



Advies van BBTK-SETCa omtrent het project Voyager

Tijdens de buitengewone ondernemingsraad van 31 maart 2023 heeft de directie haar besluit meegedeeld om het bedrijfsmodel voor de door PI-Square en zijn andere belangrijkste leveranciers geleverde IT-infrastructuurdiensten te herdefiniëren.

Het belangrijkste objectief is om de werking op drie assen te verbeteren:

1. De controle en de transparantie;
2. De flexibiliteit;
3. De kwaliteit van de dienstverlening.

Dit houdt enerzijds in dat de governance wordt overgenomen door een aantal activiteiten van PI-Square over te dragen aan Belfius en anderzijds dat nieuwe rechtstreekse contracten worden gesloten met de belangrijkste leveranciers voor de uitvoering van de activiteiten.

BBTK-SETCa is in het verleden herhaaldelijk tussenbeide gekomen, zowel bij strategische keuzes in verband met de IT-infrastructuur als bij de vele problematische situaties die zich voordeden en/of een aanzienlijk risico inhielden.

In haar advies van 21/05/2021 over de nieuwe Belfius IT Service Desk hoopte BBTK-SETCa dat ook andere activiteiten opnieuw zou kunnen worden geïnternaliseerd.

BBTK-SETCa kan derhalve grotendeels tevreden zijn. Niettemin roept het nieuwe bedrijfsmodel logischerwijze veel vragen, bevindingen, opmerkingen en andere onzekerheden op. Deze worden hieronder uitgewerkt.

Overname van het beheer

- De transversale activiteiten worden overgedragen in het kader van SIAM (Service Integration and Management) waar we over een bataljon zullen beschikken voor het beheer van incidenten, diverse aanvragen en projecten. Er is alle reden om aan te nemen dat Kyndryl enkele weken geleden een wijziging in haar organisatie heeft doorgevoerd, kennelijk op basis van de lopende onderhandelingen...
De verplaatsing van enkele medewerkers naar andere afdelingen roept vragen op.
- BBTK-SETCa vraagt zich af of Belfius niet verder had moeten gaan in de overgehevelde activiteiten, tenzij er al een Voyager 3 project op stapel staat ...
Managed File Transfer is een eerste voorbeeld. Er zijn nog veel problemen gelinkt aan deze activiteit.
Het tweede voorbeeld is de planning van toepassingen die BBTK-SETCa hoopte te repatriëren. Elke voorbereiding van een P-weekend is pijnlijk voor sommige collega's vanwege de vastgestelde problemen.
- De directie dringt aan op de ontwikkeling van nieuwe technologieën. BBTK-SETCa wil er nogmaals op wijzen dat oude technologieën nog wel enige tijd zullen blijven bestaan. Hoewel deze van cruciaal belang zijn, blijft de bank in dit opzicht volledig afhankelijk van Kyndryl. De

continuïteit en stabiliteit van de oude kettingen moet gewaarborgd blijven. Dit vergt ook niet te onderschatten interne inspanningen op het gebied van kennisonderhoud.

Waardevoorstel

- BBTK-SETCa zou graag geïnformeerd worden over de aanbevelingen van de ECB. Zijn ze algemeen voor financiële instellingen of zijn er specifieke voor Belfius (conglomeraat)?
- Het belangrijkste instrument voor monitoring, controle en de uitwisseling met leveranciers zal ServiceNow zijn.

Bij sommige strategische projecten bestaat de neiging om vanaf scratch te beginnen, met ideale theoretische verwachtingen met toegevoegde waarde, maar zonder rekening te houden met het bestaande, de fundamenteen en soms andere specifieke behoeften.

BBTK-SETCa is van mening dat dit fout is wat alleen maar kan leiden tot problemen, vertragingen en het verlies van veel geld, om nog maar te zwijgen van de fysieke en mentale gevolgen voor de betrokken teams.

In dit stadium is BBTK-SETCa van mening dat de ServiceNow-tool, die zich in zijn laatste release bevindt, niet optimaal is en de testteams zorgen baart.

Indien essentiële zones ontbreken (beschrijving van de omgeving, ...), moeten deze snel worden geïntegreerd. De tool moet 100% operationeel zijn vóór de overdracht, aangezien dit essentieel is voor het nieuwe werkingsmodel.

Hoewel deze tool het uiteindelijk mogelijk zal maken statistieken en grafieken te produceren en de vooruitgang van elk onderdeel van een incident of een aanvraag beter te visualiseren, moet de prioriteit liggen bij de efficiëntie van de uitvoering.

Uitvoering van operaties via rechtstreekse contracten met leveranciers

Dit is het punt waarover BBTK-SETCa het meest verbijsterd is:

- BBTK-SETCa zou graag willen weten hoe de bank een aanzienlijke verbetering van het reactievermogen, de snelheid van de oplossing, de kwaliteit van de dienstverlening en de leveringstermijn "time-to-market" heeft kunnen bedingen, terwijl zij de contacten met Polen en India heeft behouden. Welke solide garanties (financiële compensaties,) heeft zij in de nieuwe contracten kunnen bedingen? Wat is de looptijd van de nieuwe contracten?
- De uitvoering en het oplossen van incidenten kon snel gebeuren dankzij de collega's die morgen naar Belfius worden overgeplaatst. Zij hadden een directe link (chat) met de andere (buitenlandse) operatoren van Kyndryl (unix diensten, db, netwerk ...). Zij hadden een zekere autoriteit en konden hun collega's bevelen geven om dingen gedaan te krijgen. Wat zal er morgen gebeuren, aangezien deze band wordt verbroken? Hoe zullen onze toekomstige collega's kunnen handelen als de hele backend niet meer toegankelijk is zoals voorheen en zonder eigenaarschap?

Wat het sociale aspect betreft, merken wij op dat de activiteiten die op basis van CAO 32bis van PI-Square naar Belfius zullen worden overgedragen, 46 personen betreffen. Dit aantal is nog onder voorbehoud.

Het is nog onduidelijk hoe de collega's binnen het nieuwe organogram zullen worden verdeeld:

- Er zijn collega's die nu bij Kyndryl op één afdeling zijn gegroepeerd en die verspreid zullen worden over twee of drie afdelingen, ook al zijn zij ook back-ups;
- Er zijn de managers die bestaande teams integreren. Zullen zij hun specifieke rol en status behouden?

BBTK-SETCa vraagt om de overgeplaatste personen een beschrijving van hun nieuwe functie te geven of ervoor te zorgen dat hun huidige beschrijving wordt gewogen in ons functieclassificatiesysteem?

Indien deze nieuwe functie niet aan de verwachtingen voldoet, hoopt BBTK-SETCa dat deze collega's zonder problemen een andere functie binnen de bank kunnen zoeken.

Om de toekomstige collega's nog meer gerust te stellen verzoekt BBTK-SETCa de directie een baangarantie te overwegen, die bijvoorbeeld zou kunnen doorlopen tot het einde van het nieuwe contract met Kyndryl.

Gezien het strategische belang van dit project hoopt BBTK-SETCa dat een goed akkoord over de toekomstige arbeidsvoorwaarden van de collega's kan worden bereikt en dat de directie hen gerust kan stellen.

Concluderend geeft BBTK-SETCa op basis van het bovenstaande **een voorwaardelijk positief advies**. BBTK-SETCa verzoekt de directie antwoorden te geven en rekening te houden met de gemaakte opmerkingen.

Evenals de directie acht BBTK-SETCa de continuïteit met betrekking tot de timing van de productielancering een prioriteit en verzoekt zij regelmatig op de hoogte te worden gehouden van de vooruitgang van het nieuwe dienstverleningsmodel.

De directie geeft enkele toelichtingen:

- De bank behoudt, zoals in het verleden, de eindverantwoordelijkheid voor haar organisatie en werking;
- De door de bank aangegane verbintenissen inzake het sociale aspect zullen worden nagekomen;
- Het Mainframe wordt niet als oude technologie beschouwd, zoals blijkt uit het feit dat de bank onlangs een nieuw mainframe heeft aangeschaft. De bank streeft naar een hybride investering, zowel in het mainframe als in de cloud;
- Voor het onderdeel Managed File Transfer (MFT) geeft de directie aan door te gaan met het intern versterken van de kennis. Ook voor de planning is het, aangezien deze activiteiten voor 100% in Polen worden uitgevoerd, moeilijk om deze mensen te integreren in een CAO 32 bis. Ook hier zal de directie aan interne versterking doen;
- Vandaag worden de verschillende controleactiviteiten uitgevoerd via verschillende tools. Het probleem is de synchronisatie en communicatie tussen deze tools. Met ServiceNow wordt alle informatie gecentraliseerd, wat een grotere transparantie mogelijk maakt;
- De nauwe contacten worden behouden tussen de "nieuwe" Belfius teams en hun voormalige collega's van Kyndryl, via bezoeken ter plaatse, het onderhouden van chatsystemen, ...
- Het contract met Kyndryl is een driejarig contract, dat elk jaar kan worden herzien en verlengd (hetzelfde geldt voor Proximus).

Uw ploeg BBTK-SETCa Belfius