



werken aan perspectief

Bijlage A-004 Huidige- en toekomstige situatie

Europese Aanbesteding Werkplekdiensten

Mededingingsprocedure met
Onderhandeling

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervaelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoudsopgave

1 INLEIDING	<u>333</u>
1.1 LEESWIJZER.....	<u>333</u>
2 BESCHRIJVING VAN DE HUIDIGE SITUATIE	<u>444</u>
2.1 HUIDIG ICT-LANDSCHAP.....	<u>444</u>
2.2 INRICHTING HUIDIGE WERKPLEKDIENTEN.....	<u>666</u>
2.3 OMVANG HUIDIGE WERKPLEKDIENTEN.....	<u>666</u>
2.4 SCOPE VAN DE HUIDIGE WERKPLEKDIENTEN.....	<u>777</u>
2.4.1 Overkoepelende beheerdiensten	<u>888</u>
2.4.2 Ondersteuning.....	<u>101010</u>
2.4.3 Werkplekken	<u>101010</u>
2.4.4 Applicaties	<u>131313</u>
2.4.5 Data.....	<u>151515</u>
2.4.6 Identiteit en toegang.....	<u>151515</u>
2.4.7 Logistiek.....	<u>161616</u>
2.4.8 Overige diensten	<u>181818</u>
2.5 LOPENDE PROJECTEN.....	<u>191919</u>
3 BESCHRIJVING TOEKOMSTIGE SITUATIE	<u>222222</u>
3.1 TOEKOMSTIG ICT-LANDSCHAP.....	<u>222222</u>
3.2 PRINCIPES EN DOELSTELLINGEN.....	<u>232323</u>
3.2.1 Principes	<u>232323</u>
3.2.2 Doelstellingen.....	<u>252525</u>
3.3 SCOPE VAN DE TOEKOMSTIGE WERKPLEKDIENTEN	<u>252525</u>
3.3.1 Overkoepelende beheerdiensten	<u>272727</u>
3.3.2 Ondersteuning.....	<u>303030</u>
3.3.3 Werkplekken	<u>313131</u>
3.3.4 Applicaties	<u>323232</u>
3.3.5 Data.....	<u>343434</u>
3.3.6 Identiteit en toegang.....	<u>353535</u>
3.3.7 Logistiek.....	<u>363636</u>
3.3.8 Transitie, transformatie en re-transitie (exit).....	<u>373737</u>
3.4 OPTIONELE DIENSTEN.....	<u>383837</u>
3.5 DIENSTEN NIET IN SCOPE.....	<u>383838</u>

1 Inleiding

UWV heeft op dit moment haar Kantoorautomatisering, Werkplekdiensten, Netwerkdiensten, Telefonie, Contactcenter en aanverwante diensten (hierna: KWNTC) uitbesteed aan diverse externe leveranciers. Het leveren van deze dienstverlening dient opnieuw te worden aanbesteed. In 2020 is een vooronderzoek uitgevoerd met als doel de toekomstvisie en de (daarop gebaseerde) sourcing strategie voor de gehele KWNTC-scope te bepalen. In het vooronderzoek is onder andere gebruik gemaakt van een marktconsultatie met interactie en referentiegesprekken om zo een goed beeld te krijgen van marktontwikkelingen, kansen en risico's. Het vooronderzoek is eind 2020 afgerond en heeft geresulteerd in een vastgestelde toekomstvisie en sourcing strategie voor de gehele KWNTC-scope.

In de sourcing strategie zijn verschillende scenario's voor verkaveling onderzocht. De scenario's zijn daarbij gewogen en gescoord op de sourcing doelstellingen. Op basis van de uitkomsten van het vooronderzoek is besloten om Kantoorautomatisering en Werkplekdiensten samen te voegen en dit als (apart) kavel Werkplekdiensten aan te besteden.

De Werkplekdiensten maken op dit moment onderdeel uit van de overeenkomst met KPN. Deze overeenkomst heeft betrekking op de Kantoorautomatisering, Werkplekdiensten en Netwerkdiensten (hierna: KWN-diensten) en eindigt op 31 december 2023.

Via deze aanbesteding wil UWV Werkplekdiensten verwerven die enerzijds invulling geven aan UWV's eisen en doelstellingen en anderzijds aansluiten op de huidige marktontwikkelingen en de overige kavels.

1.1 Leeswijzer

Deze 'Bijlage A-004 Huidige en toekomstige situatie Werkplekdiensten' geeft de globale scope van de aanbesteding Werkplekdiensten weer. In de selectiefase van de aanbesteding verstrekt UWV algemene informatie over de inrichting van de Werkplekdiensten. In de gunningsfase worden meer details over de huidige en toekomstige Werkplekdiensten verstrekt.

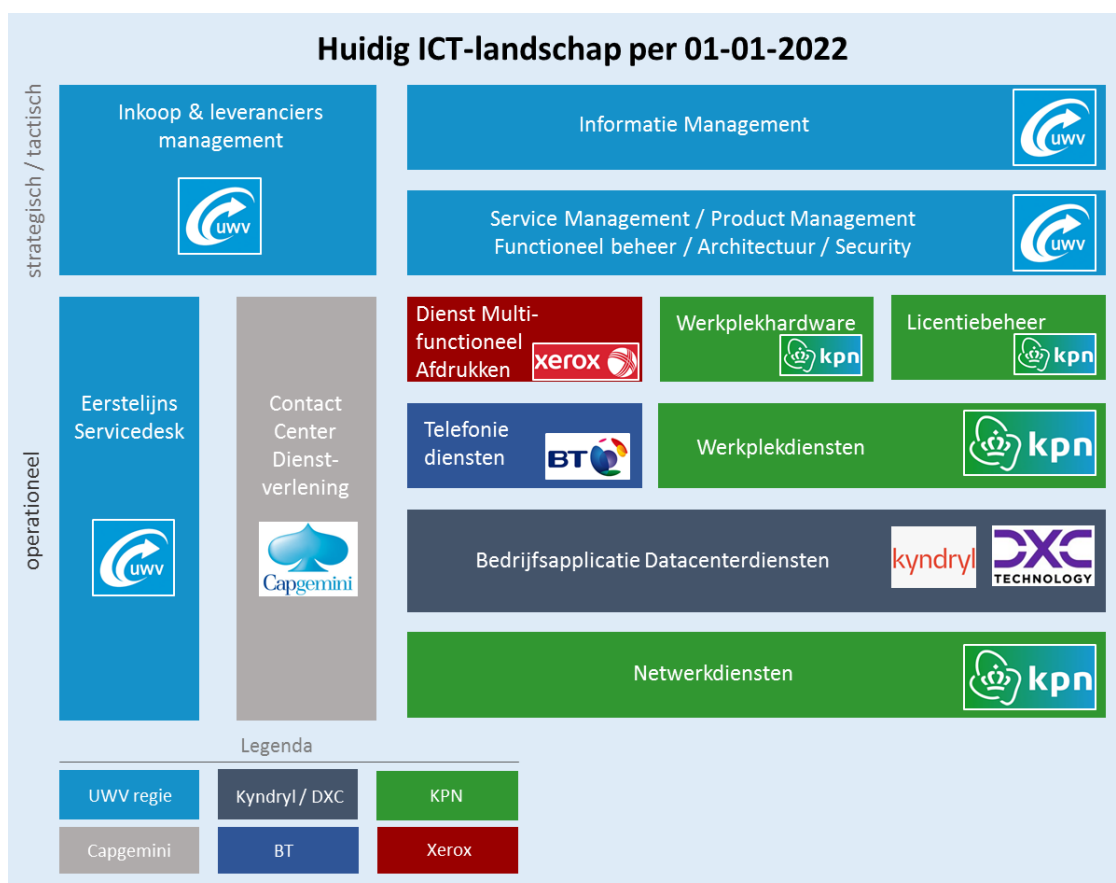
De diensten in de huidige situatie worden in hoofdstuk 2 op hoofdlijnen beschreven. In hoofdstuk 3 worden de toekomstige diensten in scope van de aanbesteding beschreven.

2 Beschrijving van de huidige situatie

2.1 Huidig ICT-landschap

De huidige Werkplekdiensten worden vanuit het contract met KPN voor de Kantoorautomatisering, Werkplekdiensten en Netwerkdiensten geleverd. Binnen de huidige verkaveling en dienstinrichting maakt UWV een onderscheid in de Kantoorautomatisering en de Werkplekdiensten. De Kantoorautomatisering biedt functionaliteiten die de bedrijfsvoering van UWV ondersteunen, de UWV bedrijfsapplicaties ontsluiten en digitaal samenwerken mogelijk maken. Het licentiebeheer maakt hier in de huidige verkaveling onderdeel van uit. De Werkplekdiensten maken het mogelijk om met een werkplekapparaat toegang te krijgen tot de ICT-diensten van UWV. Het leveren van de werkplekhardware en accessoires maakt hier binnen de huidige verkaveling onderdeel van uit.

UWV heeft ervoor gekozen om in de nieuwe verkaveling Kantoorautomatisering en Werkplekdiensten samen te voegen tot één kavel: Werkplekdiensten. Voor de leesbaarheid en herleidbaarheid wordt ook in hoofdstuk twee de definitie Werkplekdiensten aangehouden. Voor het leveren van werkplekhardware en accessoires en voor licentiebeheer zijn aparte kavels gedefinieerd waarvoor separate aanbestedingen (gaan) lopen. Figuur 1 geeft een weergave van het huidige ICT-landschap met huidige leveranciers.



Figuur 1: Huidige ICT-landschap per 01-01-2022

In Figuur 1 zijn verschillende ICT-diensten gedefinieerd op strategisch/tactisch- en operationeel niveau. De groen gemarkeerde diensten betreffen de KWN-diensten die KPN

aan UWV levert. Tabel 1 geeft een beknopte beschrijving van alle diensten die in Figuur 1 zijn weergegeven.

Strategisch- en tactische regievoering	
Inkoop & leveranciers management	Borgt optimale inkoop en levering van kwalitatieve diensten en producten die aansluiten bij de ICT-behoefte van de business.
Informatie management	Beheert en draagt zorg voor een optimale informatie-uitwisseling door het aanbieden van een breed palet aan communicatiemiddelen.
Service management	Draagt zorg voor een juiste naleving van de Service Level Agreement (SLA) en Dossier Afspraken en Procedures (DAP), die overeengekomen zijn tussen UWV, leveranciers en partners.
Product management	Draagt zorg voor de bewaking van de levenscyclus van ICT-diensten en producten. Hier valt onder de ontwikkeling, verwerving, beheer en uitfasering van ICT-diensten.
Functioneel beheer	Draagt zorg voor het optimaal laten functioneren van één of meerdere informatiesystemen.
Architectuur	Sturende rol in het verkrijgen en uitdragen van inzichten in samenhang met bedrijfsstrategie, informatievoorziening en ICT.
Security	Draagt zorg voor een juiste borging van het informatie-beveiligingsbeleid binnen de bestaande- en nieuwe ICT-diensten.
Operationele diensten	
Eerstelijns servicedesk	UWV-servicedeskorganisatie waar service verzoeken en incidenten voor alle ICT-diensten en bedrijfsapplicaties worden gemeld.
Contact-center diensten	Uitbestede dienst: het leveren en afhandelen van telefoongesprekken, chat- en e-mail communicatie.
Dienst Multifunctioneel afdrukken	Uitbestede dienst: print-, scan-, fax- en kopieerdienst.
Telefonie diensten	Uitbestede dienst: het leveren van vaste- en mobiele telefonie, bijbehorende hardware, indoordekking en berichtendienst.
Werkplekhardware	Uitbestede dienst: het leveren van werkplekhardware en accessoires.
Licentiebeheer	Uitbestede dienst: het leveren van licenties.
Werkplekdiensten	Uitbestede dienst: het leveren en beheren van de complete ICT-werkplek oplossing en aanverwante diensten.
Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten	Uitbestede dienst: het leveren van infrastructuur, hosting, technisch applicatiebeheer en cloud broker rol.
Netwerkdiensten	Uitbestede dienst: het leveren van netwerk- en security infrastructuur en aanverwante diensten.

Tabel 1: Beknopte beschrijving van ICT-diensten

2.2 *Inrichting huidige Werkplekdiensten*

Uitgangspunt voor de huidige Werkplekdiensten is dat de leverancier de dienstcomponenten als integrale oplossing aan UWV levert. Inclusief de benodigde infrastructuur, licenties (uitgezonderd de Microsoft licenties die UWV zelf levert) en het technisch beheer. Het functioneel (applicatie) beheer ligt bij UWV zelf.

De huidige architectuur van de Werkplekdiensten is opgebouwd uit diverse bouwblokken. De functionaliteit wordt aangeboden vanuit een private cloud oplossing van de huidige leverancier. Hiervoor wordt Server Based Computing (SBC) technologie toegepast. Daarnaast wordt in beperkte mate gebruik gemaakt van SaaS-functionaliteit uit de public cloud van Microsoft. Zie hiervoor de beschrijving in paragraaf 2.4.8.3.

UWV kent verschillende gebruikersgroepen van de Werkplekdiensten, te weten: in- en externe UWV-medewerkers, externe ketenpartners en gasten. De toegang tot de Werkplekdiensten is in omvang en inhoud gedifferentieerd per gebruikersgroep.

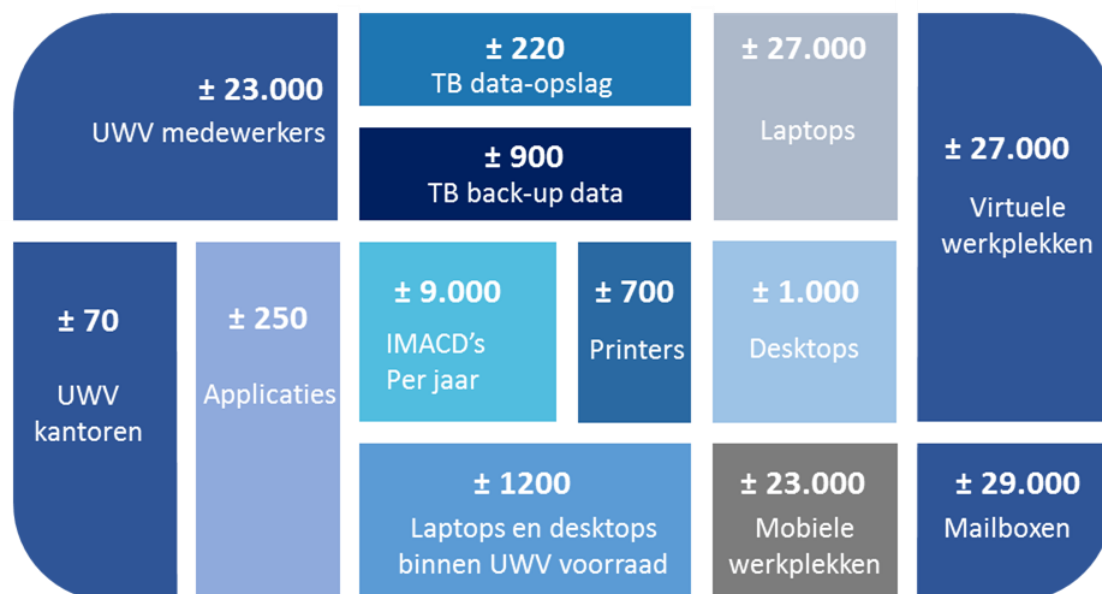
De huidige UWV-werkplek kenmerkt zich vanuit gebruikersperspectief door een onderscheid in twee typen werkplekken:

- Virtuele werkplek: betreft een gecentraliseerd gehost werkplekconcept van waaruit alle werkplekfunctionaliteiten worden aangeboden. Alleen in uitzonderingssituaties worden functionaliteiten aangeboden op de fysieke werkplek;
- Fysieke werkplek: betreft de fysieke werkplekhardware inclusief de benodigde systeemsoftware en heeft als primaire doel toegang bieden tot de virtuele werkplek. De functionaliteit van deze werkplek is daarmee zeer beperkt.

De huidige Werkplekdiensten zijn continu in ontwikkeling om aan te blijven sluiten bij de functionele vraag van UWV en de externe (markt)ontwikkelingen. De ontwikkelingen zijn de afgelopen periode in een versnelling geraakt door de Covid-19 pandemie. Het interne UWV-project Het Nieuwe Normaal (HNN) geeft invulling aan de wensen en eisen van medewerkers met betrekking tot het hybride werken. Daarnaast is UWV het programma Samen naar de Moderne Werkplek (SMW) gestart. Het programma SMW geeft invulling aan de migratie van de huidige werkplekoplossing naar een op cloud-technologie van Microsoft 365 gebaseerde werkplekoplossing. De ontwikkelingen hebben een directe invloed op de inrichting van de Werkplekdiensten. Een overzicht van de lopende projecten en programma's die (mogelijk) een impact hebben op de Werkplekdiensten is opgenomen in paragraaf 2.5.

2.3 *Omvang huidige Werkplekdiensten*

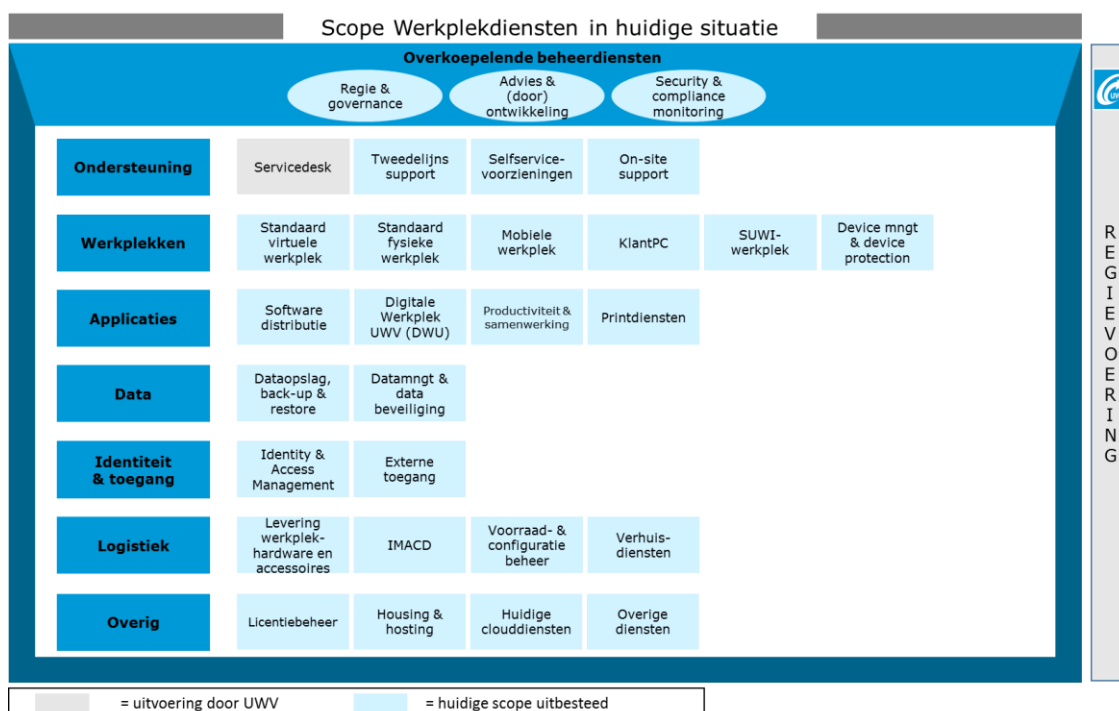
Figuur 2 geeft met behulp van indicatieve kengetallen inzicht in de omvang van de Werkplekdiensten. Aan deze kengetallen kunnen geen rechten worden ontleend.



Figuur 2: indicatieve kengetallen omvang Werkplekdiensten

2.4 Scope van de huidige Werkplekdiensten

In deze paragraaf wordt de huidige scope van de Werkplekdiensten beschreven. Voor de overzichtelijkheid is in Figuur 3 de scope onderverdeeld in verschillende diensten met bijbehorende dienstcomponenten. Elke dienstcomponent wordt in deze paragraaf beknopt beschreven.



Figuur 3: Dienstcomponenten huidige situatie

2.4.1 Overkoepelende beheerdiensten

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de overkoepelende beheerdiensten.

2.4.1.1 Regie en governance

De huidige leverancier voert de beheerprocessen uit voor de Werkplekdiensten. Er zijn contractuele afspraken gemaakt over de proceskoppelvlakken en de bijbehorende governance. De huidige leverancier rapporteert maandelijks over de in het contract opgenomen parameters.

UWV voert regie uit over de huidige leverancier op basis van ITIL versie 3 gebaseerde beheerprocessen. Zie onderdeel regievoering in Figuur 3.

De huidige leverancier zoekt actief aansluiting bij de integrale regierol van UWV en is verantwoordelijk voor de procesintegratie op operationeel niveau met leveranciers van aanpalende ICT-diensten (koppelvlakken). De integrale regiefunctie over de diverse ICT-diensten heen wordt door UWV ingevuld. De huidige koppelvlakken zijn functioneel beschreven in Tabel 2:

#	Kavel/thema	Toelichting
1	Netwerkdiensten	Betreft een koppelvlak binnen de KWN diensten. Van belang is dat de netwerkdiensten een optimale en beveiligde connectiviteit leveren voor het gebruik en het beheer van de Werkplekdiensten.
2	Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten	Betreft het ontsluiten van toegang tot de UWV Bedrijfsapplicaties op de UWV werkplek.
3	Telefonie diensten	Betreft enerzijds het beheer van de mobiele werkplekken. Anderzijds de housing ten behoeve van de VoIP centrales.
4	Dienst Multifunctioneel Afdrukken	Betreft het op de UWV-Werkplek beschikbaar maken van follow-me printing. Daarnaast wordt voor kavel Dienst Multifunctioneel Afdrukken (DMA) vanuit Werkplekdiensten de hosting geleverd ten behoeve van de centrale DMA omgeving.
5	Contact Center Dienstverlening	Betreft het op de UWV-Werkplek beschikbaar maken van de ContactCenter Dienstverlening (CCD) applicaties.
6	Werkplekhardware	De levering van werkplekhardware en accessoires maakt nu nog onderdeel uit van de Werkplekdiensten maar wordt begin 2022 aanbesteed. Hierdoor ontstaat in de loop van 2022 een nieuw koppelvlak.
7	Licentiebeheer	Deze dienstverlening maakt nu nog onderdeel uit van de Werkplekdiensten maar wordt in de loop van 2022 aanbesteed. Hierdoor ontstaat medio 2023 een nieuw koppelvlak.

#	Kavel/thema	Toelichting
8	Algemene koppelvlakken met UWV	Het koppelvlak met UWV bestaat op dit moment uit de volgende onderdelen: • UWV Servicemanagement en Regiefunctie, waaronder het koppelvlak met de Servicedesk IV en UWV Functioneel (Applicatie) Beheer; • UWV Monitoring Operations Center (UMOC), het aanleveren van relevante data; • UWV Security Operation Center (USOC), het aanleveren van relevante data en events; • UWV Identity and Access Management (IAM), waaronder de aansluiting op de provisioning middels het UWV Autorisatie Beheer Systeem (ABS).

Tabel 2: Huidige functionele koppelvlakken

De huidige leverancier is daarnaast verantwoordelijk voor het monitoren van de Werkplekdiensten en het leveren van relevante gegevens ten behoeve van het UWV Monitoring Operations Center (UMOC). UWV heeft een integrale monitoringdienst die zich richt op de beschikbaarheid van ICT-diensten, ook wanneer deze ICT-diensten bestaan uit een keten van dienstonderdelen die door meer dan één dienstenleverancier geleverd wordt. Het UMOC is de eigenaar en bewaker van dit systeem.

2.4.1.2 Advies en (door)ontwikkeling

De huidige leverancier is verantwoordelijk voor de (door)ontwikkeling van de producten en diensten binnen de kavel Werkplekdiensten. Verantwoordelijkheden van de huidige leverancier op dit gebied zijn onder andere:

- Opstellen en onderhouden van architectuur- en ontwerpdocumentatie;
- Opstellen en onderhouden van een roadmap voor alle dienstcomponenten;
- Naast het uitvoeren van regulier lifecycle management, leveren van advies over relevante marktontwikkelingen en ontwikkelingen binnen het eigen productportfolio;
- Leveren van advies over de technische invulling van nieuwe- of aangepaste functionele wensen van UWV.

2.4.1.3 Security en compliance monitoring

De huidige leverancier levert een Security Monitoring Dienst (SOC/SIEM). Relevante log-gegevens worden geautomatiseerd verzameld en via de zogenoemde loghost-dienst geregistreerd in het UWV-SOC/SIEM systeem. Het UWV Security Operation Center (USOC) is de eigenaar en bewaker van het UWV-SOC/SIEM-systeem voor de ICT-kavel overstijgende dreigingen.

De Compliance Monitoring Dienst maakt onderdeel uit van de Werkplekdiensten. UWV heeft een Governance, Risk & Compliance (GRC) dashboard in ontwikkeling welke medio 2022 wordt opgeleverd. In dit dashboard zal onder andere informatie vanuit Werkplekdiensten worden meegenomen.

2.4.2 Ondersteuning

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Ondersteuning.

2.4.2.1 Servicedesk

UWV heeft een eigen eerstelijns ICT-Servicedesk (binnen UWV wordt deze 'Servicedesk IV' genoemd). Hier worden de serviceverzoeken en incidenten voor alle ICT-diensten inclusief de bedrijfsapplicaties aangemeld. De Servicedesk IV routeert de tickets die zij niet zelfstandig kan afhandelen naar de diverse oplosgroepen, waaronder naar de leverancier van de Werkplekdiensten.

Voor automatische doorgifte en uitwisseling van tickets is het ITSM-systeem van UWV (OmniTracker) gekoppeld aan het systeem van de huidige leverancier (ServiceNow).

2.4.2.2 Tweedelijns support

De servicedesk van de huidige leverancier voert de tweedelijns support voor de Werkplekdiensten uit. Tickets worden gerouteerd zijn door de Servicedesk IV, door UWV Changemanagement of UWV Problemmanagement of kunnen door de huidige leverancier zelf zijn aangemaakt. Doorgaans hebben de tickets betrekking op verstoringen of wijzigingen. De tickets worden zelfstandig door de huidige leverancier afgehandeld. Indien noodzakelijk wordt hiervoor contact opgenomen met externe leveranciers van huidige leverancier of met leveranciers van UWV indien aanpalende ICT-diensten (koppelvlakken) worden geraakt.

2.4.2.3 Selfservice-voorzieningen

De huidige leverancier heeft UWV een selfservice-tool ter beschikking gesteld voor het uitvoeren van veel voorkomende beheerwerkzaamheden. Deze tool wordt gebruikt door medewerkers van de UWV-regieorganisatie. Eindgebruikers maken hoofdzakelijk gebruik van de selfservice-voorzieningen die door de Servicedesk IV beschikbaar worden gesteld. Er worden slechts een klein aantal selfservice-voorzieningen door eindgebruikers gebruikt die door de huidige leverancier geleverd worden.

2.4.2.4 On-site support

Als onderdeel van Werkplekdiensten wordt on-site support geleverd door de huidige leverancier. Vanwege het gecentraliseerd gehoste werkplekconcept worden veel verstoringen vanaf afstand worden afgehandeld. In het geval een incident on-site opgelost moet worden gebeurt dit door het omruilen van defecte werkplekhardware door correct werkende werkplekhardware uit de UWV-voorraad. Indien het werkplekaccessoires betreft, worden vervangende producten toegezonden en door de eindgebruikers zelf vervangen. On-site support wordt geleverd op alle UWV-locaties, en in uitzonderlijke gevallen op thuislocaties van UWV-medewerkers.

2.4.3 Werkplekken

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de Werkplekdiensten. Binnen de Werkplekdiensten wordt een onderscheid gemaakt in virtuele-, fysieke- en mobiele werkplekken. De fysieke- en virtuele werkplek kennen drie verschillende verschijningsvormen voor de inzet van eveneens drie gebruikersgroepen:

- De standaard werkplek voor in- en externe UWV-medewerkers;

- De KlantPC voor klanten van UWV;
- De SUWI-werkplek voor ketenpartners van UWV.

Binnen het type standaard werkplek is een meer fijnmazige differentiatie mogelijk in de aangeboden functionaliteit. Dit zijn zogenoemde werkplekprofielen. Denk bijvoorbeeld aan een werkplek voor UWV (applicatie)ontwikkelaars die extra faciliteiten en (toegangs)rechten nodig hebben om hun werk te kunnen doen. Maar ook aan een werkplek voor medewerkers met een ARBO-indicatie waarbij specifieke hardware- en software en dienstverlening wordt ingezet.

De mobiele werkplek wordt alleen door in- en externe UWV-medewerkers gebruikt, en kent dan ook maar één verschijningsvorm.

2.4.3.1 Standaard virtuele werkplek

De virtuele werkplek is de standaard werkplek voor in- en externe UWV-medewerkers. Deze werkplek wordt beschikbaar gesteld middels Server Based Computing op basis van Microsoft Terminal Server en Citrix-technologie. Indien een bedrijfsapplicatie niet ontsloten kan worden op de standaard werkplek kan bij wijze van uitzondering een UWV-werkplek op basis van Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ingezet worden. In het uitzonderlijke geval dat een bedrijfsapplicatie niet ontsloten kan worden op de VDI-werkplek wordt de bedrijfsapplicatie op de fysieke werkplek ontsloten.

2.4.3.2 Standaard fysieke werkplek

De fysieke werkplek wordt vooral gebruikt om in- en externe UWV-medewerkers toegang te verschaffen tot de virtuele werkplek, waar de functionaliteiten van de standaard UWV-werkplek beschikbaar worden gesteld. Daarnaast worden op de fysieke werkplek applicaties beschikbaar gesteld die niet (goed) ontsloten kunnen worden op de virtuele werkplek. Een voorbeeld daarvan is de Microsoft Teams App.

De meeste fysieke werkplekken zijn laptops. Een desktop wordt bij wijze van uitzondering ingezet als gedeelde werkplek binnen de UWV-kantoren.

2.4.3.3 Mobiele werkplek

Naast de virtuele- en fysieke werkplekken wordt door in- en externe UWV-medewerkers gebruik gemaakt van mobiele werkplekken. Met een mobiele werkplek wordt in de UWV context een smartphone of tablet verstaan. Een mobiele werkplek bestaat uit zowel een zakelijk- als een persoonlijk deel. Het zakelijke deel bevat een aantal specifieke applicaties.

2.4.3.4 KlantPC

De KlantPC wordt ingezet als hulpmiddel bij klantondersteuning. Klanten van UWV kunnen op eigen initiatief in de klantzone, dan wel op uitnodiging binnen een UWV-trainingslocatie, gebruik maken van de KlantPC. Dit is een specifieke vorm van een fysieke werkplek met beperkte functionaliteit. De KlantPC kenmerkt zich als een locked-down desktop (kioskmodus). Daarom is de werkplek logisch gescheiden van de UWV-werkplekomgeving en wordt deze ontsloten via een apart netwerksegment.

2.4.3.5 SUWI-werkplek

Als onderdeel van de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) voert UWV een aantal taken gezamenlijk uit met gemeenten en ketenpartners. Om deze samenwerking te ondersteunen wordt gebruik gemaakt van de SUWI-werkplek. Dit is een specifieke vorm van een virtuele werkplek op basis van een webportaal met een aantal gepubliceerde applicaties. Deze werkplek is logisch gescheiden van de UWV-werkplekomgeving en wordt ontsloten via het SUWI-netwerk.

2.4.3.6 Device management en device protection

Zowel de virtuele- als de fysieke werkplekken zijn voorzien van een basisinrichting. Dit is een vooraf overeengekomen set aan functionaliteiten en instellingen die generiek worden toegepast op de werkplekken van UWV. Afhankelijk van de verschijningsvorm van de werkplek bestaat de basisinrichting uit:

- Het besturingssysteem;
- Productiviteitstools (bijvoorbeeld Microsoft Office);
- Samenwerkingstools (bijvoorbeeld Microsoft SharePoint middels de webbrowser);
- Generieke applicaties (bijvoorbeeld printingsoftware, waarbij de printers geleverd worden vanuit de kavel Dienst Multifunctioneel Afdrukken).

In de huidige situatie zijn alle virtuele- en fysieke werkplekken ingericht met een Windows besturingssysteem.

Endpoint-management, endpoint-security ten behoeve van Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P) en het doorvoeren van patches en updates op de basisinrichting maken een vast onderdeel uit van de dienst.

In de meeste situaties wordt de basisinrichting direct toegevoegd aan de fysieke werkplek bij uitgifte vanuit de UWV-voorraad. Voor het distribueren van de basisinrichting na ingebruikname alsmede voor het distribueren van patches en updates, zijn op locaties waar de bandbreedte beperkend kan zijn zogenoemde Distributieservers geplaatst.

In de huidige situatie is een sterke afhankelijkheid tussen de Werkplekdiensten en de ingezette werkplekhardware. Certificering wordt ingezet om de goede werking van nieuwe hardware te borgen. Hierdoor kan op gecontroleerde wijze hardware worden toegevoegd aan het UWV standaard assortiment van werkplekken en accessoires. Alleen gecertificeerde hardware kan gebruikt worden in de UWV-omgeving.

De mobiele werkplek wordt beheerd door een Mobile Device Management (MDM) oplossing. Dit beheer omvat de inrichting en het beheer van de mobiele werkplek inclusief het leveren van toegang tot een specifieke set aan UWV voorzieningen zoals de toegang tot de E-mail en SharePoint omgeving. Ook de koppelingen naar Apple en Samsung beheerssoftware maken hier een onderdeel van uit.

Als besturingssysteem worden Google Android en Apple iOS/iPadOS ondersteund. MDM wordt op dit moment als onderdeel van de dienst ingevuld door technologie van Citrix.

De hardening ten behoeve van Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P) maakt een vast onderdeel uit van het configuratiebeheer van de mobiele werkplekken.

2.4.4 Applicaties

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Applicaties.

2.4.4.1 Software distributie

De basisinrichting van de virtuele- en fysieke werkplekken kan worden uitgebreid met optionele applicaties. Indien een optionele applicatie gebruikt wordt bij het uitvoeren van een bedrijfsproces van UWV wordt de applicatie aangeduid als UWV-bedrijfsapplicatie. In andere gevallen spreken we van een generieke optionele applicatie. Een generieke optionele applicatie kan wel het uitvoeren van een bedrijfsproces van UWV ondersteunen. Denk bijvoorbeeld aan software voor het verhogen van de persoonlijke effectiviteit.

Voor optionele applicaties worden installatiepakketten gemaakt en deze worden middels softwaredistributie aan de basisinrichting toegevoegd. Voor het distribueren van patches en updates worden nieuwe installatie-pakketten samengesteld en gedistribueerd. Handmatige installatie van optionele applicaties wordt alleen bij zeer hoge uitzondering toegestaan.

Bij software distributie wordt een onderscheid gemaakt in vier typen applicaties:

- Webbased SaaS-applicaties;
- Webbased applicaties on premise hosted (server deel van de applicatie wordt geleverd vanuit kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten);
- Standalone applicaties;
- Client-server on-premise hosted applicaties (server deel van de applicatie wordt geleverd vanuit kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten).

Alle vier typen applicaties kunnen worden ontsloten op de virtuele- en fysieke werkplekken van UWV. Hierbij is het uitgangspunt dat applicaties zo veel mogelijk op de virtuele werkplek worden aangeboden.

2.4.4.2 Digitale Werkplek UWV (DWU)

UWV maakt gebruik van een op SharePoint ontwikkeld productiviteit- en samenwerkingsportaal genaamd Digitale Werkplek UWV (DWU). De DWU kenmerkt zich als een intranet omgeving van en voor UWV. Er is geen sprake van een aparte SharePoint-omgeving, de DWU wordt als integraal onderdeel van SharePoint ter beschikking gesteld.

De DWU wordt binnen UWV beschouwd als een UWV-bedrijfsapplicatie en biedt vier hoofdfuncties:

- Applicatieportaal voor het bieden van toegang tot de UWV-applicaties. Voor applicaties die geen Single Sign-On (SSO) ondersteunen wordt gebruik gemaakt van een inlog- en wachtwoord manager;
- Interne communicatie (corporate intranet), waaronder (gepersonaliseerde) nieuwsberichten, formele interne content (webpagina's en documenten), vacatures en gebruikersondersteuning;
- Samenwerkingsomgeving met een gepersonaliseerde landingspagina en toegang tot gedeelde en persoonlijke documenten op SharePoint;
- Zoeken in de medewerker directory met daarin expertiseprofielen en bereikbaarheidsgegevens van alle UWV-collega's.

Voor het verbinden van de DWU met bronsystemen is een aparte app-server gekoppeld. Daarnaast is voor het testen en accepteren van nieuwe functionaliteit een acceptatie-omgeving beschikbaar. Beide worden door de huidige leverancier beheerd.

2.4.4.3 Productiviteit en samenwerking

Binnen de Werkplekdiensten worden verschillende soorten productiviteits- en samenwerkingstools gebruikt. De beschikbaarheid en de mate van functionaliteit is afhankelijk van de verschijningsvorm van de werkplek, en daarmee van de doelgroep waarvoor de werkplek wordt ingezet. Daarbij zijn voor het gebruik van sommige tools specifieke autorisaties benodigd.

De volgende tools maken onderdeel uit van de Werkplekdiensten en worden in de huidige situatie als onderdeel van de basisinrichting beschikbaar gesteld:

- **E-mail**
Er wordt een onderscheid gemaakt in persoonlijke - en functionele (gezamenlijke) mailboxen. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van beveiligde e-mailverkeer via de tool Zivver. Er wordt gebruik gemaakt van Microsoft Outlook in combinatie met Microsoft Exchange;
- **Office suite**
Er wordt gebruik gemaakt van lokale installaties van Microsoft Office op de virtuele dan wel op de fysieke werkplekken;
- **SharePoint**
Voor het opslaan en delen van bestanden wordt gebruikt gemaakt van Microsoft SharePoint. Daarnaast fungeert SharePoint als een centraal platform waarop UWV-medewerkers intern samenwerken. Samenwerken met derden (buiten UWV) is in de huidige SharePoint oplossing niet mogelijk. Daarnaast wordt een persoonlijke ruimte inclusief persoonlijke opslag beschikbaar gesteld;
- **Fileshares**
Voor de meer traditionele bestandsopslag wordt nog gebruik gemaakt van fileshares op Microsoft Windows fileservers. Dit zijn gezamenlijke en persoonlijke shares (homedirectories);
- **Teams**
Voor chat, aanwezigheidsstatus en (video)bellen wordt gebruik gemaakt van Microsoft Teams. Teams wordt vanuit de Microsoft 365 tenant van UWV beschikbaar gesteld op de fysieke werkplek. Er is op dit moment nog geen integratie met de overige productiviteits- en samenwerkingstools zoals Outlook binnen de virtuele werkplek. Mede daarom is de voorgaande tool, Skype for Business, nog niet uit productie genomen;
- **Yammer**
Voor het ondersteunen van een intern sociaal netwerk wordt gebruikt gemaakt van Microsoft Yammer. Yammer wordt vanuit de Microsoft 365 tenant van UWV beschikbaar gesteld.

Overige productiviteits- en samenwerkingstools worden alleen als optionele applicatie ter beschikking gesteld.

2.4.4.4 Printdiensten

Op de UWV-werkplekken wordt gebruik gemaakt van printdiensten die geleverd worden vanuit kavel Dienst Multifunctioneel Afdrukken (DMA). De Werkplekdiensten maken het mogelijk om vanaf de UWV-werkplek te printen op de MFP's (multifunctionele printers) door het beschikbaar stellen van de benodigde software en de printservices. Daarnaast wordt

vanuit Werkplekdiensten de hosting geleverd ten behoeve van de centrale DMA omgeving (zie paragraaf 2.4.8.2).

Naast het printen op MFP's die vanuit de DMA geleverd worden, wordt incidenteel ook geprint op lokaal op de werkplek geïnstalleerde printers. Het configureren van lokale printers is onderdeel van de printdienst die onderdeel uitmaakt van Werkplekdiensten.

2.4.5 Data

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Data.

2.4.5.1 Dataopslag, back-up en restore

Dataopslag is gerelateerd aan de productiviteit- en de samenwerkingstools en heeft betrekking op de persoonlijke en groepsdata binnen SharePointsites, Fileshares en E-mailboxen.

Daarnaast is er een dienst voor extra beveiligde bestandsopslag. Binnen UWV is deze dienst bekend als de digitale kluis. Doel van deze dienst is het geëncrypt opslaan en bewaren van gevoelige data waarbij het sleutelbeheer binnen UWV belegd is.

De back-upstrategie binnen Werkplekdiensten heeft betrekking op het borgen van de continuïteit, en niet op archiveren van data. Wel zijn er bewaartermijnen voor back-ups afgesproken.

Restore-verzoeken worden middels de Servicedesk van UWV aangevraagd en door de huidige leverancier afgehandeld.

2.4.5.2 Datamanagement en databeveiliging

UWV voert management uit op de groepsdata binnen de fileshare-omgeving. Voor het uitvoeren van het management wordt door de huidige leverancier in samenwerking met UWV een maatwerkoplossing beschikbaar gesteld om deze omgeving periodiek uit te lezen.

De data binnen de huidige SharePoint- en Exchange omgeving wordt in 2022 geschoond en onder beheer gebracht bij UWV. Voor het uitvoeren van het beheer wordt door de huidige leverancier in samenwerking met UWV een data management tool van Indica beschikbaar gesteld. Hiermee worden de SharePoint- en Exchange omgeving periodiek uitgelezen om data risico's te identificeren en te beperken.

Van data-protection (data-centrisch beveiligen) is geen sprake binnen de huidige Werkplekdiensten.

2.4.6 Identiteit en toegang

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Identiteit en toegang.

2.4.6.1 Identity & Access Management

De toegang tot Werkplekdiensten wordt toegekend aan de identity van een gebruiker op basis van Role-based Access Control (RBAC). De rechten worden door UWV geadministreerd

en beheerd in het Autorisatie Beheer Systeem (ABS2.0). ABS2.0 is een bedrijfsapplicatie van UWV. Hosting en technisch applicatiebeheer van ABS2.0 worden geleverd door de huidige leverancier van Werkplekdiensten. Provisioning vanuit ABS2.0 vindt plaats naar de Active Directory van de Werkplekdiensten. Rechten in de huidige (onprem) Active Directory worden gesynchroniseerd met de Azure AD (hybride identiteit) van de UWV Microsoft 365 omgeving.

Naast het beheer van de Active Directory levert de huidige leverancier van Werkplekdiensten federatie dienstverlening. Federatie is op basis van open standaarden zoals ADFS, SAML, LDAPs en XML. Daarnaast is ook het afnemen van een AD-trust mogelijk.

2.4.6.2 Externe toegang

De standaard virtuele werkplek is ook buiten het UWV-netwerk via het internet benaderbaar, bijvoorbeeld vanuit huis. Hiervoor is de dienst Externe toegang beschikbaar, die is voorzien van conditionele toegang en van multi factor authenticatie (MFA). Alleen door UWV beheerde werkplekken krijgen toegang tot de standaard virtuele werkplek.

De Mobiele werkplek maakt ook gebruik van externe toegang maar dat is onderdeel van Mobile Device Management (MDM).

2.4.7 Logistiek

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Logistiek.

2.4.7.1 Levering werkplekhardware en accessoires

Voor de levering van werkplekhardware en accessoires wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- **Standaard assortiment werkplekhardware**
Het standaard assortiment van UWV bestaat uit persoonsgebonden devices (laptops), kantoorgebonden devices (desktops) en zogenoemde bureausets. Een bureauset bestaat uit één of twee beeldschermen, een toetsenbord en een muis. Alleen in uitzonderlijke situaties wordt niet-standaard werkplekhardware besteld;
- **Werkplekaccessoires**
Voor het bestellen van werkplekaccessoires wordt een onderscheid gemaakt tussen een standaard assortiment en overige accessoires. Het standaard assortiment heet het UWV Kernassortiment. Overige accessoires zijn bijvoorbeeld specifieke ARBO-toetsenborden of -muizen.

Voor het UWV-standaard assortiment werkplekhardware en voor het UWV Kernassortiment heeft UWV specifieke leverafspraken gemaakt over de betreffende producten.

Het afhandelen van hardwarematige defecten (garantieclaim afhandeling) maakt onderdeel uit van dit dienstcomponent. Het afhandelen hiervan gebeurt nu geheel gecentraliseerd bij de huidige leverancier, ook in het geval van een eventuele reparatie of omruil van hardware indien reparatie niet mogelijk blijkt.

Voor de mobiele werkplek geldt dat het leveren van tablets wel, en het leveren van smartphones geen onderdeel uitmaakt van de huidige dienstverlening. Het leveren van werkplekhardware en accessoires maakt in de toekomstige situatie geen onderdeel meer uit van Werkplekdiensten.

2.4.7.2 IMACD

De werkplek gerelateerde IMACD-diensten (Install, Move, Add, Change, Disposal) maken onderdeel uit van de Werkplekdiensten. Daarnaast worden omwille van een hogere efficiëntie activiteiten gecombineerd die betrekking hebben op de dienstverlening vanuit de kavels Netwerkdiensten en Telefonie. Bijvoorbeeld bij een verplaatsing van een UWV-werkplek wordt direct de benodigde netwerkaansluiting verplaatst en wordt de eventuele aanwezige VoIP-telefoon meegenomen.

In geval van disposal worden de datadragers gecertificeerd geschoond dan wel vernietigd zodat alle UWV-data definitief ontoegankelijk gemaakt is. Daar waar mogelijk schenkt UWV de uit gebruik genomen werkplekhardware aan bedrijven en instellingen die een maatschappelijke functie vervullen.

IMACD-diensten worden geleverd op alle UWV-locaties, en in uitzonderlijke gevallen op thuislocaties van UWV-medewerkers.

2.4.7.3 Voorraadbeheer en configuratiebeheer

Ten behoeve van incident- en changemanagement wordt een afgesproken voorraad met standaard werkplekhardware aangehouden. Doel is het borgen dat hardware binnen overeengekomen levertijden geleverd kan worden. De voorraad werkplekhardware is eigendom van UWV. De gehele dienstverlening rond voorraadbeheer wordt geleverd door de huidige leverancier. Inclusief het beschikbaar stellen van het magazijn voor het opslaan van de UWV-voorraad.

Als onderdeel van dit dienstcomponent voert de huidige leverancier het configuratiebeheer uit voor werkplekhardware. Dit dient als input voor het assetmanagement voor werkplekhardware dat door UWV wordt uitgevoerd. Er wordt door de huidige leverancier een administratie bijgehouden van de voorraad. Deze administratie maakt onderdeel uit van de Configuratie Management DataBase (CMDB) die de huidige leverancier onderhoudt voor het uitvoeren van de overige beheerprocessen.

Nieuwe werkplekhardware wordt, na het uitvoeren van een succesvolle DOA-test (Dead On Arrival), voorzien van een label en de overeengekomen informatie wordt toegevoegd aan de CMDB. Daarna wordt de UEFI/BIOS, indien van toepassing, geconfigureerd. Tot slot wordt de nieuwe werkplekhardware opgenomen in de UWV-voorraad.

2.4.7.4 Verhuisdiensten

Als aanvulling op de IMACD-diensten worden verhuisdiensten als onderdeel van de Werkplekdiensten afgenomen. Van verhuizingen is sprake wanneer UWV een verhuisproject initieert. Verhuizingen kunnen plaatsvinden binnen een UWV-locatie, tussen UWV-locaties, bij de inrichting van een nieuwe UWV-locatie en bij het opheffen van een bestaande UWV-locatie. Combinaties hiervan zijn mogelijk.

Om verhuizingen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen worden meerdere verhuisactiviteiten gecombineerd. Ook activiteiten die niet vanuit Werkplekdiensten geleverd worden.

Voorbeelden hiervan zijn de verhuizing van meubilair en het doorvoeren van netwerkaanpassingen. De leverancier van werkplekdiensten voert alleen werkzaamheden uit die een onderdeel uitmaken van de scope van Werkplekdiensten ~~de verhuizingen van~~

werkplekhardware uit. Dit betreft in ieder geval het plaatsen, innemen, afkoppelen en aankoppelen van werkplekhardware. Het fysiek verhuizen van werkplekhardware maakt onderdeel uit van een andere overeenkomst van UWV.

2.4.8 Overige diensten

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de Overige diensten.

2.4.8.1 Licentiebeheer

De huidige leverancier levert licentiebeheer dat bestaat uit de volgende activiteiten:

- Leveren van licenties;
- Licentieloket voor advies en ondersteuning;
- Rapporteren over licentiegebruik en compliance.

Licentiebeheer maakt in de toekomstige situatie geen onderdeel meer uit van Werkplekdiensten en is om die reden niet verder omschreven.

2.4.8.2 Housing en hosting

De huidige leverancier van Werkplekdiensten levert housing- en hostingdiensten voor een klein aantal UWV bedrijfsapplicaties (minder dan 10) en voor een tweetal generieke ICT-diensten ten behoeve van een ander kavel:

- Housing of hosting voor UWV-bedrijfsapplicaties;
- Housing ten behoeve van de UWV-VoIP centrales (VoIP dienst wordt geleverd vanuit kavel Telefonie);
- Hosting ten behoeve van de centrale DMA omgeving (centrale printomgeving, DMA dienst wordt geleverd vanuit kavel DMA).

De housing- en hostingdienstverlening maakt in de toekomstige situatie geen onderdeel meer uit van Werkplekdiensten en is om die reden niet verder omschreven.

2.4.8.3 Huidige clouddiensten

De Werkplekdiensten worden door de huidige leverancier vanuit een voor UWV specifieke private omgeving (on premise) geleverd. UWV maakt op dit moment in beperkte mate gebruik van diensten geleverd vanuit de UWV Microsoft tenant bestaande uit een Microsoft 365 en Azure omgeving. De UWV Microsoft tenant wordt door de huidige leverancier beheerd voor het leveren van de volgende clouddiensten:

- Microsoft Teams;
- Cloud Security Center ten behoeve van identity protection;
- AMI Dashboard (UWV-bedrijfsapplicatie).

Voor het leveren van deze diensten zijn specifieke beheerafspraken gemaakt met de huidige leverancier. De dienstverlening voor de applicatie AMI Dashboard maakt in de toekomstige situatie geen onderdeel uit van de Werkplekdiensten.

2.4.8.4 Overige diensten

De Werkplekdiensten bevat een dienst die UWV typeert als overige diensten. De dienst overige diensten bestaat uit het volgende dienstcomponent:

Beheer Apple omgeving

Een beperkte groep medewerkers (minder dan 25) maakt gebruik van veelal grafische software waarbij de inzet van Apple apparatuur met een MacOS noodzakelijk is. Voor deze medewerkers wordt niet standaard werkplekhardware inclusief accessoires en software ter beschikking gesteld. Deze apparatuur wordt gebruikt binnen een separaat beheerde omgeving die logisch gescheiden is van de UWV-werkplekomgeving. Het leveren en beheren van de apparatuur en van de omgeving wordt door de huidige leverancier uitgevoerd.

2.5 Lopende projecten

Tabel 3 geeft een overzicht van de lopende projecten en programma's die (mogelijk) impact hebben op de Werkplekdiensten:

#	Project/programma	Globale omschrijving	Door-looptijd
1	Samen naar de Moderne Werkplek (SMW)	Dit programma implementeert de UWV Moderne Werkplek (M365), inclusief de bijbehorende migratie, de gebruikersadoptie en het inrichten van een expertisecentrum voor het beheer. Dit programma heeft een grote en directe impact op de Werkplekdiensten.	2021 t/m 2023
2	Migratie SharePoint	Dit project heeft tot doel om de huidige SharePoint omgeving (incl. gerealiseerde workflows) in 2022 te migreren naar SharePoint Online binnen de UWV-tenant. Dit heeft een directe impact op de Werkplekdiensten.	2020 t/m 2022
3	Informatie op Orde	Het project Informatie op Orde (IoO2) heeft tot doel de informatie binnen de verschillende digitale omgevingen van het werkplekdomein te schonen en onder beheer te brengen. Dit is een randvoorwaarde van UWV voor het migreren van data naar de moderne werkplek.	2020 t/m 2022
4	Het Nieuwe Normaal	Het project Het Nieuwe Normaal (HNN) heeft tot doel om het hybride werken van medewerkers van UWV optimaal te ondersteunen. De Werkplekdiensten maken daar een belangrijk onderdeel van uit.	2020 t/m 2022
5	Helios	Het programma Helios zorgt voor een vernieuwd autorisatiebeheerproces én voor een bijbehorend toekomstbestendig autorisatiebeheersysteem. Het huidige Autorisatie Beheer Systeem2.0 (ABS2.0) komt hiermee te vervallen. Het nieuwe autorisatiebeheersysteem zal voor de provisioning een impact hebben op de Werkplekdiensten.	2021 t/m 2023

#	Project/programma	Globale omschrijving	Doorlooptijd
6	MIAMI	Het programma MIAMI realiseert een UWV breed geïmplementeerd IAM stelsel, bestaande uit beleid, processen en generieke voorzieningen. Dit programma heeft daarmee een directe impact op het koppelvlak met UWV Identity and Access Management (IAM).	2022 t/m 2026
7	KWNT: Aanbesteding Netwerkdiensten	In de loop van 2022 wordt de kavel Netwerkdiensten opnieuw aanbesteed. De verwachting is dat in de loop van 2023 de gunning zal plaatsvinden. Het koppelvlak met de Werkplekdiensten zal moeten worden ingericht of worden herzien. Daarbij moeten de Netwerkdiensten zowel de huidige als de toekomstige Werkplekdiensten blijven ondersteunen voor wat betreft de connectiviteit.	2022 t/m 2023
8	Transitie Datacenter-dienstverlening (VeDaT)	UWV is momenteel bezig met de transitie van bedrijfsapplicaties van Kyndryl datacenters naar DXC datacenters. Dit betreft de kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten. In 2023 zullen alle bedrijfsapplicatie zijn ondergebracht bij DXC. Mogelijk wijzigt de wijze van applicatie ontsluiting op de UWV-Werkplek voor bepaalde bedrijfsapplicaties.	2020 t/m 2023
9	Aanbesteding Telefonie	In 2022 wordt de kavel Telefonie opnieuw aanbesteed. De verwachting is dat in de loop van 2022 de gunning zal plaatsvinden. De te contracteren softphone oplossing binnen kavel Telefonie zal moeten werken op de Werkplek. De impact op de Werkplekdiensten is naar verwachting gering.	2022 t/m 2023
10	Aanbesteding Dienst Multifunctioneel Afdrukken	In de loop van 2023 wordt de Dienst Multifunctioneel Afdrukken (DMA) geëvalueerd, met als mogelijke uitkomst dat er opnieuw wordt aanbesteed. Indien wordt besloten tot aanbesteding, dan zal naar verwachting in de loop van 2024 de gunning plaatsvinden. In dat geval zal het koppelvlak met de Werkplekdiensten moeten worden ingericht of worden herzien, waardoor het dienstcomponent Printdiensten binnen Werkplekdiensten gaan wijzigen.	2023 t/m 2024
11	Aanbesteding Contact Center Dienstverlening	In de loop van 2024 wordt de Contact Center Dienstverlening (CCD) opnieuw aanbesteed. De verwachting is dat in de loop van 2025 de gunning zal plaatsvinden. Het koppelvlak met de Werkplekdiensten zal moeten worden ingericht of worden herzien. De impact op de Werkplekdiensten is naar verwachting gering.	2024 t/m 2025

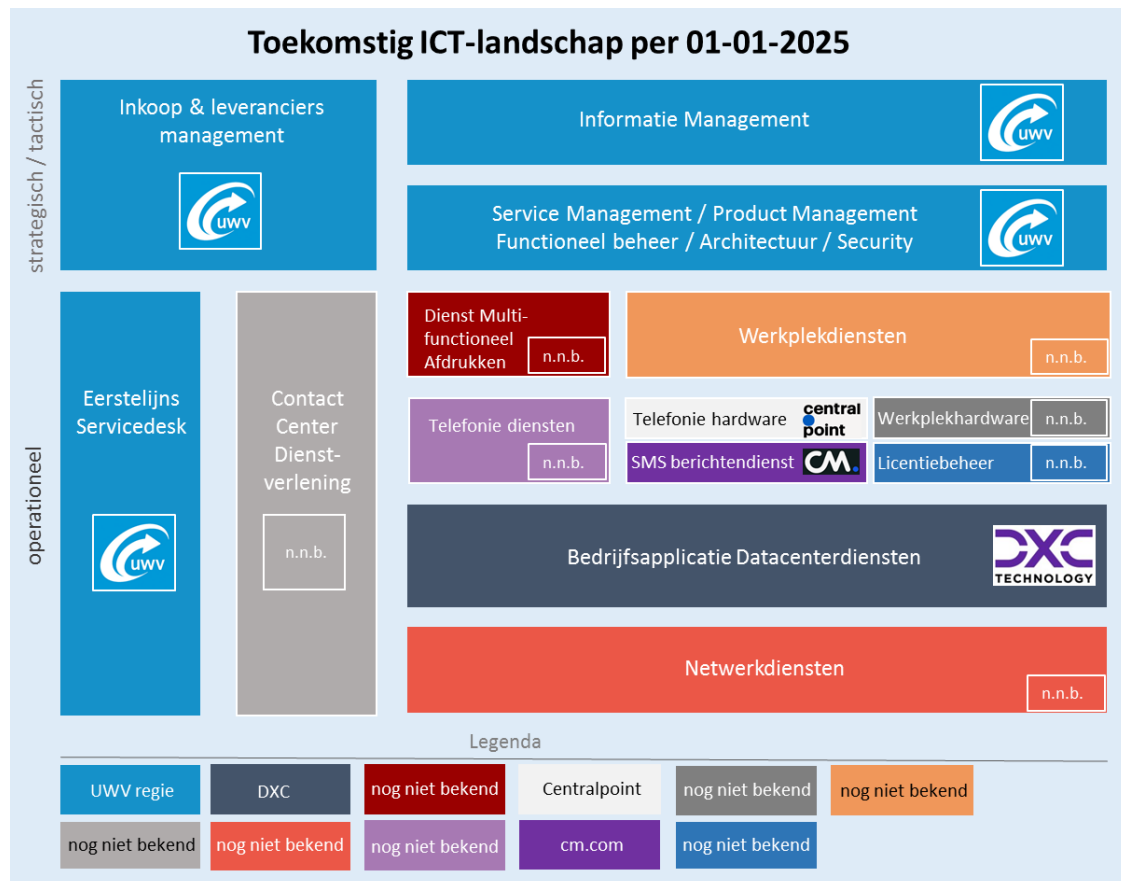
#	Project/programma	Globale omschrijving	Door- looptijd
12	Aanbesteding Werkplekken ICT-hardware en accessoires UWV	Begin 2022 wordt de kavel Werkplekhardware en accessoires opnieuw aanbesteed. De verwachting is dat in de loop van 2022 de gunning zal plaatsvinden. Het koppelvak met de Werkplekdiensten zal moeten worden ingericht of worden herzien, waardoor dienst Logistiek binnen Werkplekdiensten zal gaan wijzigen.	2022
13	Aanbesteding Software Reseller en Licentiemanagement	Medio 2022 wordt de kavel Licentiebeheer opnieuw aanbesteed. De verwachting is dat eind 2022/begin 2023 de gunning zal plaatsvinden. Het koppelvak met de Werkplekdiensten zal moeten worden ingericht of worden herzien. De impact op de Werkplekdiensten is naar verwachting gering.	2022 t/m 2023

Tabel 3: Lopende projecten

3 Beschrijving toekomstige situatie

3.1 Toekomstig ICT-landschap

In de door UWV vastgestelde sourcing strategie is gekozen voor een verkaveling waarbij de KWNTC-diensten verder worden opgesplitst dan in de huidige situatie het geval is. Deze splitsing is inzichtelijk gemaakt in Figuur 4. Voor de Werkplekdiensten betekent dit een aangepast kavel en een separate aanbesteding.



Figuur 4: Toekomstige ICT-landschap per 01-01-2025

Meerdere ICT-diensten worden opnieuw aanbesteed. Het is op dit moment nog niet voor alle kavels bekend welke leveranciers daarvoor gecontracteerd gaan worden. Het verschil tussen Figuur 1 op bladzijde 4 en [Figuur 4](#) laat zien dat het ICT-landschap de aankomende jaren onderhevig is aan veranderingen. Deze veranderingen hebben de nodige impact op gebruikers en zorgen ook voor extra complexiteit binnen de huidige en toekomstige Werkplekdiensten. Koppelvlakken zullen ingericht of herzien moeten worden.

Naast de complexiteit die de transitie na aanbestedingsprojecten met zich meebrengt, geldt dat er een aantal projecten en programma's lopen die een impact hebben op de Werkplekdiensten. Het programma Samen naar de Moderne Werkplek (SMW) is een van de belangrijkste. Dit programma heeft een zeer grote impact op de invulling, de wijze van beheer en op de transitie en transformatie van de toekomstige Werkplekdiensten. Dit alles zorgt voor een dynamische periode met veel veranderingen. De Opdrachtnemer heeft een belangrijke rol om deze periode voor UWV succesvol te laten zijn.

Een overzicht van de lopende projecten en programma's die (mogelijk) een impact hebben op de Werkplekdiensten is opgenomen in paragraaf 2.5. Uitloop van de planning van deze projecten kan impact hebben op de opdracht aan Opdrachtnemer, te weten een latere start van de transitie en aansluitende dienstverlening. Over de voortgang van deze projecten zal in de gunningsfase meer duidelijkheid bestaan. UWV zal dan de Inschrijvers concretere informatie verschaffen.

3.2 *Principes en doelstellingen*

UWV heeft voor de KWNTC-diensten principes en doelstellingen vastgesteld waaraan de toekomstige diensten moeten voldoen. In de volgende twee subparagrafen zijn de principes en doelstellingen beschreven die van toepassing zijn op de Werkplekdiensten.

3.2.1 **Principes**

De volgende richtinggevende principes dienen door Opdrachtnemer toegepast te worden op de inrichting en het beheer van de Werkplekdiensten:

Gebruiker centraal

De gebruiker heeft op zowel de laptop als mobiel een gebruikersvriendelijke intuïtieve ervaring voor alle aangeboden functionaliteit, zoals de gebruiker die als consument gewend is. Daarnaast wordt de gebruiker overal en op elk moment gerichte adoptie-ondersteuning geboden.

Betrouwbare en veilige werkplek

Gebruikers kunnen altijd en overal werken en ook zonder netwerkverbinding productief zijn (MS Office), zonder afbreuk te doen aan de veiligheid.

Security and privacy by design

UWV neemt Werkplekdiensten af waarbinnen beveiliging en privacybescherming integraal geïmplementeerd is, aantoonbaar en by design op niveau BIO/BBN2. Het beschermingsniveau dat de Werkplekdienstverlening voor data en applicaties biedt, wordt qua beschikbaarheid generiek ingericht conform afspraken met UWV. Voor vertrouwelijkheid/integriteit is het (extra) beschermingsniveau mede afhankelijk van de vertrouwelijkheidsklassificatie van het data-object zelf (vaak een document). Toekenning van die klassificatie valt onder verantwoordelijkheid van de UWV-gebruiker en dient maximaal geautomatiseerd te worden ondersteund.

Intern en extern samenwerken

De werkplek oplossing biedt gebruikers diverse mogelijkheden (video, chat, co-creatie) om veilig en efficiënt te kunnen samenwerken met elkaar, zowel binnen als buiten de organisatie.

UWV behoudt controle

Verwerkingsverantwoordelijkheden voor de Werkplekdienstverlening worden in gezamenlijkheid vastgelegd. Om als UWV daarop controle te kunnen houden, dient Opdrachtnemer actuele monitordata te kunnen leveren, naast verantwoording van contractuele compliance- en assurance-informatie. Toegang tot beheeracties van Opdrachtnemer wordt gereguleerd en gelogd via Privileged Access Management (PAM). Op specifiek geklassificeerde data-objecten wordt audit-trailing toegepast, die voor UWV direct

toegankelijk is en zal blijven.

Functionele differentiatie

De werkplekoplossing ondersteunt diverse functionele profielen waarmee de aan verschillende archetypen UWV-medewerkers geboden werkplekfunctionaliteit kan worden ingesteld.

Commodity SaaS-diensten, evergreen

UWV wil haar werkplekdienst zo veel mogelijk als on-demand commodity afnemen, via een SaaS-deliverymodel. De werkplekdienst maakt gebruik van standaardoplossingen die geen maatwerk bevatten, zodat het mogelijk is om mee te evolueren in een continue update cyclus, waardoor ze evergreen worden aangeboden.

Grote periodieke migratietrajecten behoren daarmee na transitie tot het verleden. Updates kunnen tijdig door UWV worden getest, om hun werkzaamheid en impact te controleren.

Best of suite: Microsoft 365

UWV hanteert in haar werkplekvisie *Best of suite* waarbij meerdere oplossingen als één geheel geïntegreerd door één leverancier worden aangeboden om beheer- en integratielast te beperken en gebruikerservaring en security te optimaliseren.

UWV heeft ter invulling hiervan gekozen voor de Microsoft 365-dienstverlening (E5). De UWV-werkplek bevat naast Microsoft oplossingen geen andere oplossingen tenzij hier expliciet toestemming vanuit UWV voor wordt gegeven.

Online samenwerkingsplatform

De werkplekoplossing biedt toegang tot alle applicaties, informatie en contacten die de UWV-medewerkers gebruiken om (samen) te werken. Medewerkers kunnen zelf bepalen waar en wanneer ze dat doen, waarbij ze toegang hebben tot alle informatie en (corporate) nieuws.

Standaard werkplekapparatuur en -beheer

End-to-end-ondersteuning is vooralsnog gewenst en alleen mogelijk op apparaten die eigendom van en beheerd worden door UWV, zo veel mogelijk gestandaardiseerd en policy based.

Bring Your Own Device (BYOD) ondersteuning wordt niet uitgesloten, mits ze voldoen aan de voorwaarden zoals gesteld door UWV in verband met veiligheid en compliance.

(Business) applicaties web-based én browser-onafhankelijk

UWV zal geen nieuwe client/server applicaties meer aanschaffen of bouwen, maar alleen web-applicaties gebaseerd op moderne frameworks. De werkplekoplossing zal legacy (client/server) applicaties wel moeten blijven ondersteunen, desnoods published ontsloten vanaf een Citrix-platform.

Geen vendor lock-in

De Werkplekdiensten worden neutraal ingevuld en beheerd met standaardoplossingen zodat een lock-in wordt vermeden en een exit altijd mogelijk is.

Conditionele toegang, context afhankelijk

Authenticatie en autorisatie verschuiven van de toegang tot het netwerk 'omhoog' naar data (documenten) en applicaties. Toegangscontrole wordt multi-factor conditioneel, en in de toekomst passwordless, en gebeurt mede op basis van contextuele attributen als plaats en tijd.

Dit vergt integraal autorisatiebeheer, role- en attribute-based, voor alle werkplekdiensten, zowel aangeboden vanuit de cloud als UWV's eigen datacenters.

Zero-trust: don't trust, but verify

De netwerkachitectuur van UWV zal geschikt zijn voor het veilig afnemen van (cloud) services op elke locatie, gebruikmakend van elk (ook untrusted) netwerk.

Dit zero-trust principe past Opdrachtnemer maximaal en zichtbaar toe bij de inrichting van de Werkplekdiensten.

UWV is bezig met het actualiseren van het UWV cloudbeleid, gericht op het in lijn brengen met het cloudbeleid van CIO Rijk dat in 2022 verruimd lijkt te worden. Dit geactualiseerde UWV cloudbeleid zal van toepassing zijn op alle clouddiensten, zo ook de werkplekdiensten die op basis van public cloud worden gecontracteerd.

UWV zet de eerste stappen naar Microsoft 365. Als onderdeel hiervan wordt een risicoanalyse uitgevoerd. Deze risicoanalyse kijkt vanuit verschillende invalshoeken (zoals informatiebeveiliging, exitstrategie, privacy, juridisch, contractueel en continuïteit) en schetst een integraal beeld van de potentiële risico's voor UWV. De resultaten hiervan worden verwerkt als eisen in de Uitnodiging tot Inschrijving.

Als onderdeel van de gunningsfase zal UWV ook een risicoanalyse uitvoeren op de public clouddiensten die door Inschrijver worden voorgesteld.

3.2.2 Doelstellingen

De Werkplekdiensten zijn randvoorwaardelijk voor het goed functioneren van alle aan ICT-gerelateerde bedrijfsprocessen van UWV. Daarnaast zijn de Werkplekdiensten faciliterend aan het realiseren van de strategische IV-doelstellingen van UWV en de KWNTC-doelstellingen. Voor de aanbesteding van de Werkplekdiensten zijn specifieke doelstellingen opgesteld. Deze staan beschreven in paragraaf 3.2 van de Uitnodiging van Aanmelding (UtA).

3.3 Scope van de toekomstige Werkplekdiensten

Voor de toekomstige Werkplekdiensten geldt dat deze voor een groot deel bestaan uit diensten die door de Opdrachtnemer beheerd gaan worden vanuit de bestaande UWV public cloud omgeving op basis van Microsoft 365 en Azure technologie (hierna: de UWV tenant). Voor het beheer van deze diensten richt UWV een zogenoemd Expertisecentrum in. De inrichting van het Expertisecentrum maakt onderdeel uit van programma Samen naar de Moderne Werkplek (SMW). Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een onderdeel uit gaat maken van dit Expertisecentrum. Daarbij vraagt UWV Opdrachtnemer te adviseren over de toekomstige invulling van het Expertisecentrum zodat een partnership kan ontstaan waarin UWV en de Opdrachtnemer maximaal tot hun recht komen. Het Expertisecentrum is in meer detail beschreven in paragraaf 3.3.1.4.

Voor de selectiefase (de huidige fase) geldt het uitgangspunt dat alle Werkplekdiensten in de scope door Opdrachtnemer beheerd worden. Het functioneel (applicatie) beheer zal in de toekomstige situatie door UWV zelf uitgevoerd blijven worden. In de gunningsfase zal, mede op basis van input van de geselecteerde partijen tijdens de onderhandelingen, het demarcatiepunt binnen het beheer van de Werkplekdiensten nader bepaald worden. In de beschrijving van de scope zal opgenomen worden welke beheeractiviteiten in het Expertisecentrum door Opdrachtnemer en welke door UWV uitgevoerd gaan worden.

Voor de logistieke diensten geldt dat de Opdrachtnemer deze als integrale dienst aan UWV levert. Inclusief de benodigde infrastructuur, licenties en het technisch beheer. De dienstverlening voor de logistieke diensten is in meer detail beschreven in paragraaf 3.3.7.

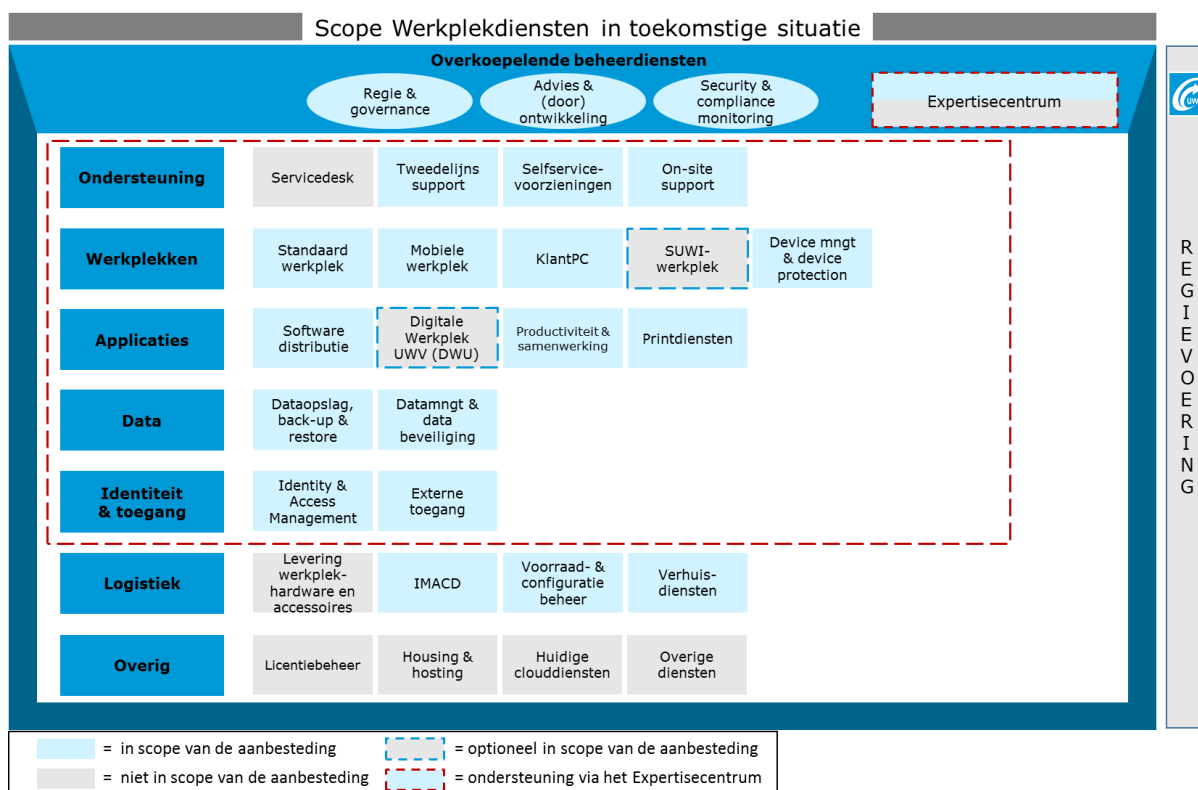
Voor alle Werkplekdiensten geldt dat wanneer producten van Microsoft worden ingezet dat UWV hiervoor de licenties levert. Voor producten van andere leveranciers geldt dat UWV ook de licenties levert, met uitzondering van producten die door de Opdrachtnemer worden ingezet voor het leveren van een integrale dienst aan UWV.

De inrichting van de toekomstige Werkplekdiensten en de migratie van de huidige Werkplekdiensten naar de toekomstige Werkplekdiensten maken onderdeel uit van de scope. Hier wordt door UWV voor een deel mogelijk al invulling aan gegeven door het programma Samen naar de Moderne Werkplek (SMW) en het project Migratie SharePoint.

Voor de selectiefase (de huidige fase) geldt het uitgangspunt dat de transitie- en transformatie-activiteiten voor alle diensten binnen de scope van Werkplekdiensten door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. In de gunningsfase wordt, mede op basis van de status van het programma SMW en het project Migratie SharePoint, bepaald voor welke diensten de transitie- en transformatie-activiteiten door Opdrachtnemer als onderdeel van de scope uitgevoerd gaan worden. De transitie en transformatie staat in meer detail beschreven in paragraaf 3.3.8.

De werkplekdiensten voor Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) maken voorsnog geen onderdeel uit van de scope. In de gunningsfase zal UWV bepalen of, en zo ja in welke vorm, deze diensten onderdeel uit gaan maken van de scope van Werkplekdiensten.

Figuur 5 geeft een overzicht weer van de diensten en dienstcomponenten in de toekomstige situatie.



Figuur 5: Scope Werkplekdiensten in toekomstige situatie

In de volgende subparagrafen zijn de diensten en dienstcomponenten beschreven die onderdeel uitmaken van de scope van de Werkplekdiensten in de toekomstige situatie.

3.3.1 Overkoepelende beheerdiensten

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de Overkoepelende beheerdiensten.

3.3.1.1 Regie en governance

De integrale regiefunctie over de diverse ICT-diensten heen wordt door UWV ingevuld. Zie onderdeel regievoering in Figuur 5. De Opdrachtnemer zoekt als onderdeel van het dienstcomponent regie en governance actief aansluiting bij de integrale regierol van UWV en is verantwoordelijk voor de procesintegratie op operationeel niveau met andere leveranciers van aanpalende ICT-diensten (koppelvlakken). UWV schept hiervoor de kaders als onderdeel van de integrale regierol.

De toekomstige koppelvlakken zijn functioneel beschreven in Tabel 4:

#	Kavel/thema	Toelichting
1	Netwerkdiensten	De netwerkdiensten leveren een optimale en veilige connectiviteit voor het gebruik en het beheer van de Werkplekdiensten.
2	Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten	Het koppelvlak met de bedrijfsapplicatie datacenterdiensten richt zich op het ontsluiten van UWV-bedrijfsapplicaties op de UWV-werkplek.
3	Telefonie diensten	Het koppelvlak met de telefonie diensten is naar verwachting beperkt. Mogelijk komt vanuit kavel telefonie een softphone applicatie beschikbaar die op de UWV-werkplekken ontsloten moet gaan worden.
4	Dienst Multifunctioneel Afdrukken	Betreft het op de UWV-werkplekken beschikbaar maken van follow-me printing.
5	Contact Center Dienstverlening	Dit koppelvlak heeft betrekking op het op de UWV-werkplekken beschikbaar maken van de ContactCenter Dienstverlening (CCD) applicaties.
6	Werkplekhardware en accessoires	Dit koppelvlak heeft betrekking op het borgen van de goede werking van de werkplekhardware in combinatie met de Werkplekdiensten. Daarnaast richt dit koppelvlak zich op de optimale werking van de logistieke diensten.
7	Telefonie hardware	Dit koppelvlak heeft betrekking op het borgen van de goede werking van de telefonie hardware (smartphones en tablets) in combinatie met de Werkplekdiensten.
8	Licentiebeheer	Betreft het leveren van licentie-informatie vanuit de Werkplekdiensten richting de kavel licentiebeheer.
9	Algemene koppelvlakken met UWV	Het koppelvlak met UWV bestaat onder andere uit de volgende onderdelen: • UWV Servicemanagement en Regiefunctie, waaronder het koppelvlak met de Servicedesk IV en UWV Functioneel (Applicatie) Beheer; • UWV Monitoring Operations Center (UMOC), het aanleveren van relevante data;

		• UWV Security Operation Center (USOC), het aanleveren van relevante data en events; • UWV Identity and Access Management (IAM), waaronder de aansluiting op de provisioning middels het (toekomstige) UWV Autorisatie Beheer Systeem.
--	--	---

Tabel 4: Toekomstige functionele koppelvlakken

De beheerprocessen voor de Werkplekdiensten worden door Opdrachtnemer op basis van het ITIL versie 3 framework ingericht, inclusief de proceskoppelvlakken en de bijbehorende governance. Voor het beheer binnen het Expertisecentrum worden aanvullende afspraken gemaakt. Zie hiervoor ook paragraaf 3.3.1.4.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit van de geleverde Werkplekdiensten. De Opdrachtnemer maakt de kwaliteit richting UWV inzichtelijk in de vorm van het leveren van dashboards zodat UWV de actuele informatie kan inzien. Ook een maandelijkse rapportage maakt onderdeel uit van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer levert relevante gegevens ten aanzien van de beschikbaarheid van de diensten aan het UWV Monitoring Operations Center (UMOC). Dit ten behoeve van de integrale monitoringdienst van UWV die de beschikbaarheid van ICT-diensten meet, ook wanneer deze ICT-diensten bestaan uit een keten van dienstonderdelen die door meer dan één dienstenleverancier geleverd worden.

3.3.1.2 Advies en (door)ontwikkeling

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dienstontwikkeling van de producten en diensten binnen de kavel Werkplekdiensten. De verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer zijn onder andere:

- Opstellen en onderhouden van architectuur- en ontwerpdocumentatie;
- Opstellen en onderhouden van een roadmap voor alle dienstcomponenten;
- Naast het uitvoeren van regulier lifecycle management, leveren van advies over relevante marktontwikkelingen en ontwikkelingen binnen het eigen productportfolio en het portfolio van leveranciers zoals Microsoft;
- Leveren van advies over de technische invulling van nieuwe- of aangepaste functionele wensen van UWV.

3.3.1.3 Security en compliance monitoring

Als onderdeel van de Werkplekdiensten levert Opdrachtnemer een Security Monitoring Dienst (SOC/SIEM). Deze dienst heeft betrekking op (potentiële) dreigingen binnen de gehele scope van de Werkplekdiensten. Ook maakt Opdrachtnemer procesafspraken met het UWV Security Operation Center (USOC) voor het kunnen bewaken van de ICT-kaveloverstijgende dreigingen. Het aanleveren van relevante (log)gegevens ten behoeve van het UWV-SOC/SIEM systeem maakt hier een onderdeel van uit.

De dienst compliance monitoring borgt dat UWV een actueel inzicht krijgt in de overeengekomen set aan normen en beleid waaraan de gehele scope van de Werkplekdiensten moet voldoen. De dienstverlening moet aansluiten op de UWV GRC-dashboards zodat UWV compliance & risk management kan uitvoeren conform de (overheids)standaarden die hiervoor gelden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deze dienst.

3.3.1.4 Expertisecentrum (ECMW)

Uwv is gestart met de inrichting van een Expertisecentrum genaamd het ExpertiseCentrum voor de Moderne Werkplek (hierna: ECMW). De inrichting van het ECMW is gebaseerd op de best practices van Microsoft voor het Cloud Center of Excellence.

Het ECMW bestaat uit een zevental bouwstenen. De bouwstenen zijn hieronder globaal beschreven.

Monitoring en compliance

De monitoring & compliance functie binnen het ECMW borgt dat het ECMW voldoet aan de Uwv security regels, standaarden en richtlijnen.

Adoptie en change

Deze functie is verantwoordelijk voor de veranderstrategie, de aanpak en het implementeren van de verandering en voor de adoptieplannen en adoptie-activiteiten.

Modern Service Management (MSM)

Een sleutelonderdeel van het ECMW vormt de inrichting en het uitvoeren van de Modern Service Management processen die binnen de huidige service- en beheerorganisatie verankerd moeten worden.

Architectuur

Vanuit het perspectief van de Uwv brede infrastructuur in relatie tot de moderne werkplek is deze functie verantwoordelijk voor het beoordelen, plannen en implementeren van geïntegreerde Microsoft 365-oplossingen.

Platform Team

Het platform team richt zich op het up-to-date houden van het basis platform en connectiviteit zoals Windows, iOS, Android, Device management en Service Management tooling.

Workload Team

Binnen het ECMW is het workload team verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de verschillende workloads zoals Office, SharePoint, Teams en het evalueren van nieuwe functionaliteiten. Overige verantwoordelijkheden van het workload team zijn het vaststellen of functionaliteiten worden ingevoerd (inclusief behorende beheers- en adoptie ondersteuning) en het managen van potentiële compatibiliteits- en infrastructuur issues.

Applicatie Team

Binnen het ECMW is het applicatie team verantwoordelijk voor het verzorgen van lifecycle management en het ondersteunen van innovatie [van diensten op basis van het Microsoft Power Platform](#).

Opdrachtnemer zal onderdeel uitmaken van het ECMW waarbij de exacte taakverdeling tussen Uwv en Opdrachtnemer op dit moment nog niet bekend is. Opdrachtnemer wordt als onderdeel van de gunningsfase verzocht te adviseren over de toekomstige invulling van het ECMW waarbij een partnership moet gaan ontstaan waarin Opdrachtnemer en Uwv maximaal hun toegevoegde waarde kunnen bieden.

Het ECMW zal niet de beheerorganisatie voor alle Werkplekdiensten zijn. Voor de logistieke diensten geldt dat separate beheerprocessen door Opdrachtnemer worden ingericht op basis van het ITIL versie 3 framework, inclusief de proceskoppelvlakken en de bijbehorende governance.

3.3.2 Ondersteuning

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Ondersteuning.

3.3.2.1 Tweedelijns support

Opdrachtnemer zorgt voor het inrichten en leveren van de tweedelijns serviceorganisatie voor de Werkplekdiensten. UWV voert zelf eerstelijns support uit waarmee de Servicedesk IV van UWV het eerste aanspreekpunt is voor de afnemers van de Werkplekdiensten. Opdrachtnemer voorziet de Servicedesk IV van UWV van informatie en middelen om deze functie optimaal te kunnen vervullen.

De tweedelijns serviceorganisatie van Opdrachtnemer handelt de tickets met betrekking tot de Werkplekdienstverlening zelfstandig af. Indien noodzakelijk wordt hiervoor contact opgenomen met externe leveranciers van Opdrachtnemer of met leveranciers van UWV indien aanpalende ICT-diensten (koppelvlakken) worden geraakt. Tickets kunnen gerouteerd zijn door de Servicedesk IV, door UWV Changemanagent of UWV Problemmanagement of door de Opdrachtnemer zelf zijn aangemaakt wanneer dit vanuit het uitvoeren van de Werkplekdienstverlening noodzakelijk is.

Voor automatische doorgifte en uitwisseling van tickets dienen de ITSM-systemen van UWV (Omnitracker) en van Opdrachtnemer gekoppeld te worden. Het realiseren en onderhouden van deze koppeling maakt onderdeel uit van de opdracht.

3.3.2.2 Selfservice-voorzieningen

De selfservice-voorzieningen hebben een belangrijke functie om de beheerorganisatie van UWV te ondersteunen in het uitvoeren van haar beheertaken. Anderzijds is het bedoeld om de gebruikers van de Werkplekdiensten zelfstandig veranderingen door te laten voeren dan wel aan te laten vragen. Beide doelgroepen zullen als onderdeel van de Werkplekdiensten bediend gaan worden.

Omdat de Servicedesk IV van UWV het eerste aanspreekpunt voor de gebruikers van de Werkplekdiensten is, zullen ook vanuit UWV selfservice-voorzieningen worden aangeboden. Daarnaast verwacht UWV dat ook selfservice-voorzieningen die vanuit Microsoft als onderdeel van de licentie dan wel het abonnement worden aangeboden, ingezet gaan worden. Dit geldt zowel voor gebruikers van de Werkplekdiensten als voor de UWV-beheerorganisatie.

Opdrachtnemer levert selfservice-voorzieningen die deel uitmaken van een optimale samenstelling. De samenstelling bestaat uit selfservice-voorzieningen van UWV alsmede selfservice-voorzieningen vanuit Microsoft die als onderdeel van de licentie dan wel het abonnement beschikbaar komen.

3.3.2.3 On-site support

Het leveren van on-site support wordt als onderdeel van de Werkplekdiensten door Opdrachtnemer uitgevoerd. On-site support wordt uitgevoerd wanneer een verstoring niet op afstand opgelost kan worden. Uitgangspunt voor het on-site support is dat de impact op de afnemers van de Werkplekdiensten zo klein mogelijk is. Oftewel de verstoring moet zo snel mogelijk worden opgelost. Bijvoorbeeld door defecte werkplekhardware om te ruilen door correct werkende werkplekhardware uit de UWV-voorraad.

On-site support wordt geleverd op alle UWV-locaties, en in uitzonderlijke gevallen op thuislocaties van UWV-medewerkers. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat bij de inrichting van de dienstverlening in overleg met UWV wordt vastgesteld op welke wijze invulling gegeven gaat worden aan dit dienstcomponent.

3.3.3 Werkplekken

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Werkplekken. Binnen de Werkplekdiensten wordt een onderscheid gemaakt in drie typen werkplekken:

- De standaard werkplek voor in- en externe UWV-medewerkers;
- De mobiele werkplek voor in- en externe UWV-medewerkers;
- De KlantPC voor klanten van UWV.

De SUWI-werkplek is optioneel in scope voor de Werkplekdiensten en staat beschreven in paragraaf 3.4.1.1.

3.3.3.1 Standaard werkplek

De standaard werkplek is een werkplek op basis van Microsoft 365 waarmee, indien geautoriseerd, toegang verkregen wordt tot alle Werkplekdiensten en tot alle UWV bedrijfsapplicaties.

Als aanvulling op de basisinrichting van de standaard werkplek is een meer fijnmazige differentiatie noodzakelijk in de aangeboden functionaliteit. Denk bijvoorbeeld aan een werkplek voor UWV (applicatie)ontwikkelaars die extra faciliteiten en (toegangs)rechten nodig hebben om hun werk te kunnen doen. Maar ook aan een werkplek voor medewerkers met een ARBO-indicatie waarbij specifieke hardware- en software en dienstverlening wordt ingezet.

De standaard werkplek wordt door Opdrachtnemer samengesteld en beheerd. De levering van werkplekhardware en accessoires maakt geen onderdeel uit van Werkplekdiensten en wordt door UWV als apart kavel aanbesteed, zie ook Figuur 4.

3.3.3.2 Mobiele werkplek

Met een mobiele werkplek wordt in de UWV context een smartphone of tablet verstaan. Een mobiele werkplek bestaat uit zowel een zakelijk- als een persoonlijk deel. Het zakelijke deel bevat een aantal specifieke applicaties.

De mobiele werkplek wordt door Opdrachtnemer samengesteld en beheerd. De levering van smartphones en tablets maakt geen onderdeel uit van Werkplekdiensten en wordt door UWV als apart kavel aanbesteed, zie ook Figuur 4 [Figuur 4](#).

3.3.3.3 KlantPC

De KlantPC wordt door UWV ingezet als hulpmiddel bij klantondersteuning. Klanten van UWV kunnen op eigen initiatief in de klantzone, dan wel op uitnodiging van UWV binnen een UWV-trainingslocatie gebruik maken van de KlantPC. De KlantPC biedt beperkte functionaliteit waaronder internettoegang en gebruik van Microsoft Office, en kenmerkt zich als een locked down desktop (kiosk mode). Extra beveiligingsmaatregelen zijn van toepassing op de KlantPC omdat toezicht door UWV op het gebruik van de KlantPC soms ontbreekt.

De KlantPC wordt door Opdrachtnemer samengesteld en beheerd. De levering van werkplekhardware en accessoires maakt geen onderdeel uit van Werkplekdiensten en wordt door UWV als apart kavel aanbesteed, zie ook Figuur 4.

3.3.3.4 Device management en device protection

De standaard werkplek, de mobiele werkplek en de KlantPC worden voorzien van een basisinrichting. Dit is een vooraf overeengekomen set aan functionaliteiten en instellingen die generiek worden toegepast op de werkplekken. Afhankelijk van de verschijningsvorm van de werkplek bestaat de basisinrichting uit:

- Het besturingssysteem;
- Productiviteitstools (bijvoorbeeld Microsoft Office);
- Samenwerkingstools (bijvoorbeeld Microsoft SharePoint middels de webbrowser);
- Generieke applicaties (bijvoorbeeld printingsoftware, waarbij de printers geleverd wordt vanuit het kavel Dienst Multifunctioneel Afdrukken).

Daarnaast maken endpoint-management en endpoint-security ten behoeve van Informatiebeveiliging en Privacy (IB&P) een vast onderdeel uit van de basisinrichting. Het doorvoeren van patches en updates op de basisset maakt tevens onderdeel uit van device management en device protection. Inclusief de benodigde koppelingen naar Apple en Samsung beheerssoftware.

Als besturingssysteem worden Microsoft Windows, Google Android, Apple iOS en Apple MacOS ondersteund.

Het samenstellen, beheren en installeren van de basisinrichting wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd. Indien noodzakelijk wordt hiervoor contact opgenomen met externe leveranciers van Opdrachtnemer of met leveranciers van UWV indien aanpalende ICT-diensten (koppelvlakken) worden geraakt.

Om de goede werking van nieuwe werkplekhardware in combinatie met de Werkplekdiensten te borgen, wordt als onderdeel van device management nieuwe door UWV selecteerde hardware gecertificeerd. Opdrachtnemer voert de certificering uit. Alleen gecertificeerde werkplekhardware wordt toegevoegd aan het UWV standaard assortiment van werkplekken en accessoires.

3.3.4 Applicaties

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Applicaties.

3.3.4.1 Software distributie

Opdrachtnemer zorgt als aanvulling op de basisinrichting voor het distribueren van applicaties op de UWV werkplekken. Dit is inclusief het distribueren van patches en updates wanneer dat van toepassing is. Voor de mobiele werkplek omvat dit ook het beheer van de koppelingen naar Apple en Samsung beheerssoftware.

Bij software distributie wordt een onderscheid gemaakt in vier typen applicaties:

- Webbased SaaS-applicaties;
- Webbased applicaties on premise hosted (server deel van de applicatie wordt geleverd vanuit kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten);
- Stand-alone applicaties;
- Client-server on-premise hosted applicaties (server deel van de applicatie wordt geleverd vanuit kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten).

Opdrachtnemer ondersteunt alle vier de typen applicaties en zorgt voor een veilige en uniforme wijze van ontsluiting op de werkplekken, ongeacht het type applicatie.

Specifiek voor de ontsluiting van UWV-bedrijfsapplicaties (tweede en vierde bullet) geldt dat deze dienstverlening als optie is opgenomen in de kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten. Dit geeft UWV de flexibiliteit om de ontsluiting van deze twee typen applicaties in dat kavel onder te brengen wanneer dat voor UWV een betere dienstverlening oplevert.

3.3.4.2 Productiviteit en samenwerking

Productiviteit en samenwerking vormen belangrijke functionaliteiten die middels de UWV-werkplekken ontsloten worden. De beschikbaarheid en de mate van functionaliteit zijn afhankelijk van het type werkplek. Daarbij zijn voor het gebruik van sommige tools specifieke autorisaties benodigd.

De volgende functionaliteiten maken onderdeel uit van de basisinrichting:

- **E-mail**
Voor e-mail wordt gebruik gemaakt van Microsoft Exchange. Er wordt een onderscheid gemaakt in persoonlijke- en functionele (gezamenlijke) mailboxen. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van beveiligde e-mailverkeer via de tool Zivver;
- **Office suite**
Als productiviteitssuite wordt gebruik gemaakt van Microsoft Office;
- **SharePoint en OneDrive**
Voor samenwerken wordt gebruikt gemaakt van Microsoft SharePoint en OneDrive. Er wordt een onderscheid gemaakt in gezamenlijke en persoonlijke (OneDrive) ruimten. Samenwerken met derden maakt onderdeel uit van de oplossing;
- **Teams**
Voor chat, presence, (video)bellen en samenwerken wordt gebruik gemaakt van Microsoft Teams. Microsoft Teams Rooms gaat worden ingezet om hybride vergaderen mogelijk te maken in de vergaderzalen van UWV. Op deze manier kan worden vergaderd met deelnemers die niet op locatie aanwezig zijn. Deze dienst is nog in ontwikkeling en maakt onderdeel uit van scope van Werkplekdiensten. De hardware voor hybride vergaderen wordt door UWV beschouwd als facilitaire voorziening en wordt geleverd vanuit een ander kavel;

- **Yammer**

Voor het ondersteunen van een intern sociaal netwerk wordt gebruikt gemaakt van Microsoft Yammer.

Overige productiviteits- en samenwerkingstools worden alleen als optionele applicatie ter beschikking gesteld.

Deze set aan functionaliteiten is niet statisch en is aan veranderingen onderhevig. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de productiviteits- en samenwerkingsfunctionaliteiten.

Het gebruik van Skype for business wordt door UWV in 2022 uitgefaseerd.

3.3.4.3 Printdiensten

Op de UWV-werkplekken wordt gebruik gemaakt van printdiensten die geleverd worden vanuit kavel Dienst Multifunctioneel Afdrukken (DMA). De Werkplekdiensten maken het mogelijk om vanaf de UWV-werkplek te printen op de MFP's (multifunctionele printers) door het beschikbaar stellen van de benodigde software en van printservices. Naast het printen op MFP's die vanuit de DMA geleverd worden, wordt incidenteel ook geprint op lokaal op de werkplek geïnstalleerde printers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kunnen printen op zowel MFP's als lokaal aangesloten printers vanaf de werkplekken.

3.3.5 Data

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Data.

3.3.5.1 Dataopslag, back-up en restore

De opslag binnen de UWV fileshare-omgeving komt te vervallen. De huidige fileshares worden als onderdeel van de transitie en transformatie door de Opdrachtnemer uitgefaseerd. Het voorzien in opslagmogelijkheden van data voor de overige productiviteits- en samenwerkingstools maakt wel onderdeel uit van de toekomstige Werkplekdiensten. Zo wordt Persoonlijke data in OneDrive opgeslagen en bevindt groepsdata zich binnen de Teams en SharePoint omgeving.

Als onderdeel van dit dienstcomponent wordt ook de functie voor de extra beveiligde bestandsopslag (digitale kluis) geboden. Dit betreft het geëncrypt opslaan en bewaren van data waarbij het sleutelbeheer binnen UWV belegd is.

Voor de back-up van data geldt dat de Werkplekdienst ook moet voorzien in bescherming tegen de gevolgen van cybercrime waaronder ransomware aanvallen. De back-upvoorziening dient hierop te worden ingericht, inclusief het afhandelen van restore-verzoeken van UWV.

3.3.5.2 Datamanagement en databeveiliging

Alle UWV-data binnen de Werkplekdiensten moet goed georganiseerd opgeslagen worden. Dit dient als vertrekpunt voor het passend kunnen beveiligen van de data (data-centrisch beveiligen). Het goed georganiseerd opslaan van data vanuit de toekomstige Werkplekdiensten omvat de volgende vier hoofdfunctionaliteiten zoals vanuit de Microsoft best practices worden onderkend:

- **Uitlezen van de opgeslagen data**
UWV moet een actueel overzicht hebben van de data waarvoor ze zorg draagt en waar die data zich bevindt. Dit geldt in het bijzonder voor de privacy gevoelige en vertrouwelijke data en wie daartoe toegang heeft.
- **Classificeren van data**
Toepassen van dataclassificatie c.q. metadatering op de opgeslagen data op basis van document- en inhoudseigenschappen. Inclusief het toepassen van retentielabels ten behoeve van het instellen en afdwingen van bewaartermijnen.
- **Data beveiliging**
Ontwerpen en implementeren van beveiligings-polices zodat data voldoende beveiligd is. Neem controle over de data zowel in de cloud als on-premises en zelfs buiten het UWV-domein.
- **Toezicht houden op data**
Het verkrijgen/behouden van inzicht en overzicht van welke data er is, hoe die wordt gebruikt en hoe die data zich beweegt.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en beheren van de diensten waardoor de bovenstaande hoofdfunctionaliteiten voor UWV beschikbaar komen. Het instellen en configureren van de diensten gebeurt in samenspraak met UWV.

3.3.6 Identiteit en toegang

3.3.6.1 Identity & Access Management

Het inrichten en het beheer van de Active Directory voor de Werkplekdiensten (Azure AD) maakt een belangrijk onderdeel uit van deze dienstcomponent en is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De rechten van de gebruikers van de Werkplekdiensten worden door UWV geadministreerd en beheerd binnen het Autorisatie Beheer systeem van UWV. Deze rechten worden middels provisioning toegepast binnen de Active Directory voor de Werkplekdiensten.

UWV is een project gestart voor de vervanging van het huidige Autorisatie Beheer Systeem. Dit is project Helios, zie tabel 3 Lopende projecten. Daarnaast onderzoekt UWV de mogelijkheid voor het introduceren van een eigen en onafhankelijke Master Directory, inclusief een integraal IAM-proces. Hiermee kan de Active Directory van de Werkplekdiensten een zogenoemd resourcedomein worden. In de gunningsfase zal UWV de scope van dit dienstcomponent specificeren.

Naast het beheer van de Active Directory levert Opdrachtnemer federatie dienstverlening. Federatie dienstverlening heeft tot doel de samenwerking met externe partijen op een eenvoudige wijze mogelijk te maken. Er wordt gebruik gemaakt van open standaarden zoals ADFS, SAML, LDAPS en XML. Indien door UWV gewenst, kan een AD-trust worden geleverd.

3.3.6.2 Externe toegang

Het inrichten en beheren van de externe toegang tot de Werkplekdiensten is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De verkregen toegang en de ingezette maatregelen zijn afhankelijk van de rechten van de betreffende gebruiker, het beveiligingsniveau van het betreffende object en de context (plaats, tijd, anders) waarbinnen de toegang wordt gevraagd. Dit is een samenspel van meerdere dienstcomponenten binnen de Werkplekdiensten. Het dienstcomponent externe toegang heeft ook betrekking op niet-standaard werkplekken en BYOD's.

3.3.7 Logistiek

Deze subparagraaf beschrijft de dienstcomponenten die onderdeel uitmaken van de dienst Logistiek. Voor het leveren van de logistieke diensten geldt dat Opdrachtnemer een landelijke dekking moet realiseren zodat de diensten op alle UWV-locaties, en in uitzonderlijke gevallen op thuislocaties van UWV-medewerkers, geleverd kunnen worden.

Specifiek voor logistieke diensten die gerelateerd zijn aan de levering van nieuwe werkplekhardware geldt dat deze ook zijn opgenomen in de aanbesteding Werkplekken ICT-hardware en accessoires. Dit geeft UWV de flexibiliteit om een besluit te kunnen nemen om deze diensten geheel of gedeeltelijk definitief over te dragen aan de leverancier van het kavel Werkplek ICT-Hardware. UWV kan dit besluit nemen wanneer dat naar oordeel van UWV om efficiency redenen voordeel biedt, dan wel wanneer Opdrachtnemer tekort schiet in het nakomen van de verplichtingen ten aanzien van deze diensten.

In het geval van een grootschalige uitrol van nieuwe werkplek ICT-hardware op projectmatige basis kan UWV incidenteel besluiten om deze specifieke opdracht bij de leverancier van de kavel Werkplekken ICT-hardware en accessoires te beleggen.

De overige logistieke diensten blijven onderdeel uitmaken van de scope van Werkplekdiensten en worden door Opdrachtnemer uitgevoerd.

De logistieke diensten voor de telefonie hardware (smartphones, tablets en accessoires) maken geen onderdeel uit van de Werkplekdiensten.

3.3.7.1 IMACD

De werkplekgerelateerde IMACD-diensten (Install, Move, Add, Change, Disposal) worden door Opdrachtnemer uitgevoerd. De dienstverlening heeft betrekking op het plaatsen, verplaatsen, toevoegen, wijzigen en verwijderen van werkplekhardware en accessoires. Voor het uitvoeren van de IMACD-diensten wordt gebruik gemaakt van de hardware uit de UWV-voorraad werkplekhardware.

Voor het onderdeel disposal geldt dat de datadragers gecertificeerd geschoond dan wel vernietigd moeten worden zodat alle UWV-data definitief ontoegankelijk gemaakt is. Daar waar mogelijk schenkt UWV de uit gebruik genomen werkplekhardware aan bedrijven en instellingen die een maatschappelijke functie vervullen. De Opdrachtnemer organiseert het proces van herinzet van deze werkplekhardware.

IMACD-diensten worden geleverd op alle UWV-locaties, en in uitzonderlijke gevallen op thuislocaties van UWV-medewerkers.

3.3.7.2 Voorraadbeheer en configuratiebeheer

Opdrachtnemer beheert de UWV-voorraad werkplekhardware. Dit bestaat uit UWV-laptops, -desktops, -beeldschermen, -accessoires en niet-standaard printers. De voorraad werkplekhardware is eigendom van UWV. De gehele dienstverlening rond voorraadbeheer wordt geleverd door Opdrachtnemer, inclusief het beschikbaar stellen van het magazijn voor het opslaan van de UWV-voorraad.

Als onderdeel van deze dienstcomponent voert Opdrachtnemer het configuratiebeheer uit voor werkplekhardware. Hiervoor houdt Opdrachtnemer een administratie bij welke een onderdeel uitmaakt van de Configuratie Management DataBase (CMDB) die Opdrachtnemer onderhoudt voor het uitvoeren van de overige beheerprocessen.

Nieuwe werkplekhardware wordt, na het uitvoeren van een succesvolle DOA-test (Dead On Arrival) door Opdrachtnemer voorzien van een label en toegevoegd aan de CMDB. Als laatste wordt de EFI/BIOS, indien van toepassing, geconfigureerd. Daarna wordt de nieuwe werkplekhardware door Opdrachtnemer opgenomen in de UWV-voorraad en wordt de werkplekhardware, indien van toepassing, voorzien van een basisinrichting.

3.3.7.3 Verhuisdiensten

Als aanvulling op de reguliere IMACD-diensten worden door Opdrachtnemer op verzoek van UWV verhuisdiensten geleverd. De verhuisdiensten hebben betrekking op grootschalige en projectmatige verhuizingen van werkplekapparatuur. Verhuizingen kunnen plaatsvinden binnen een UWV-locatie, tussen UWV-locaties, bij de inrichting van een nieuwe UWV-locatie en het bij opheffen van een bestaande UWV-locatie. Combinaties hiervan zijn mogelijk. Het is mogelijk dat UWV de werkzaamheden van Opdrachtnemer combineert met werkzaamheden die vanuit andere kavels geleverd worden. In dat geval ligt het overkoepelende projectmanagement bij UWV. Opdrachtnemer levert alleen werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de Werkplekdiensten. Het fysiek verhuizen van werkplekhardware maakt onderdeel uit van een andere overeenkomst van UWV.

3.3.8 Transitie, transformatie en re-transitie (exit)

Om de toekomstige situatie van de Werkplekdiensten te bereiken zullen transitie- en transformatie-activiteiten plaats moeten vinden. Deze activiteiten hebben betrekking op de implementatie van de toekomstige Werkplekdiensten en op de migratie van de huidige Werkplekdiensten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de transitie- en transformatie-activiteiten waarbij de toekomstige situatie van de Werkplekdiensten bedrijfsklaar en turn-key wordt opgeleverd aan UWV.

Belangrijk uitgangspunt voor de transitie- en transformatieperiode is dat de Werkplekdienstverlening voor de gebruikers ononderbroken blijft. Hierbij moet expliciet rekening gehouden worden met de koppelvlakken met bestaande en toekomstige leveranciers van aanpalende kavels. Projecten en programma's die een impact hebben op de invulling van de Werkplekdiensten, staan beschreven in paragraaf 2.5.

Voor de selectiefase (de huidige fase) geldt het uitgangspunt dat de transitie- en transformatie-activiteiten voor alle diensten binnen de scope van Werkplekdiensten door Opdrachtnemer uitgevoerd worden. In de gunningsfase wordt, mede op basis van de status van het programma SMW en het project Migratie SharePoint, bepaald voor welke diensten de transitie- en transformatie-activiteiten door Opdrachtnemer als onderdeel van de scope uitgevoerd gaan worden. Ook zullen dan de uitgangspunten worden opgenomen die betrekking hebben op de transitie en transformatie.

De diensten die behoren bij een re-transitie (exit) van de Werkplekdiensten maken onderdeel uit van de scope van deze aanbesteding en zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer levert een retransitieplan op en houdt deze actueel gedurende de contractperiode. De Opdrachtnemer ondersteunt de (gedeeltelijke) retransitie naar een andere leverancier of aan UWV.

3.4 *Optionele diensten*

In deze paragraaf zijn de diensten beschreven die in de toekomstige situatie als optie onderdeel uitmaken van de scope van de Werkplekdiensten.

3.4.1.1 *SUWI-werkplek*

Als onderdeel van de wet Structuur Uitvoering Werk en Inkomen (SUWI) voert UWV een aantal taken gezamenlijk uit met gemeenten en ketenpartners. Om deze samenwerking te ondersteunen wordt gebruik gemaakt van de zogenoemde SUWI-werkplek. Dit is geen standaard werkplek maar een webportaal met een aantal gepubliceerde applicaties. Dit webportaal is logisch gescheiden van de UWV-werkplekomgeving en wordt niet ontsloten op het internet maar via het SUWI-netwerk.

Voor de SUWI-werkplek geldt dat de huidige vorm van de dienstverlening in afbouw is. UWV gaat de dienstverlening op een andere wijze inrichten waardoor de SUWI-werkplek in 2026 overbodig wordt. UWV onderzoekt of de SUWI-werkplek gedurende deze periode het beste vanuit de kavel Werkplekdiensten of vanuit de kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten geleverd kan worden.

3.4.1.2 *De Digitale Werkplek UWV (DWU)*

De Digitale Werkplek UWV (DWU) is een door UWV op SharePoint ontwikkelde productiviteit- en samenwerkingsportaal en kenmerkt zich als de intranet omgeving van en voor UWV. De DWU wordt binnen UWV beschouwd als een UWV-bedrijfsapplicatie en biedt de volgende vier hoofdfuncties:

- Applicatieportaal voor het bieden van toegang tot de UWV-applicaties. Voor applicaties die geen Single Sign-On (SSO) ondersteunen wordt gebruik gemaakt van een inlog- en wachtwoord manager;
- Interne communicatie (corporate intranet), waaronder (gepersonaliseerde) nieuwsberichten, formele interne content (webpagina's en documenten), vacatures en gebruikersondersteuning;
- Samenwerkingsomgeving met een gepersonaliseerde landingspagina en toegang tot gedeelde en persoonlijke documenten op SharePoint;
- Zoeken in de medewerker directory met daarin expertiseprofielen en bereikbaarheidsgegevens van alle UWV collega's.

Het project Migratie SharePoint (zie ook paragraaf 2.5) onderzoekt als onderdeel van de migratie naar SharePoint Online of, en zo ja in welke vorm de vier DWU hoofdfuncties binnen de toekomstige Werkplekdiensten aangeboden gaan worden. In het geval het dienstcomponent DWU geheel of gedeeltelijk onderdeel uitmaakt van de Werkplekdiensten dan voert Opdrachtnemer het beheer voor de DWU uit, waarbij geldt dat het functioneel (applicatie) beheer door UWV zelf uitgevoerd wordt.

3.5 *Diensten niet in scope*

In deze paragraaf zijn de diensten beschreven die in de toekomstige situatie geen onderdeel uitmaken van de scope van de Werkplekdiensten.

3.5.1.1 Servicedesk

Uwv heeft een eigen eerstelijns ICT-serviceorganisatie. Dit is de Servicedesk IV. Deze Uwv-servicedesk is het eerste aanspreekpunt voor de afnemers van de Werkplekdiensten. Het leveren van een eerstelijns serviceorganisatie maakt derhalve geen onderdeel uit van de dienstverlening van Opdrachtnemer.

3.5.1.2 Identity & Access Management, onderdeel Autorisatie Beheer Systeem (ABS)

Uwv heeft een programma (Helios) gestart voor de implementatie van een vernieuwd autorisatiebeheerproces en een bijbehorend autorisatiebeheersysteem. Het huidige Autorisatie Beheer Systeem (ABS2.0) komt hiermee te vervallen als dienst binnen de Werkplekdiensten.

De dienstverlening voor de hosting van het Autorisatie Beheer Systeem en de vervanger hiervan behoort toe aan kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten en wordt aldaar door Uwv belegd.

3.5.1.3 Levering werkplekhardware en accessoires

De levering van werkplekhardware en accessoires maakt in de toekomstige situatie geen onderdeel uit van Werkplekdiensten en wordt als apart kavel aanbesteed, zie ook Figuur 4.

3.5.1.4 Licentiebeheer

Licentiebeheer maakt in de toekomstige situatie geen onderdeel uit van Werkplekdiensten en wordt als apart kavel aanbesteed, zie ook Figuur 4.

3.5.1.5 Housing en hosting

De housing- en hostingdienstverlening maakt in de toekomstige situatie geen onderdeel uit van Werkplekdiensten. De huidige dienstverlening wordt door Uwv belegd bij de dienstverlening van het kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten.

3.5.1.6 Huidige clouddiensten

De toekomstige Werkplekdiensten worden voor een groot deel geleverd vanuit de Uwv-tenant. De huidige clouddiensten gaan daar, met uitzondering van de dienst AMI Dashboard, een onderdeel van uitmaken. Voor de dienstverlening van AMI Dashboard geldt dat deze dienstverlening toebehoort aan kavel Bedrijfsapplicatie Datacenterdiensten en aldaar door Uwv wordt belegd. Het dienstonderdeel Huidige clouddiensten is daarmee niet meer relevant en overbodig. Dit dienstcomponent komt te vervallen.

3.5.1.7 Overige diensten

De dienst overige diensten bestaat uit het volgende dienstcomponent:

Beheer Apple omgeving

Voor de toekomstige Werkplekdiensten komt het beheer van werkplekapparatuur met een MacOS in scope van de standaard dienstverlening. Er is geen noodzaak om hiervoor een aparte technische inrichting en dienstverlening beschikbaar te stellen. De separate

dienstverlening is in de toekomstige situatie niet meer relevant en komt daarmee te vervallen.