "*moeilijk aanpasbaar*", etc.) worden beschreven. De SVB is van mening dat de uiteindelijke conclusies van het rapport hierdoor onnodig en teveel aan de lezer overgelaten worden en de gevolgen van de conclusies niet op alle punten worden geconcretiseerd, dit terwijl duidelijk moge zijn dat de gevolgen zeer verstrekkend zijn.

Testen door Capgemini

De SVB heeft ten behoeve van de kwaliteit van de oplevering van MRS in totaal 60.000 uur testcapaciteit van Capgemini afgenomen. De SVB heeft ernstige bedenkingen bij de kwaliteit van deze testen. Zo blijkt uit het SIG rapport dat goede automatische unittests ontbraken. De SVB heeft helaas dan ook moeten constateren dat het MRS nog onacceptabel veel defects bevat. Bovendien geldt dat SIG in haar rapport taxeert dat het aantal defects in werkelijkheid aanmerkelijk hoger zal zijn. Volgens SIG zouden er mogelijk nog in de orde van 60.000 niet ontdekte defects in MRS aanwezig kunnen zijn. Dit is voor de SVB onacceptabel.

Herbouw FMW

Op pagina 22 van het SIG-rapport valt te lezen dat FMW de grootste component van MRS is, met een omvang van 126 respectievelijk 94 manjaar (uit een totaal van 192 respectievelijk 166 manjaar). SIG merkt op: "*Indien het in het kader van een heroverweging van belang zou zijn om delen van het MRS in gebruik te nemen ondanks de beneden marktgemiddelde kwaliteit, dan zou SIG in dat verband adviseren om het gebruik van de FMW component grondig te herzien of te vervangen door een kleiner of eenvoudiger alternatief.*" De SVB merkt op dat deze bevinding van SIG in lijn is met de bevindingen van Oracle zoals gepresenteerd in de PoC 'Multireality'. De SVB maakt uit het SIG-rapport op dat het vervangen van dit component in feite een volledige herbouw van MRS behelst, nu FMW bijna driekwart van de totale omvang van MRS omvat. Uitgaande van de huidige situatie en uitgaande van een herbouwwaarde van € 100.000,- per manjaar, zou hiermee de herbouw van FMW minstens € 10 miljoen kosten. Nu deze kosten hoger zouden zijn dan de laagst geschatte nieuwbouwwaarde van het totale MRS op basis van in de markt gebruikelijke indicatoren, is dit in de visie van de SVB geen reële optie. SIG laat deze conclusie echter aan de lezer over.

Tenslotte merkt de SVB op dat onduidelijk is hoe SIG tot de schatting ten aanzien van de hersteltijd ("*minstens een jaar*") is gekomen. Indien wordt uitgegaan van een herbouwwaarde van (alleen al) het FMW-component van 94 manjaar, zou geconcludeerd moeten worden dat SIG is uitgegaan van een team van minstens 100 mensen die één jaar fulltime herstelwerkzaamheden uitvoeren. De SVB benadrukt dat vervolgens nog een FAT en GAT dienen te worden uitgevoerd en daarna bovendien nog de datamigratie en de implementatie zal moeten volgen. Dan heeft de SVB het nog niet eens over de defects in de andere componenten die zullen moeten worden opgespoord, hersteld, getest en geïmplementeerd alvorens te kunnen spreken van een operationeel werkend MRS-systeem. Helder is derhalve dat herstel- en testwerkzaamheden een enorme investering in tijd zou betekenen. Een zelfde conclusie is al eerder door Gartner getrokken in de Eindrapportage 'Voortgangsprognose en –monitoring MRS'.

Prijs/kwaliteit

Alles samenvattend komt de SVB dan ook tot de conclusie dat de bevinding van SIG ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding ("*ongunstig*") zeer eufemistisch is en geen recht doet aan de bevindingen van SIG. De SVB merkt op dat zij er in mei 2013 vanuit mocht gaan dat het MRS begin oktober 2013 live kon gaan. Inmiddels is de SVB meer dan een jaar verder en is MRS blijkens het rapport van SIG niet geschikt (geweest) voor ingebruikname.

De SVB bedankt SIG voor haar inspanningen.

Hoogachtend,
Sociale Verzekeringsbank

Mevrouw drs. N.A. Vermeulen MBA
Voorzitter Raad van Bestuur