

# ***Governance document***

## **Opdrachtnemer en UWV**

Datum:08-06-2021

# Inhoudsopgave

|                                           |          |
|-------------------------------------------|----------|
| <b>1. INLEIDING .....</b>                 | <b>3</b> |
| <b>2. GOVERNANCE IN UWV CONTEXT .....</b> | <b>3</b> |
| <b>2.1 STURING .....</b>                  | <b>4</b> |
| <b>2.2 INRICHTING .....</b>               | <b>4</b> |
| <b>2.3 BEHEERSING.....</b>                | <b>6</b> |
| <b>2.4 VERANTWOORDING .....</b>           | <b>6</b> |
| <b>2.5 TOEZICHT .....</b>                 | <b>7</b> |

## 1. Inleiding

UWV hanteert de volgende definitie van Governance: 'Governance maakt op basis van afspraken een effectieve en uniform ingerichte klant-leverancier verhouding mogelijk die leidt tot betere resultaten en een betere prijs-/prestatieverhouding. ICT Governance gaat over: sturing, inrichting, beheersing, verantwoording en toezicht:

### Sturing

Beschrijft de overeengekomen condities en randvoorwaarden in de vorm van strategische prestatie indicatoren, sturingselementen en de wijze waarop die worden geëvalueerd. Het geeft weer op welke wijze UWV op strategisch en tactisch niveau sturing geeft aan de overeenkomst en de dienstverlening die in de context daarvan wordt geleverd.

### Inrichting

Beschrijft de wijze waarop op strategisch, tactisch en operationeel niveau de formele communicatiestromen en overlegvormen worden ingevuld. Daarnaast geeft het invulling aan de wijze waarop de Leveranciers dienen aan te sluiten op alle beheerprocessen bij UWV. Ook stelt het eisen aan de wijze waarop de dienstverlening van de Leveranciers onderdeel uitmaakt van het grotere geheel van informatievoorziening en de verschillende leveranciers die daarbinnen een rol hebben.

### Beheersing

Beschrijft de mechanismen die benodigd zijn voor adequate regievoering over de dienstverlening, ondersteund door Kritische Prestatie Indicatoren op voornamelijk tactisch en operationeel niveau en Ketenmonitoring.

### Verantwoording

Geeft inzicht in- en stelt eisen aan de wijze waarop het verantwoordingsproces ten behoeve van de belanghebbenden met betrekking tot de sturing, inrichting en beheersing van de KWNT functies dient te worden ingericht. Belangrijke hulpmiddelen hierbij zijn de formele rapportages en het proces dat deze rapportages ten behoeve van verantwoording gebruikt.

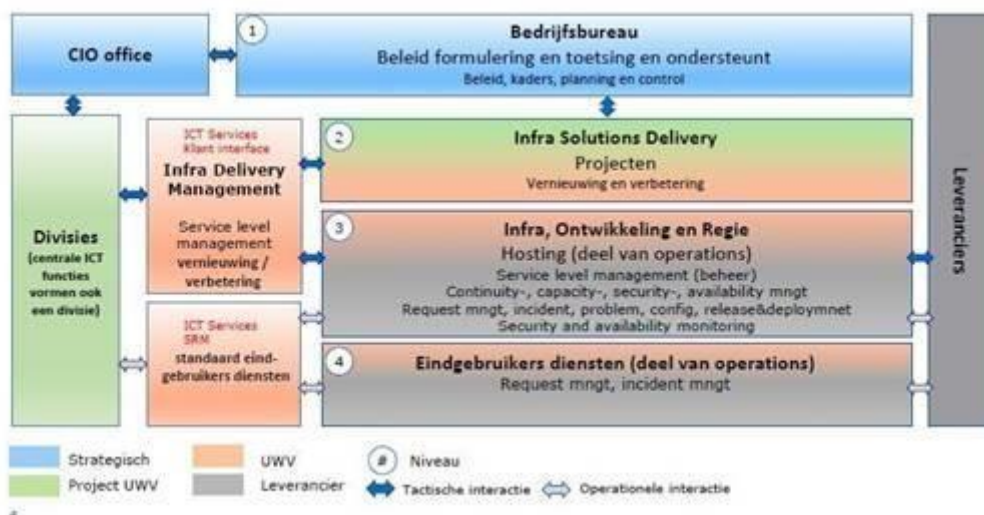
### Toeziht

Beschrijft de wijze waarop Intern en Extern toezicht op de invulling van de elementen sturing, inrichting, beheersing en verantwoording moet worden vormgegeven. UWV heeft hierbij te maken met Interne en Externe toezichthouders. Toezicht is tevens ook gericht op de permanente zorg voor het laten renderen van elke door UWV uitgegeven euro aan ICT dienstverlening (beste kwaliteit voor overeengekomen prijs).

## 2. Governance in UWV Context

Het ICT bedrijf van UWV is een regieorganisatie die voor de bedrijfsonderdelen van UWV de Vraag en Aanbod samenbrengt tot de nodige ICT dienstverlening en –systemen.

De samenwerking tussen het ICT Bedrijf en de overige bedrijfsonderdelen is hieronder op hoog niveau schematisch weergegeven. De interpretatie van onderstaand schema dient vooral inzicht te geven in de grove Vraag en Aanbod lijnen binnen de UWV organisatie en weerspiegelt de situatie op dit moment. Het ICT bedrijf en het voortbrengingsproces zijn momenteel onderhevig aan organisatorische veranderingen. Afdelingsnamen en genoemde afdelingen zullen daardoor nog wijzigen.



Figuur 1 ICT Bedrijf UWV

Belangrijke uitgangspunten voor het ICT bedrijf zijn:

Het ICT-bedrijf is ingericht als schakel in de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) met als functie het koppelen van de interne vraag aan het aanbod vanuit de leveranciers;

Het ICT-bedrijf stuurt actief op vraagbeheersing en aanbodbeperking en brengt balans aan tussen Vraag en Aanbod;

Het ICT-bedrijf stuurt actief op een toekomstbestendige en kosteneffectieve inrichting, gericht op de laagste kosten, de snelste levering en toegenomen actie- en doelgerichtheid;

Het ICT-bedrijf is verantwoordelijk voor- en aanspreekbaar op beschikbaarheid en performance van ICT middelen, zoals berichtendienstverlening, ontwikkeling en beheer van het samenhangende ICT-landschap;

Het ICT Bedrijf verwacht van de ICT leveranciers (pro-)actief gedrag en houding en het nemen van de resultaatverantwoordelijkheid voor de dienstverlening.

## 2.1 Sturing

Binnen de context van sturing op de dienstverlening zal de overeenkomst op regelmatige basis worden geëvalueerd. De doelstelling van de evaluatie is om UWV in staat te stellen om te kunnen sturen op de vorm en inhoud van de dienstverlening zoals die wordt geleverd door Leverancier.

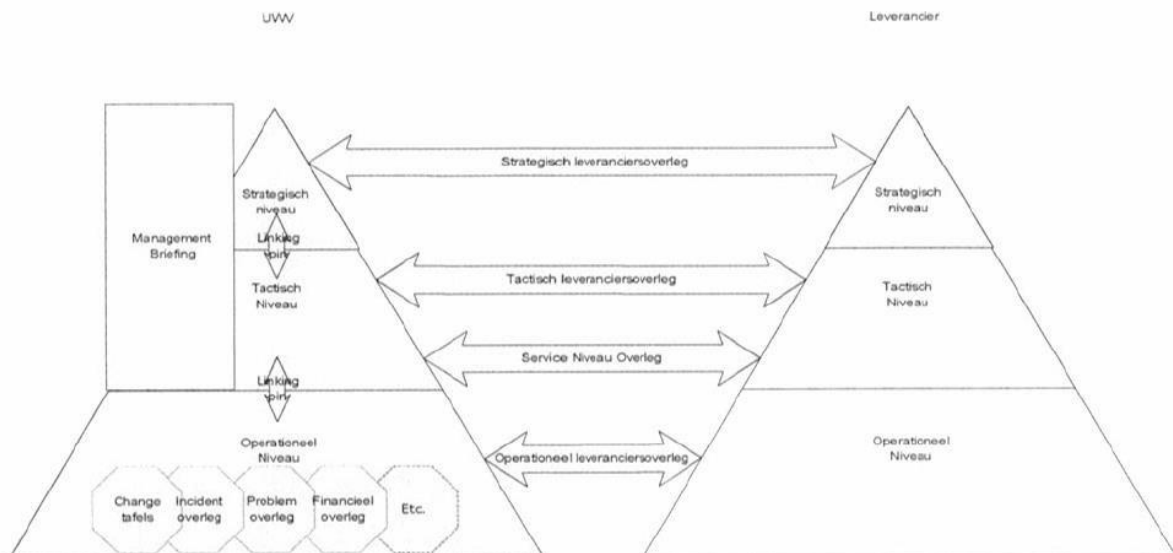
## 2.2 Inrichting

### Overlegstructuren

UWV kent de volgende overlegstructuren met Leveranciers:

Ad hoc operationele overleggen  
Service niveau overleg  
Tactisch leveranciers overleg  
Strategische leveranciers overleg

Deze overlegvormen worden in onderstaand figuur geïllustreerd:



Figuur 2 Overlegstructuren

#### Ad hoc operationele overleggen

In het dagelijks werk is veelvuldig contact tussen UWW en ICT leveranciers. Onderdeel van deze contacten is dat er operationele afspraken gemaakt worden over levering van gecontracteerde diensten en de kwaliteit hiervan, escalatie en andersoortige operationele behoeften aan communicatie. Het doel van dergelijke overleggen is vooral gericht op het zo soepel mogelijk laten verlopen van de dagelijkse operationele dienstverlening.

#### Service Niveau Overleg (SNO)

Het Service Niveau Overleg heeft de focus op het kwaliteitsniveau van operationele dienstverlening. Het gereedschap dat daarbij wordt gehanteerd zijn de service level rapportages met betrekking tot de geleverde dienstverlening. De afspraken die in dit overleg gemaakt worden, worden vastgelegd in de notulen en zijn - na goedkeuring - bindend in de relatie tussen UWW en haar ICT leveranciers. Het Service Niveau Overleg is hiermee een belangrijke input voor het Tactisch Leveranciers Overleg. Het SNO wordt voorgezeten door UWW. Het Service Niveau Overleg heeft een maandelijkse frequentie. Onderwerpen die minimaal aan de orde komen tijdens het Service Niveau Overleg zijn:

- Vaststelling service niveau rapportage Leverancier (bespreken excepties)
- Service review (trendanalyse en -ontwikkeling)
- Offerteaanvragen en opdrachtverstrekkingen
- (voortgang) Voortgang van lopende werkzaamheden
- Bedrijfskritische incidenten
- Rolling forecast en releasekalender
- Uitvoering werkprocessen (KPI's en koppelvlakken UWW en Leverancier)

#### Tactisch Leveranciers Overleg (TLO)

Het Tactisch Leveranciers Overleg heeft het contract als focus en heeft tot doel het op tactisch niveau met de ICT leverancier bespreken van de dienstverlening, de relatie, veranderingen ten aanzien van de dienstverlening en/of contract en innovatie. Wijzigingen in de gecontracteerde

(standaard) dienstverlening worden via het Tactisch Leveranciers Overleg bekrachtigd. Binnen het Tactisch Leveranciers Overleg worden bindende afspraken gemaakt, die betrekking hebben op contractinterpretatie, relationele en inhoudelijke aspecten. Van dit overleg worden notulen gemaakt en daardoor zijn de afspraken, die in dit overleg gemaakt worden, - na goedkeuring van deze notulen - bindend in de relatie tussen UWV en haar ICT leveranciers. Het TLO wordt voorgezeten door UWV en heeft voor deze dienst een frequentie per kwartaal.

Onderwerpen die minimaal aan de orde komen tijdens het Tactisch Leveranciers Overleg zijn:

- Inhoud en kwaliteit van SLA's (goedkeuring)
- Evaluatie van de relatie (incl. vendor rating)
- Verantwoordingsrapportage
- Escalaties en nieuws uit operationeel overleg

#### Strategisch Leveranciers Overleg (SLO)

UWV gaat met een beperkt aantal ICT leveranciers die een duidelijke strategische waarde hebben voor UWV, een strategische relatie aan. Dit geldt in principe niet voor Opdrachtnemer.

### **Koppelvlakken**

De leverancier van de mobiele toestellen en accessoires is verantwoordelijk voor de inrichting van de processen zoals beschreven in paragraaf 2.2, zodat UWV op een uniforme wijze haar totale dienstverlening kan besturen.

### **2.3 Beheersing**

Beheersing van de ICT dienstverlening binnen de UWV Governance organisatie vindt plaats op basis van een plan-do-check-act cyclus met betrekking tot die dienstverlening. Bij UWV is hiervoor het Diensten Niveau Beheer proces ingericht op basis van de gangbare ITIL processen. De uitvoerende activiteiten liggen bij leveranciers, met uitzondering van de (1e lijns) Servicedesk. De afspraken over de uitvoering liggen vast in de dienstbeschrijvingen die onderdeel vormen van het dossier afspraken & procedures (DAP).

Het doel van Diensten Niveau Beheer is het maken van concrete en controleerbare afspraken tussen UWV en Leverancier over de te leveren dienstverlening en over het realiseren van de afspraken. De afspraken worden in een SLA vastgelegd.

Grote veranderingen in de UWV infrastructuur en dienstverlening dienen projectmatig te worden uitgevoerd. UWV heeft hiervoor haar eigen, op Prince2 gebaseerde, projectmanagement methodiek UPM.

### **2.4 Verantwoording**

Om vast te stellen dat UWV op juiste wijze sturing geeft aan de uitbestede diensten en om vast te stellen of er sprake is van beheerste ICT diensten, wordt in de huidige opzet, jaarlijks door het merendeel van de providers/leveranciers een 'third party audit' (TPA) uitgevoerd, op basis waarvan een 'third party mededeling' (TPM) wordt verstrekt. Deze TPA is een toetsing van de ICT diensten, uitgevoerd door een onafhankelijke auditor tegen een vooraf vastgesteld en overeengekomen referentiekader.

Naast de vaste, periodieke TPM's in het kader van de verantwoording naar de toezichthouder worden er in onderling overleg, indien de situatie of aanleiding zich voordoet, ook incidentele specifieke audits uitgevoerd, naast health checks of second opinions op de geleverde dienstverlening.

Momenteel wordt het door UWV niet voorzien dat de uitvoering van een audit noodzakelijk zal zijn.

## **2.5 Toezicht**

De UWV Accountants Dienst voert eens per drie maanden een audit uit op de Leverancier Management processen. Daarnaast is UWV een ZBO die ressorteert onder het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. UWV geeft publiek geld uit en is volledig onderworpen aan de Europese Aanbestedingsregels. De Inspectie SZW is de belangrijkste toezichthouder waar UWV mee te maken heeft.

UWV verschaft informatie aan haar toezichthouders op basis van de verantwoordingsrapportages van de Leverancier.

Indien UWV Accountants Dienst het noodzakelijk acht om een audit uit te voeren, dient Opdrachtnemer hieraan medewerking te verlenen.