

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage V Besturing

EA Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA 2018023

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*

Versie 1.0

1 Inleiding

De Sociale Verzekeringsbank (verder te noemen als SVB) is een zelfstandig bestuursorgaan. De Raad van Bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit een voorzitter en twee (2) leden. De SVB heeft haar hoofdkantoor te Amstelveen, haar overige tien locaties zijn over het land verdeeld.

Binnen de SVB is de afdeling IT verantwoordelijk voor de IT-dienstverlening. In onderstaande paragraaf zijn de verschillende voor de uitvoering van de Raamovereenkomst relevante actoren beschreven. De actoren zijn onderverdeeld in rollen. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst rollen verschuiven tussen verschillende afdelingen of wordt belegd bij een systemintegrator.

2 Actoren

De voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst relevante actoren aan de opdrachtgeverzijde zijn:

- **Opdrachtgever**
Dit is de rechtspersoon die de formele wederpartij is bij de Raamovereenkomst. In de praktijk zal de Opdrachtgever door de contracteigenaar worden vertegenwoordigd en leveranciersmanagement (CLM) aanwijzen om het beheer over de Raamovereenkomst te voeren.
- **Contracteigenaar**
De contracteigenaar zal optreden als Opdrachtgever richting Opdrachtnemer.
- **Regisseur**
De regisseur is de intermediair tussen de IT-afnemers en Opdrachtnemer op inhoud van de dienstverlening en bewaakt de koppelingen tussen de verschillende infrastructuur domeinen en de SVB organisatieonderdelen, tijdens project- en beheerfase.
- **Contract en leveranciersmanagement (CLM)**
Contractmanagement draagt zorg voor het inrichten, onderhouden en managen van de contractuele en commerciële relatie tussen de SVB en Opdrachtnemer.
- **Servicemanagement**
Servicemanagement draagt zorg voor het organiseren van de IT-diensten aan haar klanten door de inzet van interne en externe service providers. Servicemanagement stuurt, regelt en borgt de uitvoering van de servicemanagementprocessen volgens een afgestemde werkwijze, met focus op continuïteit, stabiliteit en informatiebeveiliging.
- **Architectuur**
De rol van architectuur in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst is tweeledig. Architectuur geeft richting aan de door SVB gewenste samenhang en onderlinge afhankelijkheid van de infrastructuur componenten. De door Opdrachtnemer geleverde Producten en Diensten zijn onderdeel van de door de SVB gebruikte infrastructuur. Architectuur ondersteunt met haar overzicht en technisch inhoudelijke kennis de overige rollen met de uitvoering van deze Raamovereenkomst.
- **Informatiebeveiliging**
De rol informatiebeveiliging is verantwoordelijk voor het implementeren van, en toezicht houden op het beveiligingsbeleid binnen de SVB. De Diensten die de Opdrachtnemer levert zijn onderdeel van de informatievoorziening waar de SVB gebruik van maakt. Dit betekent dat de Diensten van de Opdrachtnemer niet strijdig mogen zijn met het beveiligingsbeleid van de SVB.

- **Systeem Integrator (SI)**

De entiteit die zorg draagt voor de vaststelling van de behoefte aan Diensten en daarmee tevens bestellingen initieert, wordt aangeduid met de term Systeem Integrator. Een SI kan de volgende organisatievormen hebben:

- een interne ICT-afdeling bij de SVB;
- een ICT-afdeling die voor meerdere (overheids)organisaties werkt (een zogenaamde shared service);
- een externe ICT-Aanbieder die op basis van een outsourcingovereenkomst de Diensten levert;
- een publiek private samenwerking (PPS).

Bij aanvang van de Raamovereenkomst is de rol van SI belegd bij de SVB. Er zijn geen concrete plannen de rol SI anders te beleggen.

3 Governance

De voorbereiding en besluitvorming op gebied van de besturing van de SVB IT bedrijfsvoering (richtinggevend niveau) vindt plaats binnen het MT IT geleid door de CIO. Het is niet aannemelijk dat de Opdrachtnemer op dit niveau actief contacten onderhoudt ten behoeve van de Raamovereenkomst, hooguit is er contact als een escalatie op dit niveau vereist is.

Op het sturend niveau vindt de sturing vanuit de Raamovereenkomst plaats en worden nadere afspraken gemaakt over de Producten en Diensten. Op dit niveau vindt het contractbeheer plaats en wordt eventuele vraagstelling buiten de kaders van de IT-visie afgestemd.

Op het uitvoerend niveau vinden de operationele uitvoering van de Diensten plaats, functionele vraagstelling binnen de contractvoorwaarden, bestellingen en bewaking van de leveringen. De Opdrachtnemer dient een specifiek accountteam toe te wijzen aan de Opdrachtgever. Het team wordt tevens gezien als het eerste escalatie niveau. Daarnaast dient de Opdrachtnemer een tweede en een derde escalatieniveau te benoemen.

4 Organisatorische ontwikkelingen

De Sociale Zekerheid is in beweging. Meer dan voorheen volgen beleids- en wetswijzigingen elkaar in snel tempo op. De snelheid waarmee burgers gewend zijn hun zaken te doen met commerciële dienstverleners, zoals hun energiemaatschappijen of internetaanbieders, beïnvloeden ook de verwachtingen ten aanzien van de dienstverlening van de overheid. Als uitvoerder van volksverzekeringen in Nederland moet de SVB hier open, snel en wendbaar op in kunnen spelen. Het vergroten van onze wendbaarheid en toekomstgerichtheid is daarom ook een van de strategische doelstellingen van de SVB. De SVB zet in toenemende mate Agile werken in om de wendbaarheid te verhogen. Het Agile werken heeft mogelijk invloed op de wijze waarop wordt samengewerkt met Opdrachtnemer.

5 Service herstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Raamovereenkomst zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen van Service Level worden overschreden, staat CLM een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- escalatie;
- sanctie / Service credit regime;

- evaluatie en verbeterplan;
- audits.

Indien genoemde maatregelen onvoldoende resultaat opleveren is ontbinding van de Raamovereenkomst en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

5.1 Escalatie

Indien sprake is van een tekortschietende Prestatie treden Partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst zeker te stellen, waarbij in totaal drie escalatieniveaus zijn te doorlopen. De Opdrachtgever jegens wie de Prestatie tekortschiet, of CLM, zal voorafgaand aan dat overleg schriftelijk aan de Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer is tekortgeschoten.

Voordat de in de vorige alinea aangegeven overleggen plaatsvinden, meldt de SVB medewerker zich met operationele onderwerpen (o.a. Incidenten) bij de servicedesk van de Opdrachtnemer. Bij onvoldoende resultaat via het initiële loket, kunnen daartoe aangewezen personen of CLM escaleren naar het daarvoor door de Opdrachtnemer specifiek toegewezen accountteam. In dit team zijn alle relevante expertises vertegenwoordigd en het geldt als eerste escalatieniveau.

In geval het aanspreken van het eerste escalatieniveau naar het oordeel van de SVB tot onvoldoende resultaat leidt, wordt geëscaleerd naar het tweede escalatieniveau. De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen (indien de SVB of CLM dat wensen, in het kader van een verbeterplan). Daarnaast rapporteert de Opdrachtnemer aan de SVB waaronder CLM over de voortgang.

Het tweede escalatieniveau bij de Opdrachtnemer is de functionaris die bevoegd is om extra medewerkers en middelen toe te wijzen. De Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het tweede niveau vertegenwoordigd door het CLM. Het derde escalatieniveau is de functionaris die bij de Opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor de Prestatie in Nederland. Opdrachtgever wordt bij een escalatie op het derde niveau vertegenwoordigd door de ondertekenaar van de Raamovereenkomst of door het CLM.

5.2 Service credit regime

In Bijlage M – Service Levels zijn normen opgenomen waar de Prestatie aan moet voldoen, alsmede een Service credit mechanisme dat de Opdrachtgever respectievelijk CLM tot hun beschikking hebben als de Prestatie niet binnen de normen valt. Als de Prestatie tekort schiet en tevens sprake is van overschrijding van een norm, dan heeft de Opdrachtgever, naast de in de vorige paragraaf genoemde escalatiemogelijkheden, het recht om sancties of Service credits op te leggen aan de Opdrachtnemer. Een sanctie of een Service credit wordt alleen opgelegd, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet.

Het recht om een sanctie of Service credit toe te kennen, ligt bij Opdrachtgever respectievelijk CLM. Opdrachtnemer meldt uit eigen beweging binnen twee weken na ommekomst van de rapportageperiode de overschrijding en geeft daarbij de daaraan ten grondslag liggende redenen aan. Opdrachtnemer meldt dan tevens diens oordeel of er wel of geen sprake is van niet-toerekenbaarheid. Opdrachtgever respectievelijk CLM informeert Opdrachtnemer of de motivatie voor niet-toerekenbaarheid, toereikend wordt geacht. In het geval er sprake is van toerekenbaarheid, dan stuurt, indien van toepassing, de Opdrachtnemer binnen een maand na de mededeling omtrent toerekenbaarheid een creditfactuur met het Service credit bedrag naar de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever respectievelijk het CLM kan de Service credit opschorten indien bijvoorbeeld de Opdrachtnemer met een overtuigende evaluatie en het daaruit volgende verbeterplan het vertrouwen van de Opdrachtgever respectievelijk het CLM wekt dat het leveren van de Prestatie binnen afzienbare tijd wordt hersteld. De Opdrachtgever respectievelijk het CLM behoudt echter het recht een opgeschorte Service credit alsnog toe te kennen tot het moment dat de Opdrachtgever respectievelijk het CLM schriftelijk te kennen geeft dat deze opgeschorte Service credit definitief vervalt.

5.3 Evaluatie en verbeterplan

Bij een tekortschietende levering van de Prestatie, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen beschikbaarheid, of incident oplostijden, is het prioriteit één om de levering van de Prestatie zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat CLM naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden en het sanctie / Service credit regime, de Opdrachtnemer kunnen opdragen dat, parallel aan het herstellen van de levering van de Prestatie, direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

Evaluatie

In het geval van een tekortschietende Prestatie heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien de Opdrachtgever of CLM daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft 5 Werkdagen de tijd om de evaluatie af te ronden en hierover te rapporteren aan Opdrachtgever. Uit de evaluatie dient duidelijk naar voren te komen waardoor het tekortschieten van de Prestatie is veroorzaakt.

De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende Dienst of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door de Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.

Verbeterplan

Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 3 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.

Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan Opdrachtgever respectievelijk CLM. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming of de overschrijding. Het verbeterplan moet ervoor zorgen dat herhaling wordt voorkomen.

De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het verbeterplan komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtgever en of CLM betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door de Opdrachtgever of CLM voor deze betrokkenheid geen kosten in rekening gebracht.

5.4 Audits

Voor de Opdrachtgever is de kwaliteit van de Prestatie van groot belang. Om deze reden worden eisen gesteld aan de Opdrachtnemer om een hoge kwaliteit te borgen. Kennis, ervaring en certificering dan wel het gebruik van een relevante standaardpak en een kwaliteitsmanagementsysteem zijn hierbij essentieel. Het uitvoeren van een audit is een instrument waarmee de Opdrachtgever nader inzicht kunnen krijgen in de kwaliteit van de Prestatie van de Opdrachtnemer. Als onderdeel van de escalatieprocedure

kan, in bepaalde situaties, een audit uitgevoerd worden. Opdrachtgever heeft het recht om door een derde partij een audit te laten uitvoeren bij de Opdrachtnemer.

Voor alle audits geldt als normering de voorwaarden zoals gesteld en overeengekomen in de Raamovereenkomst. De door de auditor geconstateerde Gebreken als resultaat van een audit dienen door de Opdrachtnemer te worden opgelost.

De kosten voor het uitvoeren van een audit zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten die de Opdrachtnemer maakt door mee te werken aan een audit zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Indien uit de audit blijkt dat de Opdrachtnemer in gebreke is, dan zijn de kosten voor de uitvoering van de audit voor rekening van de Opdrachtnemer. Kosten van de opvolging die de Opdrachtnemer moet maken om verbeterpunten uit de rapportage van de onafhankelijke derde partij te implementeren zijn altijd voor rekening van de Opdrachtnemer.