

Bijlage 7 Scopebeschrijving bij Programma van eisen Project aanbesteding e-HRM

Versie: definitief



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Projectinformatie	2
1.1 Uitgangspunten en kaders voor de uitvoering van de opdracht	2
1.2 Samenvatting op te leveren producten en diensten	7

1. Projectinformatie

Dit hoofdstuk bevat algemene informatie over de opdracht en is primair bedoeld om de potentiële inschrijvers een concreet beeld te geven wat van hen wordt verwacht.

Op diverse plekken zijn eisen en wensen benoemd. Het merendeel daarvan is in gestructureerde vorm opgenomen in het hoofdstuk "Lijst met eisen". De beschreven eisen, wensen, kaders en uitgangspunten die niet expliciet zijn overgenomen in de lijst met eisen, maar wel benoemd zijn in de overige documenten, behoren ook tot de scope van de gevraagde oplossing.

1.1 Uitgangspunten en kaders voor de uitvoering van de opdracht

In de onderstaande paragrafen staan de kaders en uitgangspunten beschreven die door opdrachtnemer moeten worden gehanteerd in de voorgestelde aanpak.

1.1.1 Samenwerking en ambitieniveaus waterschappen

In 2015 hebben een aantal waterschappen en de Unie van Waterschappen een standaardpakket aangekocht en in gebruik genomen voor ondersteuning van administratieve HR-processen. De basis van de functionaliteit bestaat uit faciliteiten voor administratieve processen en de salarisadministratie. Uitbreiding van de functionaliteit met modules was mogelijk en is door enkele waterschappen ook doorgevoerd.

Deze aanvullende modules werken via koppelingen samen met de basisfunctionaliteit en waren enerzijds ontwikkeld in lijn met de basisfunctionaliteit waardoor data eenduidig kan worden gebruikt, anderzijds via stringente werkende koppelingen welke een goede werking mogelijk maken.

De waterschappen zijn op zoek naar een e-HRM systeem die de CAO-waterschappen moet ondersteunen. Het gaat om een e-HRM systeem met de basisfunctionaliteiten inclusief de koppelingen naar aanvullende modules als opvolging van het huidige systeem waarvan het contract in 2024 afloopt. Wat wordt verstaan onder de basisfunctionaliteit wordt verwezen naar paragraaf 3.1 van deze PVE.

De waterschappen besteden de nieuwe e-HRM SaaS-oplossing gezamenlijk aan, omdat ze willen profiteren van voordelen op gebied van samenwerken en kostenefficiëntie. Dit heeft voor de opdrachtnemer als voordeel dat de opdrachtnemer voor veel zaken 1 aanspreekpunt heeft. Voor de governance wordt verwezen naar paragraaf 1.1.2.

Om de termijn van 1 januari 2024 te kunnen realiseren is de start van de implementatie vastgesteld op 9 maart 2023. Met ingang van uiterlijk 1 september 2023 start de testperiode. Per 1 januari 2024 dienen alle waterschappen en de Unie van Waterschappen qua basisfunctionaliteit en inclusief alle relevante koppelingen in productie te kunnen gaan. De additionele functionaliteit wordt centraal georganiseerd waarbij de implementatie per deelnemer wordt afgestemd.

Om de onderlinge kennisuitwisseling te stimuleren willen de waterschappen een gezamenlijk implementatietraject doorlopen onder aansturing van de opdrachtnemer. Voorafgaande aan de implementatie wordt door de opdrachtnemer een inrichtingsplan van de basisfunctionaliteit inclusief de koppelingen, opgesteld welke voldoet aan de blauwdruk van de gewenste oplossing in hoofdstuk 3 en de eisen in hoofdstuk 4.

Het gezamenlijk onder leiding van de inschrijver ontwikkelde functionele ontwerp wordt tijdens de individuele migratietrajecten als basis genomen voor eventuele specifieke rapportages en dashboards per waterschap. Daarbij wordt tevens de specifieke inrichting van de koppelvlakken per waterschap bepaald en doorgenomen.

Hoewel samenwerking is gewenst, hebben de waterschappen tegelijkertijd behoefte aan een mate van flexibiliteit. Dit geldt niet alleen voor de configuratie van het e-HRM systeem conform eigen ambities en adoptievermogen, maar ook voor het onafhankelijk van elkaar kunnen uitvoeren van (functioneel)beheer op het geheel van de salarisadministratie (SA) en personeelsadministratie (PA). De omgevingen van de waterschappen moeten logisch van elkaar worden gescheiden. Die aspecten die de gezamenlijke belangen van de waterschappen raken zullen namens de deelnemende waterschappen worden beheerd door een coördinerend beheerteam, waaronder de Contract governance, vanuit het Waterschapshuis.

Het is een wens van de waterschappen om het, in de toekomst, voor alle gebruikersrollen het mogelijk te maken om via een app via een andere device (tablet of smartphone) selfservice activiteiten te verrichten, zoals het declareren van onkosten.

1.1.2 Governance

Het Waterschapshuis is een gemeenschappelijke regeling waar in opdracht van de 21 waterschapsorganisaties wordt samengewerkt op het gebied van digitale informatievoorziening. De verzoeken van de opdrachtgevers wordt aan het Dagelijks Bestuur van het Waterschapshuis ter accordering voorgelegd. Het Waterschapshuis is als regie-, beheer- en uitvoeringsorganisatie de spin in het web in het politiek- bestuurlijke, ambtelijke en zakelijke werkveld.

In dit verband draagt het Waterschapshuis de zorg voor de gezamenlijke aanschaf van een e-HRM systeem. Het Waterschapshuis is een kennisinstituut dat waterschappen inhoudelijk ondersteunt als het gaat om toepassing van ICT-systemen. Bij het indienen van wenswijzingen zal het Waterschapshuis deze rol richting waterschappen en leverancier ook vervullen. Daarnaast, zal het Waterschapshuis de dienstverlening zoals deze bij het huidige e-HRM systeem voorzetten. Daarmee is de ondersteuning geborgd.

1.1.3 Migratieaspecten

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de migratie (transitie) van de waterschappen naar de nieuwe e-HRM-oplossing. Onderdeel hiervan is de migratie van de data van het huidige e-HRM-systeem naar het nieuwe. De data-migratie dient te worden uitgevoerd door de opdrachtnemer op basis van een door de opdrachtnemer ingediend plan per waterschap. De (gewijzigde) data zijn overigens tijdens maar ook erna ten alle tijden beschikbaar voor het toepassen in andere systemen en zijn en blijven zowel in het oude- als het nieuwe systeem eigendom van het betreffende waterschap en indien gewenst beschikbaar te blijven of verwijderd te kunnen worden.

1.1.4 Projectorganisatie en aanpak

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het projectmanagement en de inrichting van de projectorganisatie, zowel voor wat betreft de integrale projectbesturing als de projectteams per waterschap. Naast een integrale stuurgroep dient per waterschap een eigen stuurgroep te worden geformeerd, waarin de waterschappen de rollen van business manager en senior user invullen. Tevens dient per waterschap een projectteam te worden geformeerd dat verantwoordelijk is voor de inrichting en transitie. Dit team bestaat uit een vaste bezetting van de opdrachtnemer en medewerkers van het betreffende waterschap. De opdrachtnemer dient bij de inschrijving (in de vorm van een taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden matrix) te specificeren welke rollen/expertises door de waterschappen moeten worden geleverd en in welke mate (schatting urenbesteding). Het is aan de opdrachtnemer om de samenwerking tussen de projectteams tijdens de gemeenschappelijke implementatiefase vorm te geven, inclusief goedkeuring/acceptatie van gemeenschappelijke deliverables. Daar waar sprake is van gezamenlijke, collectieve belangen zal het Waterschapshuis dit organiseren en faciliteren. Voor gemeenschappelijke sessies kan in overleg de locatie van het Waterschapshuis in Amersfoort worden gebruikt waarbij deelnemers eventueel digitaal kunnen aansluiten.

De waterschappen beschouwen een eenduidige fasering, heldere communicatie en doorlopende (dagelijkse) afstemming en voortgangsbewaking als kritische succesfactoren voor het halen van de deadlines. Deze aspecten dienen expliciet te worden geborgd te worden in de projectaanpak.

Goedkeuring van tussenproducten (inrichtingsplan/functionaliiteit, testrapporten, etc.) en de acceptatie van de eindproducten ligt bij de waterschappen. Acceptatiecriteria worden (per waterschap) in een zo vroeg mogelijk stadium vastgesteld en opgeleverd aan de opdrachtnemer en uiterlijk 1 maand voor de geplande transitie definitief gemaakt.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen en uitvoeren van alle document reviews, unittesten en acceptatietesten. Afhankelijk van de geleverde kwaliteit worden per acceptatie-moment minimaal 2 iteraties voorzien, waarbij issues die zijn geconstateerd tijdens de eerste iteratie, hersteld dienen te zijn voorafgaand aan de tweede iteratie. Décharge wordt per waterschap verleend door de stuurgroep van het betreffende waterschap.

De opdrachtnemer dient direct bij aanvang van het project een incident managementproces en bijbehorende tools in richten. Issues (bugs) die worden geconstateerd tijdens de transitie-fase c.q. migratiefase worden als incidenten opgevoerd, zodat de registratie, prioritering en afhandeling van bugs traceerbaar is via het incident managementsysteem.

Tijdens de live-gang en de dagen daarna verwachten de waterschappen directe ondersteuning van het projectteam van de opdrachtnemer om eventuele blokkerende en belemmerende issues snel ter plekke op te lossen. Met "ter plekke" wordt bedoeld dat on-site aanwezigheid van het projectteam van de opdrachtnemer is gewenst om de communicatielijnen kort mogelijk te houden. Omschakeling naar het reguliere supportproces via de servicedesk van de opdrachtnemer gebeurt in overleg nadat de blokkerende en belemmerende bevindingen zijn afgehandeld.

1.1.5 Life cycle management, change management en release management

De opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van het contract verantwoordelijk voor de conformiteit aan wet- en regelgeving, zoals de AVG, archiefwet e.d., inclusief de CAO, van de aangeboden e-HRM SaaS-oplossing, ook wanneer deze wetten, regels en CAO, wijzigen. Opdrachtnemer dient eveneens in staat te zijn andere CAO's te kunnen ondersteunen, zoals bijvoorbeeld de Rijks CAO. Verder heeft de opdrachtnemer de plicht om wijzigingen als gevolg van veranderingen in (aansluitvoorwaarden van) koppelvlakken te implementeren. Daarnaast dient de leverancier de oplossing doorlopend actueel te houden door het periodiek installeren van (security) patches en functionele updates.

De waterschappen kunnen zelf ook gezamenlijk of individueel wijzigingsverzoeken indienen voor aanpassing of uitbreiding van de functionaliteit van de e-HRM SaaS-oplossing. De waterschappen realiseren zich dat ze daarbij gebonden zijn aan de kaders die voortvloeien uit het afnemen van een (deels) gemeenschappelijke dienst en aan de dienstverleningsvoorwaarden van de opdrachtnemer.

Alle wijzigingen, ongeacht of die zijn geïnitieerd door de opdrachtnemer of door de waterschappen, dienen op beheerste wijze te worden afgehandeld. Dit betekent dat wijzigingen via een door de opdrachtnemer gecoördineerd change managementproces worden beoordeeld op impact op de dienstverlening binnen de waterschappen en op de overeengekomen momenten (change kalender) worden geïmplementeerd.

De opdrachtnemer dient een releasestrategie toe te passen die de impact op de dienstverlening binnen de waterschappen minimaliseert. Denk hierbij aan het bundelen van meerdere updates en wijzigingen in releases, zodat de waterschappen regressietesten kunnen uitvoeren op complete releases in plaats van op afzonderlijke wijzigingen. Onderhoudsreleases zonder functionele impact op de waterschappen mogen door de leverancier naar eigen inzicht worden gepland en geïmplementeerd, op voorwaarde dat ze minimaal 3 weken voor implementatie zijn aangekondigd (in verband met testen en Change Advisory Board toestemming). Onderhoudsreleases met functionele impact en spoedreleases moeten altijd in overleg met de waterschappen worden geïmplementeerd.

De waterschappen willen de door hen zelf uitgevoerde wijzigingen in het kader van (functioneel) beheer voortbrengen op basis van het OTAP-principe. Hiervoor dient voor elk waterschap twee gescheiden omgevingen beschikbaar zijn: een acceptatie- of testomgeving en een productieomgeving. Doel hiervan is, dat waterschappen altijd de mogelijkheid moeten kunnen hebben om te testen in de acceptatieomgeving zonder dat de leverancier in deze omgeving kan ontwikkelen en/of testen. De leverancier heeft daarvoor een eigen testomgeving. Ook productiereleases van de opdrachtnemer moeten eerst in deze OTAP-omgevingen worden geïnstalleerd voordat ze in productie worden genomen.

Wijzigingsverzoeken na de transitiefase worden afgehandeld op basis van meerwerkprocedures, waarbij de opdrachtnemer de kosten vooraf dient te offren. Er is alleen sprake van meerwerk (werk dat de opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever verricht maar dat niet contractueel is overeengekomen) indien dat expliciet wordt overeengekomen. De waterschappen zijn niet betalingsplichtig voor meerwerk dat niet als zodanig is geoffreerd en geaccepteerd.

Om de kosten van administratieve overhead te vermijden, dienen eenvoudige wijzigingsverzoeken als onderdeel van de basisdienstverlening te worden afgehandeld. Eenvoudige wijzigingsverzoeken zijn hierbij gedefinieerd als wijzigingen die snel (binnen 2 uur) en zonder impact op beschikbaarheid, beveiliging en prestaties kunnen worden doorgevoerd. Ten behoeve van het bepalen van een prijsstelling door de leverancier is het aantal wijzigingsverzoeken van dit type gemaximeerd op 20 per jaar per waterschap.

Service requests die zelfstandig door de helpdesk kunnen worden afgehandeld op basis van standaardprocedures, vallen buiten de bovengenoemde categorie van eenvoudige wijzigingsverzoeken. Service requests dienen ongelimiteerd te kunnen worden ingediend als onderdeel van de basisdienstverlening. Om verkeerde interpretaties te voorkomen, dient de opdrachtnemer bij de inschrijving een overzicht mee te leveren van de service requests die deel uitmaken van de aangeboden (basis) oplossing.

1.1.6 Opleiding en training

De waterschappen hebben behoefte aan een gebruiksvriendelijke e-HRM-oplossing. In het programma van eisen zijn diverse concrete eisen op dit vlak opgenomen. Een gebruiksvriendelijke oplossing in combinatie met duidelijke gebruikersdocumentatie (eveneens meegenomen in het programma van eisen) helpt de waterschappen bij het zich eigen maken van het systeem. De waterschappen ontvangen graag een opleidingsplan (advies) van de opdrachtnemer tijdens de inschrijving.

Het opleidingsplan is onderdeel van het implementatieplan. In het plan dient onderscheid gemaakt te worden in gebruikersrollen (functioneel beheerder, technisch applicatiebeheerder, PSA-medewerker, HR-adviseur, HR-manager, leidinggevende, medewerker) met verwijzing naar trainingsmaterialen en/of (online) cursussen. Daarbij dient ook de verwachte opleidingsduur te worden gespecificeerd, ervan uitgaande dat de betreffende medewerkers algemene basiskennis hebben van e-HRM-systemen op basis van hun huidige rol en ervaring.

1.2 Samenvatting op te leveren producten en diensten

Hieronder is een globaal overzicht opgenomen van de op te leveren producten en diensten en de uit te voeren projectwerkzaamheden door de opdrachtnemer. Deze lijst is niet uitputtend geformuleerd. Deliverables die wel zijn genoemd in het aanbestedingsdocument (ABL) maar ontbreken in onderstaand overzicht zijn onverminderd van toepassing.

Producten

- Projectplan (implementatieplan) met:
 - Resourceplan met benodigde rollen, taken, verantwoordelijkheden en verwachte inzet;
 - Overkoepelende migratiestrategie en -planning voor alle waterschappen;
 - Communicatie- en rapportageplan;
 - Opleidingsplan (voorstel);
 - Acceptatieprocedure;
- Implementatiedraaiboeken en -planningen per waterschap;
- Functioneel ontwerp e-HRM-systeem per waterschap;
- Inrichtingsdocumenten koppelvlakken en de certificaten en integraties per waterschap;
- Testscenario's/ testspecificaties;
- Testrapportages;
- e-HRM SaaS productieomgeving per waterschap;
- e-HRM SaaS OTA-omgeving per waterschap;
- Beheer- en gebruikersdocumentatie (op basis van rollen);
- Service Level Agreement (SLA) conform de standaard dienstverlening van opdrachtnemer met daarin de minimale eisen uit dit Programma van Eisen cq. de Aanbestedingsstukken;
- Exit Strategie, vooruitlopend op de oplevering van het daartoe behorende;
- Exit Plan, welke uiterlijk een (1) jaar na eerst opgeleverde en in gebruik genomen e-HRM bij een van de deelnemers.

Diensten en activiteiten

- Inrichten en uitvoeren projectmanagement/ aansturen migratieteams;
- Data-migratie oude e-HRM naar nieuw e-HRM;
- Opzetten, bouwen (migreren) en testen omgevingen van de waterschappen;
- Faciliteren acceptatietesten;
- In productie nemen van de basisfunctionaliteit;
- Inrichten beheeromgevingen (rollen, autorisaties, beveiligde verbindingen en toegang);
- Inrichten en coördineren bevindingenbeheer (bugs) tijdens projectuitvoering;
- Inrichten en coördineren incident-, change- en release managementprocessen;
- On-the-job trainen van projectleden van de waterschappen;
- Uitvoeren technisch beheer en monitoring;
- Supportdiensten na live-gang (inclusief helpdesk);
- Uitvoeren van life cycle management en release management op de e-HRM SaaS-oplossing, inclusief periodieke patches, updates, versie-upgrades, onderhoud van koppelvlakken, bewaken conformiteit aan wet- en regelgeving;