



<Logo Opdrachtnemer>

GOVERNANCE REGLEMENT

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

Inzake

Mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en dienstverlening
DF2024/742



Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Governance Reglement	
Datum		Maart 2024	
Versie		1.0	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.0		Contract Manager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding

Distributielijst

UWV:

- Service Owner
- Manager ICT Leveranciersmanagement
- Service Manager Servicedesk IV
- Service Manager
- Tactisch Productmanager
- Contractmanager ICT Leveranciersmanagement

Opdrachtnemer

- Account Manager
- Service Manager

<Nog nader aan te vullen na gunning>

Beide Partijen stellen de geaccordeerde DFA op basis van "Need to know" intern ter beschikking.

1. Inleiding & beheer en onderhoud governance reglement

1.1 Inleiding

Dit document beschrijft de wijze waarop UWV en Opdrachtnemer onderling overleggen in het kader van de dienstverlening. Hoofdstuk 2 beschrijft de rolverdeling tussen UWV en Opdrachtnemer.

1.2 Beheer en onderhoud Governance Reglement

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van het Governance Reglement. Opdrachtnemer onderhoudt het document en is verantwoordelijk voor het versiebeheer en de aanpassingen. Indien Partijen overeenstemming hebben bereikt over noodzakelijke aanpassingen, past Opdrachtnemer het Governance Reglement hierop aan.

Wijzigingen in afspraken

Wijzigingen op de in het Governance Reglement beschreven afspraken worden besproken en besloten in het Tactisch Leveranciers Overleg, zoals hieronder beschreven. Jaarlijks evalueren UWV en Opdrachtnemer dit Governance Reglement in het Tactisch Leveranciers Overleg. Tijdens de evaluatie worden deze afspraken doorgenomen en verwerkt in een nieuwe versie van het Governance Reglement. Een nieuwe versie van het Governance Reglement wordt als nieuw contractdocument aan het contract toegevoegd.

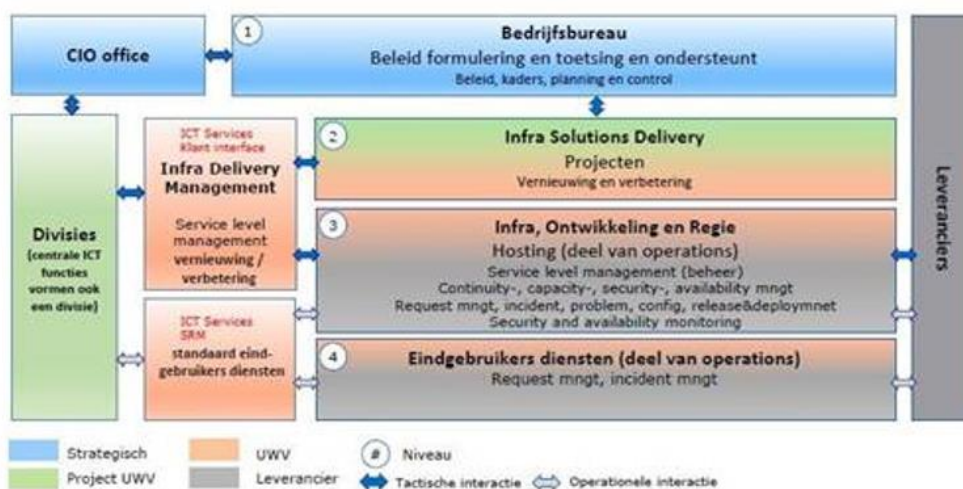
Versiebeheer

Als aanpassingen die doorgevoerd zijn, voorziet Opdrachtnemer het document van een nieuw versienummer en een aantekening in de versietabel en verzorgt zij parafering en verspreiding. Dit document wordt beheerd door de Accountmanager van Opdrachtnemer.

2. Rol van UWV en rol Opdrachtnemer

2.1 Algemeen

Een goede samenwerking tussen UWV en Opdrachtnemer is de basis voor een goede dienstverlening. Het volgende schema geeft op hoofdlijnen de inrichting aan van de regie in beide organisaties.



Bovenstaande figuur geeft grafisch de interactie weer tussen de verschillende stakeholders. Demand Management vanuit UWV naar Opdrachtnemer wordt ingevuld door een samenwerking tussen UWV ICT-Services met name IO&R en ICT Leveranciersmanagement.

ICT Leveranciersmanagement is contractueel kaderstellend en richtinggevend voor de dienstverlening, ICT-Services richt zich op de behoefte en dus op de geboden functionaliteit van de ICT-Dienstverlening(de inhoud).

Belangrijke uitgangspunten voor het ICT bedrijf zijn:

- Het ICT-bedrijf is ingericht als schakel in de Informatievoorzieningsketen (IV-keten) met als functie het koppelen van de interne vraag aan het aanbod vanuit de leveranciers;
- Het ICT-bedrijf stuurt actief op vraagbeheersing en aanbodbeperking en brengt balans aan tussen vraag en aanbod;
- Het ICT-bedrijf stuurt actief op een toekomstbestendige en kosten effectieve inrichting, gericht op de laagste kosten, de snelste levering en actie- en doelgerichtheid;
- Het ICT-bedrijf is verantwoordelijk voor- en aanspreekbaar op beschikbaarheid en performance van centrale ICT componenten en Dienstverleningen de ontwikkeling en beheer van het samenhangende ICT landschap;

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

2.2 Rol UWV

2.2.1 Rol UWV – ICT Leveranciersmanagement

ICT Leveranciers Management (ICT LM) is verantwoordelijk voor de opdrachtverstrekking aan leveranciers en de regie op leveranciers. Verder implementeert ICT LM de contractuele kaders en is verantwoordelijk voor het vastleggen van de voorwaarden waar binnen ICT-services gecontracteerde Dienstverlening af kan roepen. Tot slot beheert ICT LM de relatie tussen Opdrachtnemer en UWV.

2.2.2 Rol UWV – ICT SERVICES

ICT Services is verantwoordelijk voor de inhoudelijke samenstelling van opdrachten aan Leveranciers en de inhoudelijke en procesmatige regie op leveranciers.

2.3 Rol Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de dienstverlening, inclusief de aansturing van eventuele Onderaannemers.

De rollen, bijbehorende verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden zijn opgenomen aan het einde van dit document in bijlage 1: Rollen, bijbehorende verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden.

3. Besturing

UWV richt zich op integrale regievoering vanuit de invalshoeken: sturing, inrichting, beheersing, verantwoording en toezicht.

3.1 Sturing

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

Voor de sturing van de Dienstverlening zijn een aantal KPI's gedefinieerd. Deze KPI's zijn opgenomen in **(Bijlage xx)** Service Level Agreement (SLA). Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over alle KPI's.

Op basis van het beleid en rapportage over de overeengekomen KPI's geeft UWV sturing aan de Overeenkomst en de operationele Dienstverlening die door Opdrachtnemer wordt geleverd.

3.2 Inrichting

De inrichting betreft het zodanig functioneren van de organisatie van Opdrachtnemer dat wordt voldaan aan alle eisen met betrekking tot de Dienstverlening. Dit betreft onder meer overlegstructuren, aansluiting op beheerprocessen van UWV en het inspelen op ontwikkelingen bij UWV. Zie ook hoofdstuk 5 voor nadere toelichting op Governance en overlegstructuren.

3.3 Beheersing

Beheersing betreft de borging van de Dienstverlening door middel van processen en evaluaties.

Beheersing van de ICT Dienstverlening vindt plaats op basis van de hier beschreven Governance en op basis van een plan-do-check-act cyclus met betrekking tot die dienstverlening. Bij UWV is hiervoor onder andere het Service Level Management proces ingericht op basis van de gangbare ITIL processen.

De uitvoerende activiteiten liggen bij leveranciers, met uitzondering van de servicedesk IV. De afspraken over de uitvoering liggen vast in **(Bijlage xx)** van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Het doel van Service Level Management proces is het maken van concrete en controleerbare afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de te leveren Dienstverlening en over het realiseren van de afspraken. De afspraken zijn in een Service Level Agreement vastgelegd.

Grote veranderingen in de UWV infrastructuur en Dienstverlening dienen projectmatig te worden uitgevoerd. UWV heeft hiervoor haar eigen, op PRINCE2 gebaseerde, projectmanagement methodiek UWV Projectmanagement Methode (UPM).

3.4 Toezicht

De UWV Accountantsdienst voert maximaal eens per drie maanden een audit uit op de Opdrachtnemer management processen.

Daarnaast is UWV een ZBO die ressorteert onder het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW). UWV geeft publiek geld uit en is volledig onderworpen aan de Europese aanbestedingsregels. De Inspectie SZW is de belangrijkste toezichthouder waar UWV mee te maken heeft. UWV verschaft informatie aan haar toezichthouders op basis van de verantwoordingsrapportages van Opdrachtnemer.

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

4. Samenwerking met overige diensten leveranciers

Partijen komen overeen dat Opdrachtnemer bij de levering van de Diensten de service delivery zoals gedefinieerd onder ITIL volgt, waarbij de vervulling van alle werkzaamheden die hieronder vallen, zijn inbegrepen in de tarieven. Partijen komen overeen dat als service integratie benodigd is tussen partijen van UWV, deze wordt verzorgd door UWV. Als onderdeel van de reguliere Dienstverlening zal Opdrachtnemer om niet samenwerken met overige diensten leveranciers.

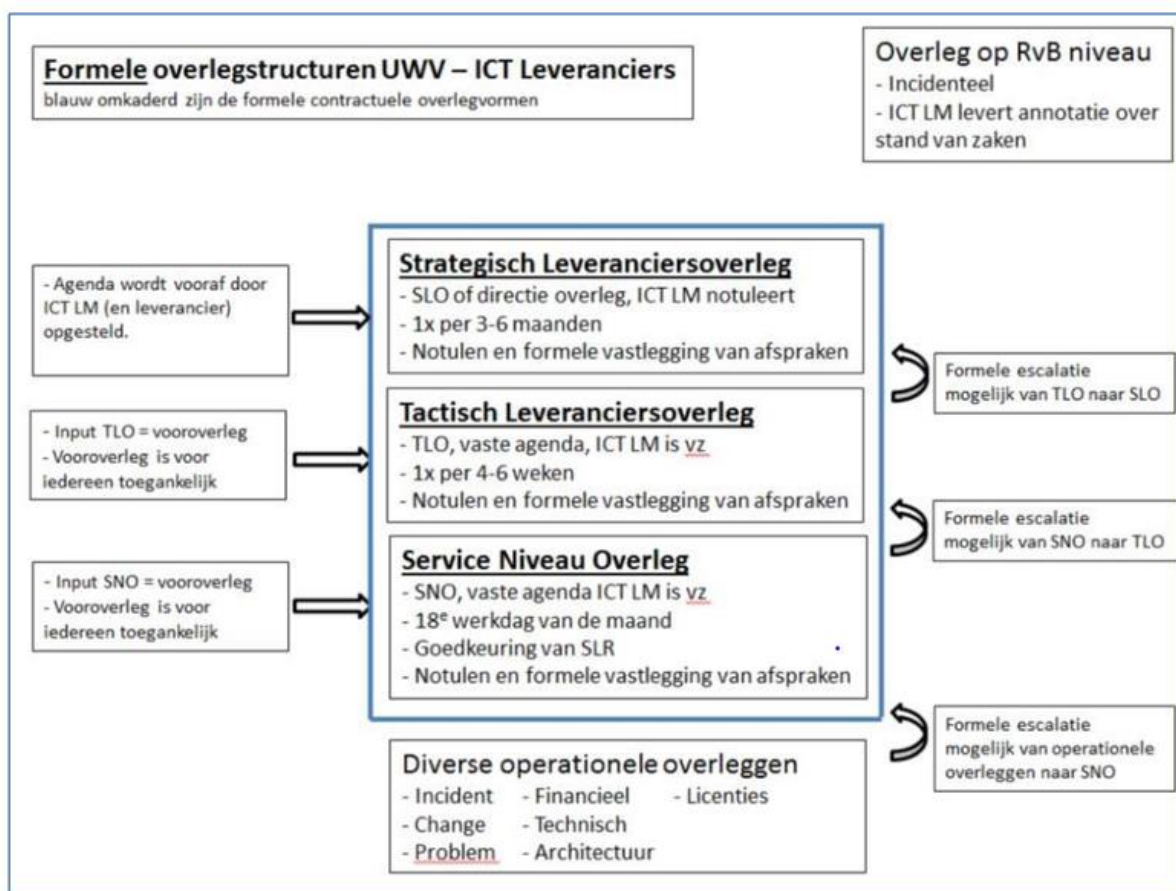
5. Governance UWV – Opdrachtnemer

Dit hoofdstuk biedt inzicht in de werking van het governance model en welke rollen van de partijen in het governance model zijn betrokken.

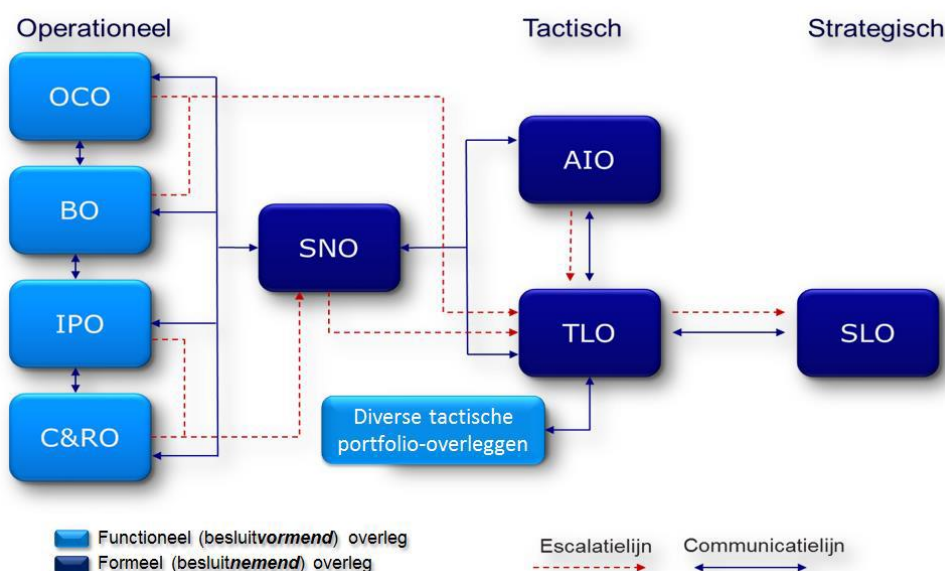
5.1 Governance model en overleggen tussen UWV en Opdrachtnemer

De besturing van de Dienstverlening is gestructureerd volgens een model met drie niveaus volgens de figuur hieronder ("governance model"):

5.1.1 Algemene overlegstructuren UWV – ICT leveranciers



5.1.2 UWV blauwdruk overleg structuren met communicatie- en escalatielijnen(na gunning aan te passen)



6. Strategisch Leveranciers Overleg

UWV gaat met een beperkt aantal ICT leveranciers die een duidelijke strategische waarde hebben voor UWV, een strategische relatie aan. De nadruk tussen UWV en Opdrachtnemer komt op Operationeel en Tactisch niveau te liggen.

7. Tactisch Leveranciers Overleg

Het tactisch leveranciers overleg heeft tot doel om op tactisch niveau de Dienstverlening en de (gecontracteerde) relatie met de leverancier te bespreken. Binnen het tactisch leveranciers overleg worden bindende afspraken gemaakt die betrekking hebben op contract interpretatie, relationele en inhoudelijke aspecten.

Van dit overleg worden notulen gemaakt en daardoor zijn de afspraken, die in dit overleg gemaakt worden, - na goedkeuring van deze notulen - bindend in de relatie tussen UWV en haar ICT leveranciers. Het "Tactische Leveranciers Overleg wordt voorgezeten door UWV en heeft voor deze dienst in principe een halfjaarlijkse frequentie. De definitieve frequentie wordt in overleg met leverancier vastgesteld.

Deelnemers aan en inhoud van het overleg:

Deelnemer	Namens	Rol	Agendapunten
Manager Leveranciersmanagement ICT Infra	UWV	Voorzitter	- Inbreng vanuit Operationeel overleg; - Verbetervoorstellen - Klanttevredenheid - Wijzigingen op dienstverlening
Contract Manager ICT Leveranciersmanagement	UWV	Notulist	
Service Owner	UWV	Lid	
Accountmanager	Opdrachtnemer	Lid	

8. Service Niveau Overleg

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

Deelnemers en inhoud van het overleg:

Deelnemer	Namens	Rol	Agendapunten
Service Owner	UWV	Voorzitter	- Bespreken en goedkeuren maandelijkse rapportages; - Operationele dagelijkse zaken; - Kwaliteit dienstverlening - Bespreken ontwikkelingen (life cycle, assortiment, projecten, et cetera); - Adviseren assortiment - Inbreng voor tactisch overleg; - Service Improvement Plannen.
Service Manager	UWV	Lid (notulist)	
Account manager	Opdrachtnemer	Lid	
Service Manager	Opdrachtnemer	Lid	

9. MVO overleg

Met betrekking tot de voorwaarden die gesteld zijn op het gebied van duurzaamheid is er minimaal eens per kwartaal een overleg tussen UWV MVO Beleidsmedewerker en Opdrachtnemer over het monitoren van de resultaten over de inzet aan Social return en de circulariteit.

Deelnemers en inhoud van het overleg:

Deelnemer	Namens	Rol	Agendapunten
Service Owner	UWV	Voorzitter	- Social return; - Circulariteit.
MVO Beleidsadviseur	UWV	Lid	
Account manager	Opdrachtnemer	Lid	
(Evt.) MVO medewerker	Opdrachtnemer	Lid	



10. Operationele overleggen en principes

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

Bijlage 1: Rollen bij UWV en Opdrachtnemer, verantwoordelijkheden en beslissingsbevoegdheden

1. Rollen bij UWV

In de UWV organisatie zijn op het koppelvlak met de leverancier de volgende rollen aanwezig. De invulling van de tabel zal geschieden in een volgende versie. De planning van deze versie van het governance reglement wordt door het TLO bepaald.

Rol bij UWV	Verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid
CIO	Is verantwoordelijk voor het geven van richting en kaders aan de ontwikkeling van de informatievoorziening van UWV.
Hoofd CIO Office (CIOO)	Is verantwoordelijk voor het verzorgen van opdrachtgeving aan leveranciers en de ICT-governance binnen de IV-functie en voor het opdrachtgeverschap aan ICT-leveranciers namens UWV, inclusief het uitbouwen en onderhouden van strategisch partnership met onderhavige leveranciers en voert regie op de totale leveranciers relatie.
Directeur ICT Services	Is verantwoordelijk voor de instandhouding van de informatievoorziening en het doorvoeren van veranderingen daarop. Is tezamen met de interne business partijen (divisies) lid van de CIO IV Board.
Hoofd IT Operations regievoering	Is verantwoordelijk voor het goed invullen van de dienstverlening richting UWV en de algehele regievoering daarop.
Manager Strategisch Leveranciersmanagement	Treedt op als voorzitter van het tactisch leveranciers overleg. Is verantwoordelijk voor het goed invullen van tactische ICT governance richting de leveranciers.
Inkoop	Is verantwoordelijk voor de adequate inkoop van goederen en diensten welke niet in de standaard Dienstverlening zijn opgenomen.
Service Owner	Diensteigenaar. Integrale verantwoordelijk voor end-2-end regievoering op de diensten: (door)ontwikkeling, implementatie, levering, LCM en beheer. Daarnaast verantwoordelijk voor een optimaal ICT-diensten en producten portfolio. Is verantwoordelijk voor de levering van veilige UWV ICT (applicaties) infrastructuren, waarbij een afweging wordt gemaakt tussen beschikbaarheid versus veranderbaarheid versus kosten.

Rol bij UWV	Verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid
Servicemanager Servicedesk IV	Is verantwoordelijk voor de samenwerking tussen de Opdrachtnemer en Servicedesk van UWV en het maken en borgen van afspraken op operationeel niveau met Opdrachtnemer. Is daarnaast verantwoordelijk voor het inbedden van de ondersteuning op nieuwe diensten bij de Servicedesk van UWV.
Service Manager	Is verantwoordelijk voor het voeren van de regie op de overeengekomen service levels van de geleverde diensten en draagt zorg voor het behouden van een stabiele infrastructuur.
Contract Manager ICT Leveranciersmanagement	Is verantwoordelijk voor het onderhouden van goed functionerende klant- en leveranciersrelaties, waaronder het maken en borgen van afspraken met Opdrachtnemer.
Tactisch Product Manager	Is verantwoordelijk voor inhoudelijk correcte opdrachtverstrekking aan ICT-leveranciers en vanuit de regierol verantwoordelijk voor het correct en tijdig toepassen door de Opdrachtnemer van lifecycle management, het in gebruik nemen van nieuwe functionaliteiten en/of instellingen en/of koppelvlakken en/of beveiligingsfuncties, en de vernieuwing op basis van innovatievoorstellen. De Tactisch Productmanager adviseert over tactische en strategische beslissingen omtrent telefoniediensten.
Security Officer	Is verantwoordelijk voor het coördineren van ontwikkelingen en stimuleren van activiteiten, initiatieven en bewustwording op het gebied van Beveiliging & Privacy.
Architect	Is bij de introductie van gewijzigde en/of nieuwe Dienstverlening verantwoordelijk voor de toetsing van de UWV architectuur aan de architectuur van Opdrachtnemer en de acceptatie daarvan.
Service Manager Escalatie Management	Is verantwoordelijk voor probleem beheer en het herstel van complexe verstoringen in de 2e lijn en/of dreigende escalaties.
Juridische Zaken	Is verantwoordelijk voor de juridische impact van contractuele wijzigingen onder andere in licht van aanbestedingsregelgeving.



2. Rollen bij Opdrachtnemer

In de Opdrachtnemer organisatie zijn op het koppelvlak met UWV de volgende rollen aanwezig:

(nog nader in te vullen door Opdrachtnemer)