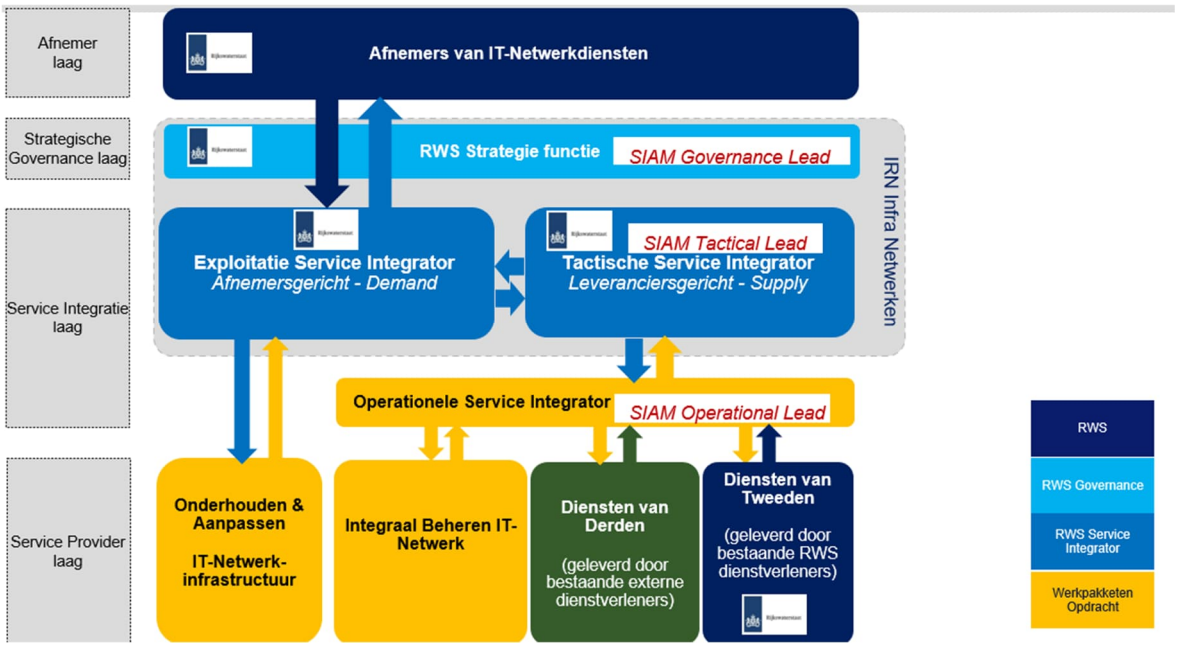
Samenwerkingsmodel binnen de RWS IT-netwerkketen

SIAM model Opdrachtgever

Voor de operationele besturing van de actief betrokken leveranciers en interne RWS afdelingen binnen de IT-netwerkketen maakt Opdrachtgever gebruik van het SIAM samenwerkingsmodel, wat op hoofdlijnen weergegeven is in de onderstaande figuur. De gelen blokken geven de drie werkpakketten van de Opdracht weer.



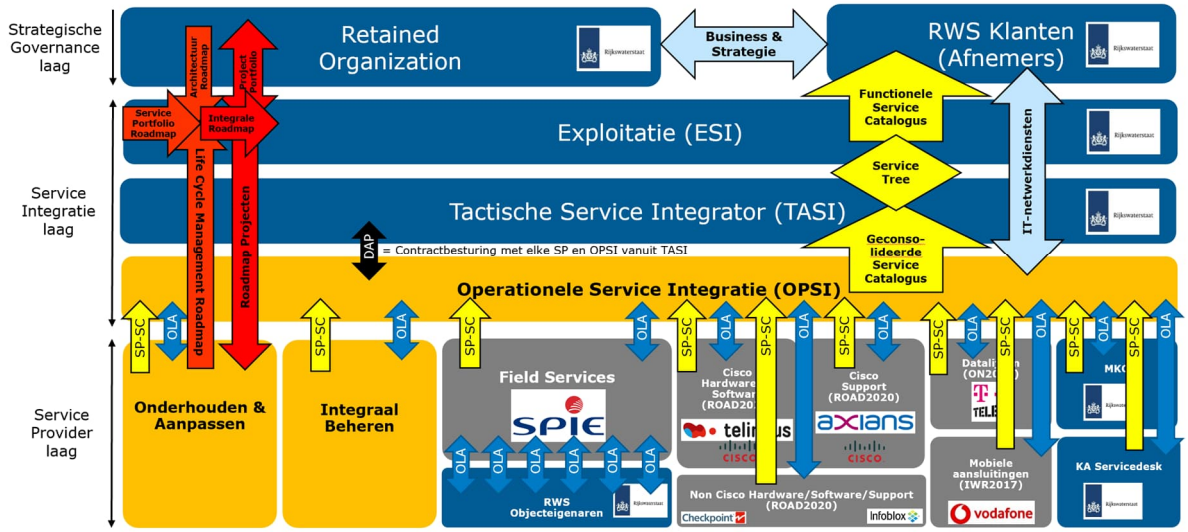
Afnemer laag	In de Afnemerlaag bevinden zich de afnemers van Netwerkdiensten, de klanten van IRN Netwerken die functionele behoeften hebben aan projecten en bestellen van standaard diensten. Klanten kunnen RWS bedrijfsonderdelen, externe afnemers of klantgroepen zijn.
Service Integratie laag	In de Service Integratie laag komen klantvraag (demand) en aanbod (supply) samen. De vraag (demand) van afnemers wordt vertaald naar aanbod en levering (supply) van IT-Netwerkdiensten door diensten van diverse leveranciers te bundelen tot één functionele dienst die klanten kunnen afnemen. In een multi-leverancier landschap zorgt de Service Integratielaag voor innovatie, continue verbetering, standaard werkwijzen & afspraken voor een naadloze samenwerking tussen de leveranciers om de afgesproken IT-Netwerkdiensten te leveren aan de afnemers en de besturing van de leveranciers.
Service Provider laag	De Service Provider laag wordt gevormd door diverse interne en externe dienstverleners. Interne (RWS) partijen die een ondersteunende functie vervullen in de levering van IT-Netwerkdiensten en externe partijen die een contract hebben afgesloten met RWS voor het leveren van IT-Netwerkdiensten. In een multi-leverancier landschap zorgt de Service Integratielaag voor de aansturing en evaluatie van de dienstverleners in de Service Providerlaag.
Strategische Governance laag	Voor RWS worden de bovengenoemde lagen gecompleteerd met een besturende Strategische Governancelaag. De Strategische Governance laag vertaalt RWS-brede strategische kaders en richtlijnen naar het bedrijfsmodel, strategie, architecturen, kaders en regels voor de levering en instandhouding van de netwerkinfrastructuur. De Strategische Governancelaag stuurt de Service Integratielaag aan.

Rapportages en Documenten

Binnen het SIAM samenwerkingsmodel worden een aantal belangrijke Documenten en Rapportages uitgewisseld tussen de diverse rollen. Deze documenten zijn weergegeven in de onderstaande figuur.

In de onderstaande figuur worden de volgende afkortingen gebruikt:

- DAP = Dossier Afspraken en Procedures
- SP-SC = SP Service Catalogus per SP met diensten per SP;
- OLA = Operational Level Agreement tussen OPSI en SP of tussen SP's onderling



Verantwoordelijkheden per rol

De verantwoordelijkheden tussen de verschillende rollen van Opdrachtgever en Inschrijver zijn als volgt verdeeld:

1. Retained Organisatie: Integrale Prestatie
2. Exploitatie Service Integratie (ESI): Diensten Prestatie
3. Tactische Service Integratie (TASI): Contract Prestatie
4. Operationele Service Integratie (OPSI): Keten Prestatie

Integrale Prestatie

De Retained Organisatie is verantwoordelijk voor de Integrale Prestatie. Van wezenlijk belang voor het realiseren van de Integrale Prestatie is een juiste toepassing van het SIAM samenwerkingsmodel. Vanuit haar verantwoordelijkheid voor de realisatie van de Integrale Prestatie, is het de taak van de Retained Organisatie, te borgen en te bewaken dat alle interne RWS afdelingen en alle leveranciers zich conformeren aan een goede werking van het SIAM model.

Diensten Prestatie

De ESI is verantwoordelijk voor het managen van de Diensten Prestatie, oftewel voor de realisatie en ontwikkeling van het portfolio van IT-netwerkdiensten vastgesteld in de Functionele Service Catalogus (FSC)/ Product en Diensten Catalogus (PDC), zodat deze voldoet aan de eisen van de Afnemers. Vanuit deze verantwoordelijkheid verzorgt ESI de sturing, monitoring en evaluatie van de IT-netwerkdiensten, enerzijds om te voldoen aan de klantvraag en de afgesproken service levels en anderzijds om de levenscyclus en de innovatie van de IT-netwerkdiensten te managen. ESI is daarmee eindverantwoordelijk voor:

1. Klanttevredenheid;
2. Service Levels conform PDC/FSC;
3. Service Portfolio en Service Portfolio Life Cycle Management, inclusief Innovatie;
4. Bewaken van Programma's en Projecten die Afnemers raken.

Contract Prestatie

De TASI is verantwoordelijk voor het managen van de overeengekomen Contract Prestaties met elke leverancier (OPSI en de externe SP's). De TASI bestuurt, monitort en evalueert tevens de ketensamenwerking binnen de IT-netwerkketen op basis van de ketenrapportage van de OPSI.
De externe OPSI en iedere externe SP rapporteren hiertoe aan de TASI over de performance van de eigen Contract Prestatie.

Keten Prestatie

De OPSI is verantwoordelijk voor het managen van de Keten Prestatie, oftewel het sturen, managen en evalueren van de doelstellingen voor de IT-netwerkketen die overeengekomen zijn in de OLA's tussen de OPSI en iedere individuele SP. De Keten Prestatie wordt hierbij gemeten in de vorm van proces performance indicators die gericht zijn op het behalen van de in de Functionele Service Catalogus vastgelegde service levels van de IT-netwerkdiensten. Iedere SP rapporteert hiertoe aan de OPSI over zijn eigen prestatie conform de in de OLA vastgestelde werkafspraken, die bijdraagt aan de Keten Prestatie.

Scope Opdracht

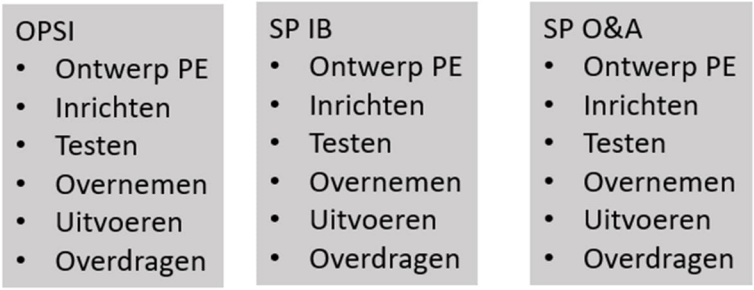
Werkpakketten

De Scope van de Opdracht bestaat uit 3 werkpakketten:

- Operationele Service Integratie,
- Integraal Beheer,
- Onderhouden & Aanpassen.

Fasen

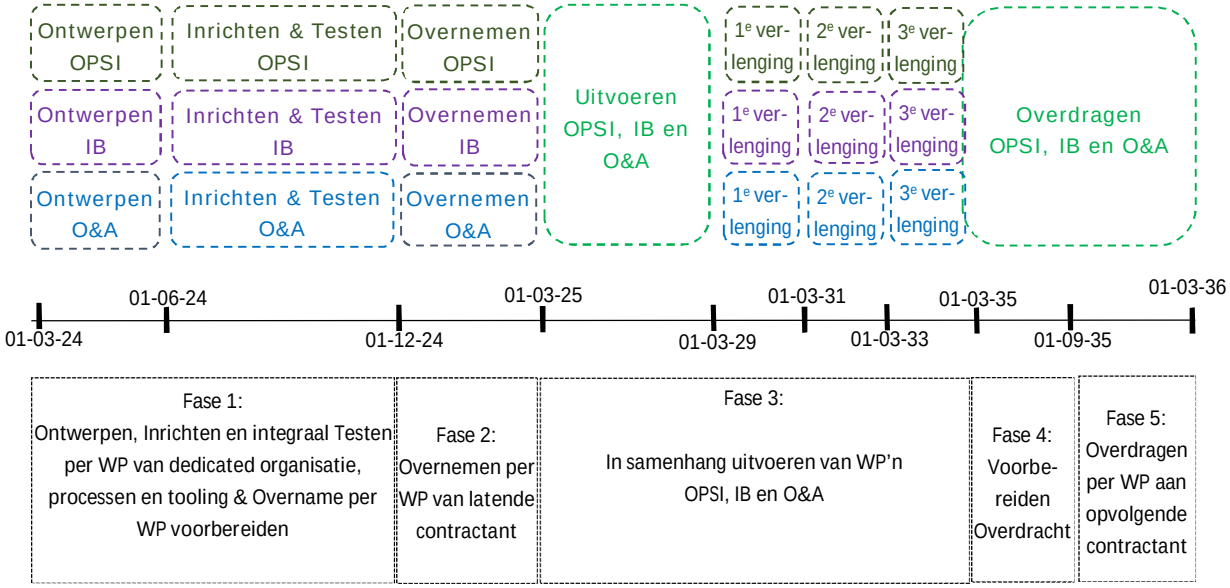
Binnen elk werkpakket is sprake van een fasering, zoals weergegeven in onderstaand figuur.
Per fase dient een onderdeel van de Prestatie gerealiseerd te worden.



- Ontwerp PE: in deze fase wordt een gedetailleerd ontwerp gemaakt van de Prestatie Eenheid (PE) waarmee Opdrachtnemer in de fase Uitvoeren de prestatie gaat leveren. Een PE is een intern onderdeel (afdeling, team, eenheid) van de organisatie van Opdrachtnemer. Uit het gedetailleerd ontwerp blijkt hoe de PE wordt ingericht (Personele omvang, Functies, RACI, Datamodel, Tooling, Koppelingen, Processen, Assets, etc.). In deze fase wordt ook een testplan opgeleverd voor fase Testen en een draaiboek voor de fase Overnemen.
- Inrichten: in deze fase wordt de PE gebouwd en ingericht conform gedetailleerd ontwerp.
- Testen: in deze fase wordt de PE getest conform testplan en toont opdrachtnemer met testresultaten aan dat de PE bestaat, werkt en in staat is om zowel de dienstverlening van de latende partij over te nemen alsook na overname de Contract Prestatie te kunnen leveren.
- Overnemen: in deze fase worden de werkzaamheden en de dienstverlening van de latende contractant overgenomen door het uitvoeren van het draaiboek dat in de ontwerpfase is opgeleverd.
- Uitvoeren: in deze meerjarige fase wordt de Contract Prestatie geleverd.
- Overdragen: in deze fase wordt overgedragen aan de opvolgende contractant.

Globale planning fasen en werkpakketten na gunning

De planning * * voor de uitvoering van de Opdracht na gunning ziet er globaal als volgt uit:



** * aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend*

Beschrijving scope per werkpakket en per fase

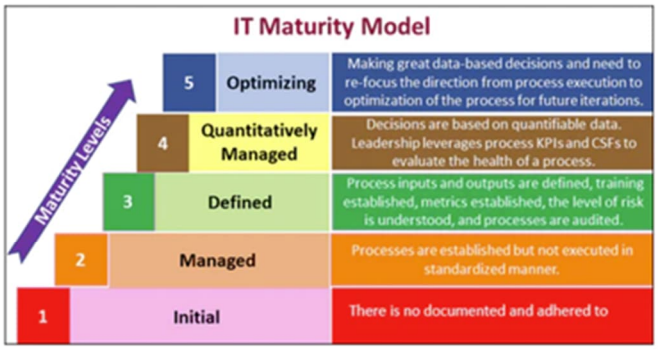
In de volgende paragrafen wordt een nadere beschrijving gegeven van de scope van de opdracht, onderverdeeld in werkpakketten en fases, met als doel een goed beeld te vormen van de te leveren prestatie. Eerst worden een aantal generieke onderdelen per fase beschreven die op de gehele opdracht (alle 3 de werkpakketten) van toepassing zijn. Vervolgens zijn specifieke onderdelen per werkpakket per fase nader uitgewerkt.

Generieke onderdelen van de Prestatie per fase

Fase Ontwerpen

Voor ieder werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Een gedetailleerd ontwerp voor elk van de drie Prestatie eenheden (PE's) als uitwerking van het bij inschrijving ingediende globale ontwerp per PE (plan bij inschrijving) op basis van ITSM Maturity level 2:



IT Maturity Model

Most ITSM assessments are based on the CMMI (Capability Maturity Model Integration) model. The CMMI model has five levels:

Zie bijlage 1 'ITSM Maturity model' bij dit document voor toelichting van dit plaatje.

2. Een gedetailleerd ontwerp van het Kwaliteitsmanagementsysteem dat opdrachtnemer zal inzetten en toepassen op de opdracht om te garanderen dat de eigen Contract Prestatie op de opdracht en op de drie werkpakketten te allen tijde aantoonbaar voldoet;
3. Een testplan met een testaanpak, uit te voeren testen en beoogde uitkomsten waarmee kan worden aangetoond dat de ingerichte OPSI en de ingerichte SP's in staat zijn om de Prestatie in de fases Overnemen en Uitvoeren kan worden geleverd;
4. Een draaiboek voor de fase Overnemen waarmee kan worden aangetoond dat de werkzaamheden, de dienstverlening en de verantwoordelijkheid van de latende contractant, per werkpakket, op beheerste wijze kan worden overgenomen zonder continuïteitsverlies.
5. Een proces dat zal worden gevolgd bij het opstellen van bovengenoemde onderdelen waarmee kan worden aangetoond dat de latende contractant, alle bestaande SP's en opdrachtgever frequent worden geconsulteerd en geïnformeerd over de aanpak, planning en betrokkenheid en verwachte inzet tijdens de fases: Inrichten, Testen en Overnemen;
6. Een proces dat zal worden gevolgd bij het verkrijgen van goedkeuring van bovengenoemde onderdelen door Opdrachtgever en het verlenen van decharge door opdrachtgever voor de fase Ontwerpen.

Fase Inrichten

Voor ieder werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Het bouwen en inrichten van de Prestatie Eenheid (PE) voor de OPSI conform het door opdrachtgever goedgekeurde ontwerp;

2. Het bouwen en inrichten van de Prestatie Eenheid (PE) voor de SP IB conform het door opdrachtgever goedgekeurde ontwerp;
3. Het bouwen en inrichten van de Prestatie Eenheid (PE) voor de SP O&A conform het door opdrachtgever goedgekeurde ontwerp;
4. Het bouwen en inrichten van het Kwaliteitsmanagementsysteem dat opdrachtnemer zal inzetten en toepassen op de opdracht conform het goedgekeurde lontwerp;
5. Een proces dat zal worden gevolgd voor het verkrijgen van goedkeuring op aanpassingen van de ontwerpen op basis van voortschrijdend inzicht.
6. Een proces dat zal worden gevolgd bij het verkrijgen van goedkeuring van bovengenoemde onderdelen door Opdrachtgever en het verlenen van decharge door opdrachtgever voor de fase Inrichten.

Fase Testen

Voor ieder werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Testrapporten met uitgevoerde testresultaten;
2. Herhalen van de testen totdat de testresultaten laten zien dat de ingerichte OPSI en SP's gereed zijn om de dienstverlening over te nemen van de latende contractant en in de uitvoeringsfase de Prestatie per werkpakket te kunnen leveren.
3. Verklaring op basis van de testresultaten dat de ingerichte OPSI en de ingerichte SP's gereed zijn om de dienstverlening over te nemen en na overname te leveren;
4. Actualiseren van de bij inschrijving ingediende uitvoeringsplannen voor OPSI, SP IB en SP O&A;
5. Een proces dat zal worden gevolgd voor het verkrijgen van goedkeuring op aanpassingen van de ontwerpen en de inrichting op basis van testresultaten;
6. Een proces dat zal worden gevolgd bij het verkrijgen van goedkeuring van bovengenoemde onderdelen door Opdrachtgever en het verlenen van decharge door opdrachtgever voor de fase Testen.

Fase Overnemen

Voor ieder werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Dagelijkse voortgangsrapportage waarmee kan worden aangetoond dat de overname conform draaiboek verloopt en risico's worden beheerst;
2. Een proces dat zal worden gevolgd voor het verkrijgen van goedkeuring op aanpassingen van het draaiboek op basis van bevindingen c.q. risico's tijdens de uitvoering van het draaiboek;
3. Actualiseren van de bij inschrijving ingediende Uitvoeringsplannen voor OPSI, SP IB en SP O&A op basis van bevindingen tijdens de Overname;
4. Een proces dat zal worden gevolgd bij het verkrijgen van goedkeuring van bovengenoemde onderdelen door Opdrachtgever en het verlenen van decharge door opdrachtgever voor de fase Overnemen

Fase Uitvoeren

Voor ieder werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Uitvoeren van het actuele Uitvoeringsplan per werkpakket;
2. Rapporteren aan Opdrachtgever over de performance per werkpakket en het voorzien van deze rapportages van een appreciatie en interpretatie, inclusief verbetermaatregelen;
3. Het dagelijks beheersen van de Contract Prestatie per werkpakket op basis van het werkende specifieke KMS;

4. Continu verbeteren van Contract Prestatie op basis van KMS bevindingen via een hands-on mentaliteit op basis van eigen inzicht en/of externe triggers om daarmee een belangrijke bijdrage te leveren aan de gezamenlijke ketenprestatie;
5. Voortdurend en op eigen initiatief inbrengen van kennis en kunde in de Retained organisatie van RWS als bijdrage aan de effectiviteit van de werkprocessen en de tooling voor de 3 werkpakketten;
6. Participeren in terugkerende governance overleggen (Boards, Process Forums) en tijdelijke overleggen (Working Groups).

Fase Overdragen

Voor ieder werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Continue acteren conform gedragscode Re-Transitie Platform Sourcing NL;
2. Participeren in opstellen draaiboek Overname opvolgende contractant;
3. Afstemmen eigen Retransitieplan op draaiboek Overname opvolgende contractant;
4. Werkend overdragen van OPSI- en SP Beheertooling en voor RWS gerealiseerde IT-koppelingen;
5. Een proces dat zal worden gevolgd bij het verkrijgen van goedkeuring van bovengenoemde onderdelen door Opdrachtgever en het verlenen van decharge door opdrachtgever voor de fase Overdragen.

Specifieke onderdelen van de Prestatie per werkpakket per fase

Werkpakket (WP) Operationele Service Integratie (OPSI)

Fase Ontwerpen OPSI

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Datamodel OPSI;
2. Identificeren gegevens die per Service Provider nodig zijn voor het integraal besturen en monitoren van en rapporteren over RWS IT-netwerkketen;
3. Selecteren van een workflow tool voor de RWS IT-netwerkketen binnen de security eisen van de Overheid vastgesteld in de vigerende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO);
4. Workflows opzetten in de workflow tool en vastleggen in een OLA met iedere individuele Service Provider;
5. Ontwerpen van volledig open en transparant online dashboard met heldere en actuele rapportages over de performance van de IT-netwerkketen (inclusief availability management) in relatie tot de individuele performance van de Service Providers in de keten;
6. Ontwerpen van een zogenaamde “Chinese Wall” tussen de OPSI en de “eigen” SP’s binnen de organisatie van Opdrachtnemer en daarmee aantonen dat de “eigen” SP’s en de overige SP’s binnen het SIAM model en de Netwerkketen gelijk worden behandeld;
7. Ontwerpen van de geconsolideerde technische service catalogus voor de IT-netwerkdiensten op basis van de samengevoegde individuele service catalogi van Service Providers;
8. Het opstellen van Policies & Principles voor samenwerking in de IT-netwerkketen, zodanig dat de performance van de RWS IT-netwerkketen door elke Service Provider als minstens zo belangrijk wordt ervaren als de eigen Prestatie;
9. Selecteren van de Service Providers waarmee de Testen voor het werkpakket OPSI zullen plaatsvinden.

Fase Inrichten OPSI

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Inrichten van een 24x7 bemand en Nederlands sprekend Service Control Center;
2. Inrichten van een Service-, Asset- en Configuratiedatabase op basis van data-uitwisseling met de brongegevens per SP;
3. Specifiek inrichten van de geselecteerde workflow tool voor de RWS IT-netwerkketen;
4. Het koppelen van de workflow tool met de workflow manager (TopDesk) van Opdrachtgever;
5. Het koppelen van de workflow tool met de workflow tools van iedere Service Provider binnen de RWS IT-netwerkketen;
6. Workflows inrichten via een OLA met iedere individuele Service Provider;
7. Opstellen van generiek draaiboek voor de On-boarding/Off-boarding van Service Providers, inclusief Risicobeheersing;
8. Inrichten van volledig open en transparant online dashboard met heldere en actuele rapportages over de performance van de IT-netwerkketen in relatie tot de individuele performance van de Service Providers in de keten;
9. Inrichten van een zogenaamde “Chinese Wall” tussen de OPSI en de “eigen” SP’s (voor de werkpakketten IB en O&A) binnen de organisatie van Opdrachtnemer en daarmee aantonen dat alle SP’s binnen het SIAM samenwerkingsmodel in de Netwerkketen gelijk worden behandeld.

Fase Testen OPSI

Voor dit werkpakket wordt in deze fase geen specifieke Prestatie verwacht van Inschrijver.

Fase Overnemen OPSI

Voor dit werkpakket wordt in deze fase geen specifieke Prestatie verwacht van Inschrijver.

Fase Uitvoeren OPSI

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen uit te voeren:

1. Het uitvoeren van het geactualiseerde OPSI Uitvoeringsplan;
2. Laten afhandelen door Service Providers van alle service requests (incidenten, wijzigingen, aanvragen en samengestelde leveringen) voor IT-netwerkdiensten (op basis van werkorders);
3. Integraal monitoren en besturen (inclusief interventies) van de RWS IT-netwerkketen op basis van OLA's, zodat de service level normtijden van de IT-netwerkdiensten te allen tijde gehaald worden. Inschrijver is hierbij eindverantwoordelijk voor de OLA prestatie van iedere individuele Service Provider, maar is nadrukkelijk niet verantwoordelijk voor de contractprestatie van iedere individuele Service Provider;
4. Analyseren van de workload en performance van de RWS IT-netwerkketen per operationeel ITIL proces en de workload en performance van de individuele Service Providers binnen deze processen;
5. De kennis die noodzakelijk is voor de performance van de IT-netwerkketen te allen tijde actueel houden en delen met alle Service Providers;
6. Rapporteren aan RWS over de performance van de RWS IT-netwerkketen per operationeel ITIL proces en de performance van de individuele Service Providers binnen deze processen en het voorzien van deze rapportages van een appreciatie en interpretatie, inclusief geaccepteerde afwijkingen;
7. Het voorzitten en leidinggeven aan Proces Forums voor de operationele ITIL processen (Configuratie-, Event-, Incident-, Problem-, Change-, Service Request Management) met een vertegenwoordiger van iedere relevante Interne en externe Service Provider;
8. Voorzitten en leidinggeven aan een Operational Board met een management vertegenwoordiger van iedere Interne en externe Service Provider.
9. Organiseren van tijdelijke overleggen (Working Groups) met vertegenwoordigers van Service Providers en Opdrachtgever.
10. Beheren van de geconsolideerde technische service catalogus voor de IT-netwerkdiensten op basis van de service catalogus per Service Provider;
11. Het toepassen en handhaven van Policies & Principles voor samenwerking in de IT-netwerkketen;

Fase Uitvoeren OPSI: On-boarding/Offboarding Service Providers

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen uit te voeren:

1. On-boarding van opvolgende Service Provider en Off-boarding van latende Service Provider en hierover rapporteren aan Opdrachtgever;
2. Specifiek maken van generiek draaiboek voor On-boarding/Off-boarding van de betreffende Service Provider;
3. Uitvoeren specifiek draaiboek, inclusief beheren Risk Log.

Fase Overdragen

Voor dit werkpakket wordt in deze fase geen specifieke Prestatie verwacht van Inschrijver.

Werkpakket (WP) Service Provider Integraal Beheer (SP-IB)

Fase Ontwerpen SP-IB

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Datamodel SP-IB;
2. Solution Architectuur voor de beheeromgeving van het RWS IT-Netwerk;
3. Gedetailleerd Ontwerp van de beheeromgeving voor het RWS IT-netwerk;
4. Gedetailleerd Ontwerp van de IT-koppelingen tussen de beheeromgeving en andere omgevingen;
5. Ontwerp van eigen ITIL beheer processen;
6. Ontwerp van Informatiesysteem op basis van het Datamodel waarin de samenhang tussen netwerkdiensten, configuraties en configuratie instellingen per CI opgenomen zijn;
7. Ontwerp van volledig open en transparant online dashboard met heldere en actuele rapportages over de Contract performance (waaronder health state RWS IT-netwerk inclusief Capacity management) richting Opdrachtgever;
8. Ontwerp van volledig open en transparant online dashboard met heldere en actuele rapportages over de OLA performance (inclusief availability management) richting de OPSI;
9. Ontwerp van een generiek Root Cause Analysis (hierna RCA) proces;
10. Ontwerp van generieke, op afroep beschikbare, test- en meetprocessen op het RWS IT-netwerk;
11. Opstellen van een voortrollende planning voor de uitrol van bug fixes, security patches en software releases;
12. Ontwerpen van een zogenaamde “Chinese Wall” tussen de SP-IB, de OPSI en de SP O&A daarmee aantonen dat de SP-IB binnen het SIAM model en de Netwerkketen met alle SP’s gelijkwaardig samenwerkt en kennis uitwisselt;
13. Ontwerpen van een SP service catalogus voor de dienstverlening van de SP Integraal Beheer;
14. Opstellen van generieke inbeheername criteria;
15. Ontwerpen van generiek draaiboek ten bate van inbeheername nieuwe of gewijzigde CI’s;
16. Opstellen testplan waarin data-uitwisseling voor ieder ITIL proces met OPSI is opgenomen.

Fase Inrichten SP-IB

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Inrichten van 24x7 bemand en Nederlands sprekend Netwerk Operating Center;
2. Inrichten beheeromgeving conform ontwerp;
3. Inrichten eigen workflow tool en koppelen hiervan met workflow tool OPSI;
4. Inrichten van generieke processen voor inbeheername van nieuwe of gewijzigde CI’s;
5. Inrichten eigen ITIL beheer processen op basis van ontwerp;
6. Inrichten Informatiesysteem op basis van het Datamodel waarin de samenhang tussen netwerkdiensten, configuraties en configuratie instellingen per CI opgenomen zijn;
7. Inrichten van de operationele werkafspraken voortvloeiend uit afgesloten OLA met OPSI;
8. Implementeren van noodzakelijke processen om dienstverlening uit eigen SP Service Catalogus te kunnen garanderen;
9. Inrichten van volledig open en transparant online dashboard met heldere en actuele rapportages over performance RWS IT-netwerk;
10. Inrichten van zogenaamde “Chinese Wall” tussen dedicated organisatie voor Integraal Beheer enerzijds en dedicated organisatie voor OPSI anderzijds.

Fase Testen SP-IB

Voor dit werkpakket wordt in deze fase geen specifieke Prestatie verwacht van Inschrijver.

Fase Overnemen SP-IB

Voor dit werkpakket wordt in deze fase geen specifieke Prestatie verwacht van Inschrijver.

Fase Uitvoeren SP IB

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen uit te voeren:

1. Uitvoeren van geactualiseerd Uitvoeringsplan;
2. Beheren van RWS backbone en object-LAN's, waaronder ***:
   - Datacenter-Netwerkinfrastructuur in Overheid Datacenter (hierna ODC);
   - LAN's in Verkeerscentrales en Verkeersposten;
   - LAN'S in RWS Objecten (tunnels, bruggen, sluizen, keringen), behalve bij DBFM objecten;
   - Wegkant LAN's ten bate van verkeersmanagement;
   - LAN's in kantoren RWS.
3. Leveren en bewaken van dienstverlening opgenomen in eigen SP Services Catalogus;
4. Uitvoeren, besturen en monitoren eigen OLA Prestatie en hierover rapporteren aan OPSI;
5. Uitvoeren, besturen en monitoren eigen Contract Prestatie en hierover rapporteren aan Opdrachtgever;
6. Rapporteren aan TASI over de actuele status van het RWS IT-netwerk en deze rapportages voorzien van appreciatie en interpretatie, inclusief verbetermaatregelen.

**** scope juni 2023. Ontwikkelingen tussen nu en het moment waarop geselecteerde partijen de uitnodiging tot inschrijving ontvangen kunnen de scope nog beïnvloeden.*

Fase Overdragen SP IB

Voor dit werkpakket wordt in deze fase geen specifieke Prestatie verwacht van Inschrijver.

Werkpakket (WP) Service Provider Onderhouden & Aanpassen (SP-O&A)

Fase Ontwerpen SP-O&A

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Datamodel SP-O&A;
2. Solution Architectuur voor de Ontwerp-, Architectuur- en Documentatiebeheer;
3. Ontwerp documentatie/informatie beheermethode, inclusief ondersteunende tooling, voor het vastleggen en beschikbaar stellen van ontwerpgegevens, configuratiegegevens en documentatie over het RWS IT-netwerk, na ontvangst overdracht latende contractant;
4. Ontwerp documentatie/informatie beheermethode, inclusief ondersteunende tooling voor het vastleggen, beheren en beschikbaar stellen van Architectural Building Blocks & Solution Building Blocks;
5. Ontwerp van generieke ontwerpregels, inclusief ondersteunende tooling, ten bate van . het ontwerpen, beheren en beschikbaar stellen van nieuwe of gewijzigde CI's, SBB's en IT-netwerkdiensten;
6. Ontwerp van IT-koppelingen tussen Documentatiebeheer- en Ontwerptooling en andere IT-omgevingen bij OPSI, SP Integraal beheer en Opdrachtgever;
7. Ontwerp van eigen ITIL en TOGAF processen binnen kaders en eisen van Opdrachtgever;
8. Ontwerp van volledig open en transparant online dashboard met heldere en actuele rapportages over de Contract Prestatie (waaronder maintenance state RWS IT-netwerk) richting Opdrachtgever;
9. Ontwerp van generieke processen voor:
   - Risk Letters,
   - Exception Reports,
   - Impact Analyses,
   - Adviezen (Netwerk, Glasvezel),
   - Prijsramingen
   - Offertes
   - Service Requests (Gecoördineerde Leveringen)
   - Request Fulfillment (Gecoördineerde Leveringen)
   - Service Designs,
   - Testplannen en -resultaten,
   - Beheer testomgeving (OTA),
   - Portfolio & Release management op SBB's,
   - Project Management
   - Project Integratie
   - Project Start Architecturen,
   - Project Initiatie Documenten,
   - Project Voortgang rapportages,
   - Project Eind Rapportages,
   - Project Oplever Dossiers,
   - Life Cycle Management Roadmap,
   - Projecten Roadmap;
10. Ontwerp van een SP Service Catalogus voor dienstverlening van SP Onderhouden & Aanpassen;
11. Ontwerp van een zogenaamde "Chinese Wall" tussen de SP-O&A, de OPSI en de SP-IB daarmee aantonen dat de SP-O&A binnen het SIAM samenwerkingsmodel en de Netwerkketen met alle SP's gelijkwaardig samenwerkt en kennis uitwisselt;
12. Testplan waarin data-uitwisseling is opgenomen voor ieder TOGAF proces met Architectuur van Opdrachtgever;
13. Ontwerp van operationele werkafspraken met de ESI;
14. Voortrollende meerjarige LCM Roadmap;

15. Inzichtelijke workload planning gebaseerd op de verwachte afname van Onderhouden & Aanpassen diensten uit Klant-, LCM-, SPM- en Architectuurprojecten;
16. Ontwerp van Testlab voor RWS IT-netwerk op nader door Opdrachtgever te bepalen locatie.

Fase Inrichten SP-O&A

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen op te leveren:

1. Ingerichte Prestatie Eenheid voor SP-O&A volgens Ontwerp uit de fase Ontwerpen SP-O&A.

Fase Overnemen SP-O&A

Voor dit werkpakket wordt in deze fase geen specifieke Prestatie verwacht van Inschrijver.

Fase Uitvoeren SP-O&A

Voor dit werkpakket dient opdrachtnemer in deze fase tenminste de volgende onderdelen uit te voeren:

1. Uitvoeren van geactualiseerde Uitvoeringsplan;
2. Leveren en bewaken van dienstverlening opgenomen in eigen SP Services Catalogus;
3. Uitvoeren, besturen en monitoren eigen OLA Prestatie en hierover rapporteren aan Opdrachtgever;
4. Uitvoeren, besturen en monitoren eigen Contract Prestatie en hierover rapporteren aan Opdrachtgever;
5. Het monitoren en besturen (inclusief interventies) van alle ontwerpen en alle projecten op operationeel niveau, zodat het RWS IT-netwerk te allen tijde in lijn is met Doelarchitectuur Netwerken;
6. Actueel houden van meerjarige LCM Roadmap en deze LCM Roadmap binnen SIAM Governance afstemmen op Service Portfolio en Architectuur Roadmaps, zodat Opdrachtgever één Integrale Roadmap kan vaststellen;
7. Actueel houden van inzichtelijke workload planning gebaseerd op verwachte afname van Onderhouden & Aanpassen diensten uit Klant-, LCM-, SPM- en Architectuurprojecten;
8. Actueel houden van eigen SP Services Catalogus;
9. Proactief deelnemen aan overleggen zoals vastgelegd in SIAM Governance;
10. Beheren en actueel houden van SBB's van RWS IT-netwerk en de relatie met de ABB's;
11. Onderhouden & Aanpassen van RWS backbone en object LAN's, waaronder***:

    - Datacenter-Netwerkinfrastructuur in Overheid Datacenter (hierna ODC);
    - LAN's in Verkeerscentrales en Verkeersposten;
    - LAN'S in RWS Objecten (tunnels, bruggen, sluizen, keringen);
    - Wegkant LAN's ten bate van verkeersmanagement;
    - LAN's in kantoren RWS.

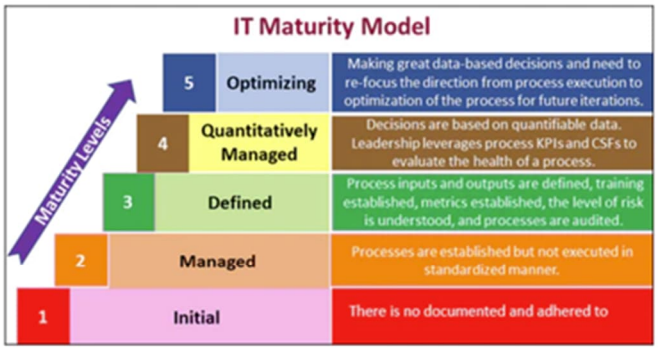
*** *scope juni 2023. Ontwikkelingen tussen nu en het moment waarop geselecteerde partijen de uitnodiging tot inschrijving ontvangen kunnen de scope nog beïnvloeden.*

12. Beheren en actueel houden van Testlab voor RWS IT-netwerk op nader door Opdrachtgever te bepalen locatie.

Fase Overdragen SP-O&A

Voor dit werkpakket wordt in deze fase geen specifieke Prestatie verwacht van Inschrijver.

Bijlage 1 ITSM Maturity model



IT Maturity Model

Most ITSM assessments are based on the CMMI (Capability Maturity Model Integration) model. The CMMI model has five levels:

CMMI Maturity Levels

- Maturity Level 1 – Initial – There is no documented and adhered to process. Many organizations will baseline their maturity at Level 1 as they begin their process-maturity journey.
- Maturity Level 2 – Managed – Processes are established, and the work is loosely managed, just not executed in a standardized, repeatable manner.
- Maturity Level 3 – Defined – Process inputs and outputs are defined, training established, metrics established, the level of risk is understood, and processes are audited.
- Maturity Level 4 – Quantitatively Managed – As an organization moves toward Level 4, decisions are based on quantifiable data. Leadership leverages process KPIs (Key Performance Indicators) and CSFs (Critical Success Factors) to evaluate a process's health. Also, these same metrics may be established for projects and programs.
- Maturity Level 5 – Optimizing – Once we move toward Level 5, we make significant data-based decisions. We need to re-focus the direction from process execution to optimization of the process for future iterations. This could include automation and integration with non-IT processes and multiple toolsets. The goal is to optimize against a greater purpose.

Source reference: https://www.itsm-docs.com/blogs/asset-management/it-maturity-model-why-should-a-company-undertake-itil-assessment-process