

EDSN
energiedata voor iedereen

BIJLAGE H – PROCESBESCHRIJVING

EA RAAMOVEREENKOMST ITFP

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3
1.1 Fasering 3
1.2 Algemeen 3

2 Fase 1: Selectie en offerte 4
2.1 Algemeen 4
2.2 Voorbereiding 4
2.3 Selectie & offerte: Opstellen Uitvraag 6
2.4 Selectie & offerte: Uitvraag in de markt 8
2.5 Selectie & offerte: Voorlopige gunning 10
2.6 Selectie & offerte: Validatie (PoC) 12
2.7 Selectie & offerte: Definitieve gunning 14

3 Fase 2: Implementatie fase 16
3.1 Opleveren MVP: Implementatie 16
3.2 Opleveren MVP: Integratie en borging 16

4 Fase 3: Run fase 18
4.1 Doorontwikkeling Capability 18

5 Fase 4: Exit fase 19
5.1 Exit (beëindiging contract) 19
5.2 Vervanging (nieuw contract) 19

6 Contractmanagement 20
6.1 Contractmanagement 20
6.2 Operationeel management en product roadmap 20

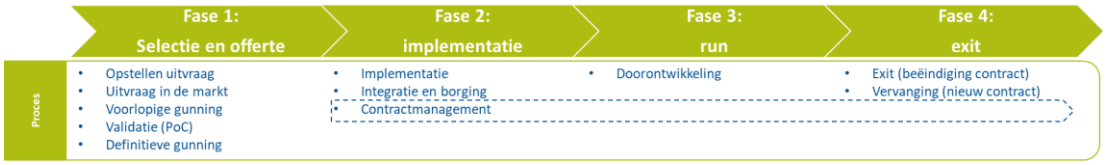
7 24/7 support 22
7.1 Beschrijving 22

1 Inleiding

Dit document bevat de volledige procesbeschrijving voor de ITFP Overeenkomst. Zie Bijlage Q – Procesflow voor de procesflow figuren. Deze procesbeschrijving beschrijft een volledig selectie en offerteproces. In afstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal per traject worden bepaald welke processtappen doorlopen dienen te worden om dit op de meest efficiëntie manier uit te voeren. Ter illustratie: Het inkopen of bijkopen van enkele licenties vereist niet het volledig doorlopen van de processtappen en bijvoorbeeld bij het inkopen of vervangen van een groot Technisch product zullen mogelijk alle stappen worden doorlopen.

1.1 Fasering

De werkwijze voor het sourcen van ITFP Capabilities is opgedeeld in vier fasen. Alle Capabilities doorlopen de hieronder beschreven fasering.



1.2 Algemeen

De lange termijn visie m.b.t. het ITFP is vastgelegd in o.a. de IT-visie, ITFP roadmap en meerjarenplannen (MJP). Dit betreffen interne (strategische) documenten en processen die uitgevoerd worden door meerdere afdelingen binnen EDSN.

Uitgangspunten:

- EDSN is verantwoordelijk voor het opstellen en beheren van de lange termijn visie.
- Opdrachtnemer heeft geen verantwoordelijkheid voor het opstellen van de lange termijn visie. De lange termijn visie wordt in het periodieke strategisch overleg met Opdrachtnemer gedeeld.
    - Samen met Opdrachtnemer kunnen op deze manier inschattingen worden gemaakt omtrent het aantal selectie en offerteprocessen en de verwachte inzet van Specialisten, zodat Opdrachtnemer hier tijdig rekening mee kan houden.
- Meer informatie over het ITFP staat beschreven in de IT visie van EDSN in Bijlage C - EDSN - IT-Visie 2022-2024.
- Naast de lange termijn visie is ook de contract lifecycle (einde contractduur van het Technisch product) bepalend voor de start van nieuwe selectie en offerteprocessen.

2 Fase 1: Selectie en offerte

2.1 Algemeen

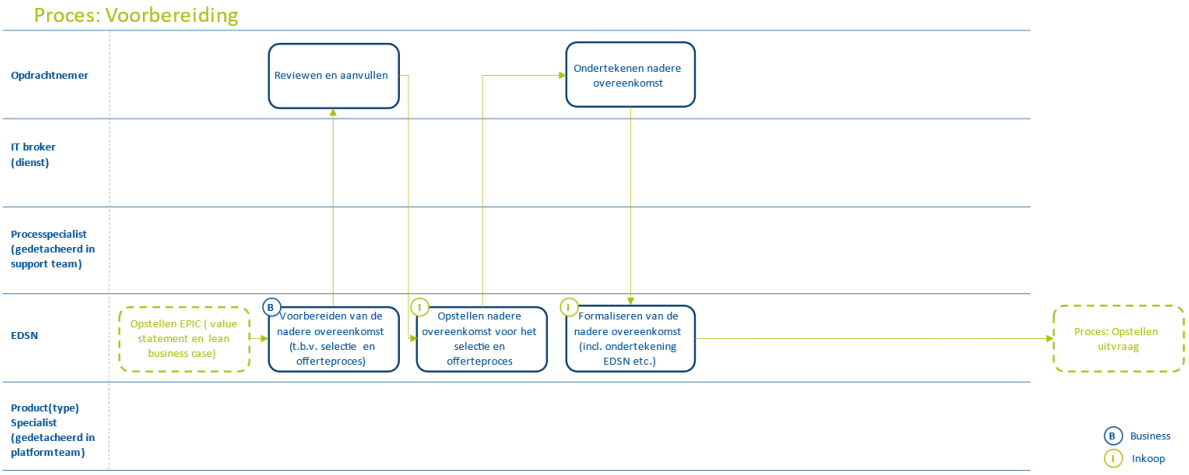
In het selectie en offerteproces worden de eisen m.b.t. een Technisch product opgesteld, wordt een Uitvraag gedaan in de markt en wordt het Technische product ingekocht. EDSN wordt hierbij ondersteund door Specialisten van Opdrachtnemer.

Uitgangspunten:

- EDSN is (proces)eigenaar van het selectie en offerteproces en daarmee resultaatverantwoordelijk.
- EDSN bepaalt wanneer en voor welke Technische producten het selectie en offerteproces wordt gestart.
- Voor het selectie en offerteproces is een procesflow uitgewerkt en toegevoegd aan iedere paragraaf van dit document. De procesflow is een beschrijving van het proces inclusief inzicht in de rolverdeling tussen EDSN en Opdrachtnemer.
- De procesflow is een standaard uitwerking van het selectie en offerteproces. In de praktijk kan en zal hier mogelijk van af worden geweken in gezamenlijk overleg.
    - Bijvoorbeeld: Het Platformteam pakt alle werkzaamheden van de Processpecialist zelf op omdat het een simpel traject omvat (er is dus geen Processpecialist benodigd tijdens het selectie en offerteproces). Dan zullen logischerwijs de taken van de Processpecialist zoals beschreven in de procesflow worden uitgevoerd door het Platformteam van EDSN.

2.2 Voorbereiding

Procesflow



Processtap	Beschrijving	Rol
Opstellen EPIC (value statement en lean business case)	Intern proces EDSN	EDSN: Intern proces
Voorbereiden van de Nadere overeenkomst (t.b.v. selectie en offerteproces)	Inschatting op basis van: • Complexiteit van de Capability. • Planning t/m de definitieve gunning. • Inzet van resources (EDSN & Opdrachtnemer). • Uitvoering van het selectie- en offerteproces. Dit proces vindt plaats in samenwerking met Opdrachtnemer (zie volgende processtap).	EDSN: Platformteam
Reviewen en aanvullen	Reviewen en aanvullen van de inschatting van EDSN, in samenwerking met EDSN (zie bovenstaande processtap)	Opdrachtnemer
Opstellen Nadere overeenkomst voor het selectie en offerteproces	Inkoop & Contractmanagement (I&C) stelt de Nadere overeenkomst voor het selectie en offerteproces op, op basis van de geschatte complexiteit.	EDSN: I&C
Ondertekenen Nadere overeenkomst	De Nadere overeenkomst wordt ondertekend door Opdrachtnemer en ingediend bij EDSN	Opdrachtnemer
Formaliseren van de Nadere overeenkomst (incl. ondertekening EDSN etc.)	I&C faciliteert het interne inkoopproces van EDSN m.b.t. de Nadere overeenkomst. Dit betreft o.a. het vastleggen van de Nadere overeenkomst en het (laten) ondertekenen van de Nadere overeenkomst o.b.v. de autorisatiematrix van EDSN.	EDSN: I&C

Toelichting

Middels interne processen van EDSN wordt er een EPIC opgesteld voor de beoogde Capability ten behoeve van het IT Foundation Platform. Ter voorbereiding op ieder selectie en offerteproces wordt, in overleg tussen EDSN en Opdrachtnemer, het volgende ingeschat:

1. Complexiteit van de Capability (en daarmee van het Technische product).
    a. De complexiteit wordt bepaald op basis van verschillende factoren. Onder andere de informatie uit de EPIC en de globale architectuur schets (GAS) vormen goede inzichten.
        i. Voorbeeld: Lage complexiteit bij een out-of-the box product (bijvoorbeeld een database) versus hoge complexiteit bij een specifiek IT product (bijvoorbeeld een API gateway).
    b. Complexiteit van het programma van eisen (voor het Technisch product).
        i. Voorbeeld: Bij een grote hoeveelheid stakeholders kost het meer tijd om een gedragen programma van eisen (voor het Technisch product) op te stellen.
2. Planning t/m de definitieve gunning.
3. Verwachte inzet van resources vanuit EDSN en van Specialisten vanuit Opdrachtnemer.
4. Uitvoering van het selectie- en offerteproces (volledig of gedeeltelijk).
    a. De beschreven processtappen vormen het uitgangspunt voor een standaard selectie en offerteproces. In overleg wordt per selectie en offerteproces de daadwerkelijke uitvoering vastgesteld, waarbij dus afgeweken kan worden van het hieronder beschreven standaardproces.

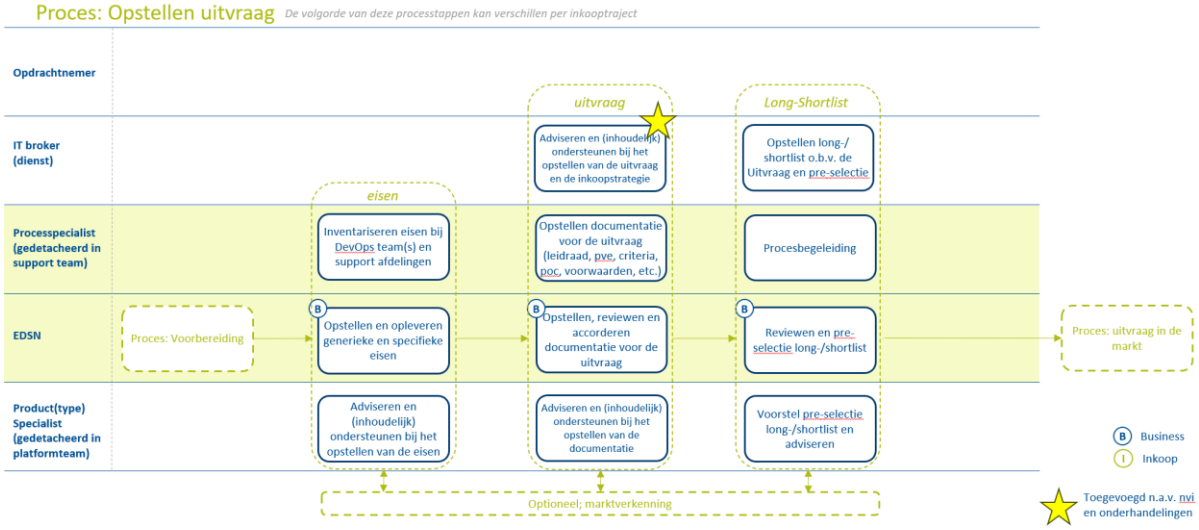
Uitgangspunten

- In de regel zal per selectie en offerteproces één Technisch product worden ingekocht. Meer dan één Technisch product is een uitzondering.
- Voor ieder selectie en offerteproces voor een Technisch product wordt een aparte Nadere overeenkomst opgesteld.
    - Uitzondering: Indien er een duidelijk voordeel voor EDSN is om meerdere selectie- en offerteprocessen in één Nadere overeenkomst te zetten. Ingeschat is dat dit niet tot nauwelijks voor zal komen.
- EDSN is verantwoordelijk voor het opstellen van de Nadere overeenkomst.
    - Inkoop & Contractmanagement draagt zorg voor het opstellen en de ondertekening van de Nadere overeenkomst conform werkwijze EDSN.
    - Inkoop & Contractmanagement voert het contractbeheer uit op de Nadere overeenkomst.
- Het selectie en offerteproces kan niet gestart worden zonder dat een Platformteam beschikbaar is en/of er voldoende Specialisten beschikbaar zijn.

2.3 Selectie & offerte: Opstellen Uitvraag

De Processpecialist is verantwoordelijk voor het opstellen van de documentatie t.b.v. de Uitvraag en betrekt hierbij het Platformteam en de Business support teams. Het Platformteam stelt, met ondersteuning van Specialisten, de Specifieke eisen op m.b.t. de gewenste functionaliteiten van het Technisch product. Dit betreft de Uitvraag aan potentiële Productleveranciers om informatie te verstrekken over en/of een aanbieding te doen voor een Technisch product. De Uitvraag omvat in de regel de gestelde eisen, alle begeleidende documenten en overige bijlagen die relevant zijn voor het gevraagde Technisch product.

Procesflow



Processtap	Beschrijving	Rol
Algemeen	De volgorde van deze processtappen kan verschillen per inkooptraject. Tevens is de uitvoering van deze processen een samenwerking tussen de betrokken rollen. De hieronder beschreven processtappen kunnen deels parallel aan elkaar worden uitgevoerd.	nvt
Inventariseren eisen bij DevOps team(s) en support afdelingen	De Processpecialist inventariseert de eisen voor het Technisch product bij alle betrokken teams (Business en Business support) van EDSN. De Processpecialist wordt hierbij, indien nodig, ondersteund door andere Specialisten	Processpecialist
Opstellen en opleveren Generieke en Specifieke eisen	Het Platformteam is verantwoordelijk voor het opstellen en opleveren van de technische en functionele eisen voor het Technisch product.	EDSN: Platformteam
Adviseren en (inhoudelijk) ondersteunen bij het opstellen van de eisen	De product(type)specialist is onderdeel van het Platformteam en adviseert en ondersteunt vanuit deze rol het Platformteam bij het opstellen van de eisen voor het Technisch product.	Product(type)specialist
Adviseren en (inhoudelijk) ondersteunen bij het opstellen van de uitvraag en de inkoopstrategie	De IT broker adviseert en ondersteunt EDSN bij het opstellen van de Uitvraag en het vaststellen van de inkoopstrategie.	IT broker
Opstellen documentatie voor de Uitvraag (leidraad, pve, criteria, PoC, voorwaarden, etc.)	De Processpecialist zorgt dat alle documentatie voor de Uitvraag wordt opgesteld en is indien benodigd ook de penvoerder van deze documenten. De Processpecialist is afhankelijk van het Platformteam en de andere EDSN teams voor de inhoud van de documentatie. Optioneel zal het Platformteam zelf de documentatie opstellen en zal de Processpecialist slechts het proces begeleiden.	Processpecialist
Opstellen, reviewen en accorderen documentatie voor de Uitvraag	Het Platformteam stelt de eisen op, reviewt eisen van andere teams en de Product(type)specialisten en accordeert de finale set aan documentatie voor de Uitvraag.	EDSN: Platformteam
Adviseren en (inhoudelijk) ondersteunen bij het opstellen van de documentatie	De Product(type)specialist is onderdeel van het Platformteam en adviseert en ondersteunt vanuit deze rol het Platformteam bij het opstellen van de documentatie voor de Uitvraag.	Product(type)specialist
Opstellen Long-/ Shortlist o.b.v. de Uitvraag en pre-selectie	De IT broker is verantwoordelijk voor het opstellen van de finale Long- en/of Shortlist op basis van de Uitvraag en de pre-selectie van het Platformteam (zie onderstaande processtappen).	IT broker
Procesbegeleiding	De Processpecialist begeleidt het proces om te komen tot een Long- en/of Shortlist. De Processpecialist is, indien nodig, de contactpersoon tussen het Platformteam en de IT broker.	Processpecialist

Reviewen en pre-selectie Long-/Shortlist	Het Platformteam reviewt de Long- en/of Shortlist en accordeert de pre-selectie.	EDSN: Platformteam
Voorstel pre-selectie Long-/Shortlist en adviseren	Van de Product(type)specialisten wordt verwacht dat zij een Long- en/of Shortlist op stellen en een pre-selectie adviseren op basis van de Uitvraag.	Product(type)specialist
Optioneel; marktverkenning	Het uitvoeren van een marktverkenning is optioneel. Dit proces is niet verder uitgewerkt in deze procesflow.	n.t.b.

Toelichting
EDSN is verantwoordelijk voor het opstellen van de Uitvraag. Het Platformteam speelt hierbij een belangrijke rol voor het opstellen van de Specifieke eisen voor het Technisch product en wordt hierbij ondersteund door de Specialisten. In de regel wordt de Processpecialist geleverd door Inkoop & Contractmanagement van EDSN. Inkoop & Contractmanagement kan hierbij tevens verzoeken plaatsen bij zowel de Business Support teams alsmede bij Opdrachtnemer om de Processpecialist voor een bepaald traject te leveren.

De Uitvraag bevat de volgende documentatie:
- Minimaal: programma van eisen (Generieke en Specifieke eisen)
- Optioneel: leidraad en overige documenten

De Uitvraag bevat, indien van toepassing, de volgende voorwaarden:
- Selectie- en gunningcriteria voor het Technisch product.
- Voorwaarden aan de uitvoering en criteria van de proof of concept (PoC).

Het opstellen van een Uitvraag (specifiek het programma van eisen) kent een gemiddelde doorlooptijd van 3 tot 6 sprints (sprints van 2 weken, dus totaal 6-12 weken). Dit is afhankelijk van meerdere factoren waaronder het wel of niet uitvoeren van een marktverkenning, de reeds beschikbare kennis over het gewenste Technisch product en de complexiteit van het Technisch product.

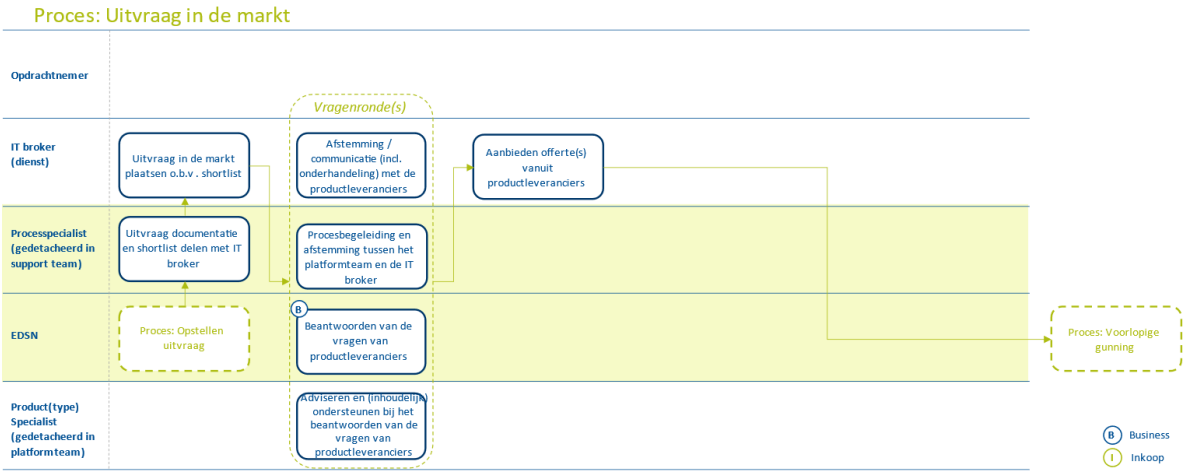
Er is geen standaard werkwijze voor het opstellen van Longlists en/of Shortlists. Per selectie en offerteproces wordt bepaald of beide lijsten nodig zijn, of dat direct een Shortlist wordt opgesteld. Het Platformteam is verantwoordelijk voor het opstellen van de concept Long- en/of Shortlist. Specialisten zijn onderdeel van het Platformteam en adviseren en ondersteunen bij het opstellen van de Uitvraag. Voorbeeld: De Producttypespecialisten stellen samen met het Platformteam de concept Longlist op.
De IT broker is verantwoordelijk voor het opstellen van de finale Long- en/of Shortlist op basis van de Uitvraag. EDSN zal bij uitzondering Opdrachtnemer verzoeken om, aanvullend op Technische producten, ook Self managed producten te plaatsen op de Shortlist. Inschatting is dat dit niet tot zelden voor zal komen. Definitie Self managed product: Self managed (ook wel unmanaged) software houdt in dat het licentiemodel en de dienstverlening m.b.t. de software opgebouwd worden op basis van het uitgangspunt dat afnemers de software zelf installeren en beheren op hun eigen cloud omgeving.

2.4 Selectie & offerte: Uitvraag in de markt

De Uitvraag wordt door Opdrachtnemer in de markt geplaatst op basis van de Shortlist conform de gemaakte procesafspraken. In de regel dienen meerdere geschikte aanbiedingen door Opdrachtnemer te worden verkregen en aan EDSN te worden geoffreerd. Opdrachtnemer

onderhandelt, in het belang van Opdrachtgever, met de Productleveranciers over de aangeboden prijs en voorwaarden alvorens de offertes worden aangeboden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor vragen vanuit Productleveranciers en zal zoveel mogelijk vragen zelf beantwoorden. Opdrachtgever zal, waar nodig, Opdrachtnemer ondersteunen bij het beantwoorden van de vragen. In ieder geval zal Opdrachtgever afwijkingen op de voorwaarden (Generieke en Specifieke eisen) en de maximum prijs beoordelen en hierover besluiten.

Procesflow



Processtap	Beschrijving	Rol
Uitvraag documentatie en Shortlist delen met IT broker	De Processpecialist dient de documentatie gebundeld in bij de IT broker om de Uitvraag in de markt te starten.	Processpecialist
Uitvraag in de markt plaatsen o.b.v. Shortlist	De IT broker plaatst de Uitvraag in de markt op basis van de Shortlist. Dit houdt in dat Productleveranciers worden benaderd om deel te nemen aan het selectie en offerteproces met als doel het indienen van een aanbieding.	IT broker
Afstemming / communicatie (incl. onderhandeling) met de productleveranciers	De IT broker onderhoudt het contact met de Productleveranciers tijdens deze fase van het selectie en offerteproces. Daarnaast voert de IT broker de onderhandelingen met betrekking tot prijs en voorwaarden uit met Productleveranciers.	IT broker
Procesbegeleiding en afstemming tussen het Platformteam en de IT broker	De Processpecialist begeleidt het proces om te komen tot de beantwoording van de vragen vanuit de Productleveranciers. De Processpecialist is, indien nodig, de contactpersoon tussen het Platformteam en de IT broker.	Processpecialist
Beantwoorden van de vragen van productleveranciers	Het Platformteam is verantwoordelijk voor het beantwoorden van de vragen van de Productleveranciers. Het Platformteam benadert hiervoor, indien nodig, andere teams van EDSN.	EDSN: Platformteam
Adviseren en (inhoudelijk) ondersteunen bij het beantwoorden	De Product(type)specialist is onderdeel van het Platformteam en adviseert en ondersteunt vanuit	Product(type)specialist

van de vragen van productleveranciers	deze rol het Platformteam bij het beantwoorden van de vragen.	
Aanbieden offerte(s) vanuit productleveranciers	Van de IT broker wordt verwacht in deze fase te onderhandelen op prijs en voorwaarden met de Productleveranciers om te komen tot de beste aanbieding voor EDSN. De IT broker biedt de aanbiedingen vanuit de Productleveranciers aan EDSN aan in de vorm van offertes.	IT broker

Toelichting

Opdrachtnemer zal in de regel Uitvragen op de volgende wijze in de markt uitzetten:

- Opdrachtwaarde <€70k (o.b.v. 4 contractjaren): Enkelvoudig bij één Productleverancier met als doel het verkrijgen van 1 offerte van deze Productleverancier.
- Opdrachtwaarde >€70k (o.b.v. 4 contractjaren): Meervoudig bij verschillende Productleveranciers met als doel het verkrijgen van minimaal 3 offertes van Productleveranciers.

In voorkomend geval kan hiervan door Opdrachtgever in samenspraak met Opdrachtnemer worden afgeweken. Op het moment dat er geen of onvoldoende geschikte aanbiedingen uit de markt komen, treden Partijen in overleg om een vervolgactie vast te stellen:

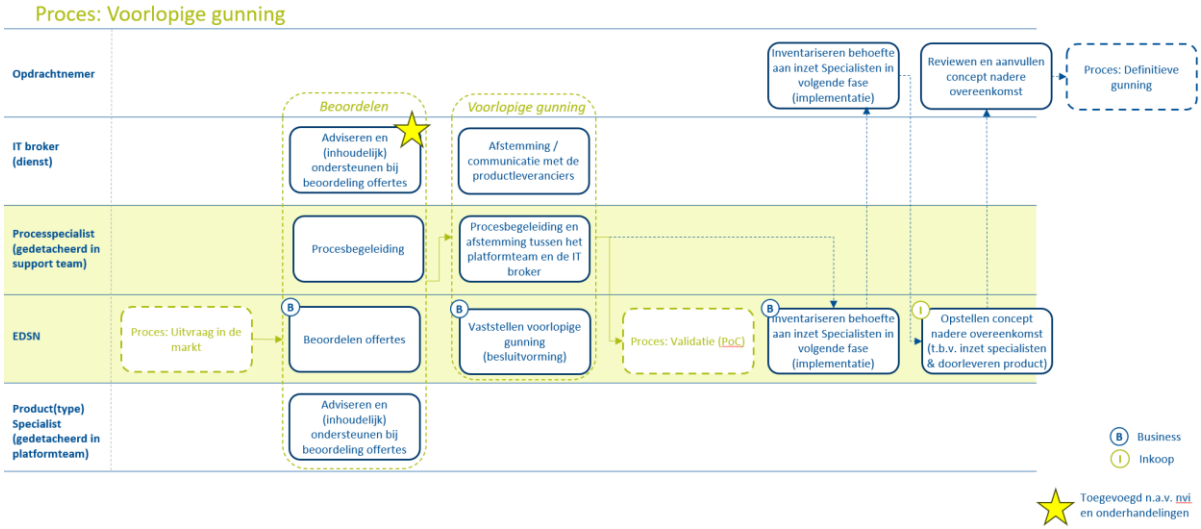
- De Uitvraag opnieuw beoordelen om deze eventueel passender te maken;
- Doornemen aanbiedingen welke niet volledig aansluiten op de Generieke en Specifieke eisen om te kijken of er toch een aansluiting plaats kan vinden;
- Sluiten van de Uitvraag.

Niet alle Productleveranciers doen actief mee aan een selectie en offerte proces. Zij bieden bijvoorbeeld het Technische product aan op de eigen webshop inclusief standaard voorwaarden. Opdrachtnemer dient deze aanbieding om te zetten tot een offerte voor Opdrachtgever, waarbij rekening wordt gehouden met de Generieke en Specifieke eisen.

2.5 Selectie & offerte: Voorlopige gunning

EDSN beoordeelt, conform eerder opgestelde gunningcriteria, de verschillende offertes n.a.v. de Uitvraag in de markt en besluit tot voorlopige gunning aan de winnaar (Productleverancier).

Procesflow



Processtap	Beschrijving	Rol
Adviseren en (inhoudelijk) ondersteunen bij beoordeling offertes	De IT broker adviseert en ondersteunt Platformteam bij het beoordelen.	IT broker
Procesbegeleiding en betrekken van relevante teams bij de beoordeling	De Processpecialist begeleidt het proces om te komen tot de beoordeling van de offertes vanuit de Productleveranciers die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever zijn aangeboden. De Processpecialist betrekt ook de andere EDSN teams (Business en Business Support) voor het beoordelen van hun Generieke en Specifieke eisen (indien nodig).	Processpecialist
Beoordelen offertes	Het Platformteam is verantwoordelijk voor het beoordelen van de offertes vanuit de Productleveranciers. De beoordeling vindt plaats op basis van de vooraf vastgestelde criteria.	EDSN: Platformteam
Adviseren en (inhoudelijk) ondersteunen bij beoordeling offertes	De Product(type)specialist is onderdeel van het Platformteam en adviseert en ondersteunt vanuit deze rol het Platformteam bij het beoordelen.	Product(type)specialist
Afstemming / communicatie met de Productleveranciers	De IT broker verzorgt de communicatie met de Productleveranciers. De gunningbeslissing (en daarmee ook de afwijzingen) wordt door de IT broker gedeeld met de Productleveranciers.	IT broker
Procesbegeleiding en afstemming tussen het Platformteam en de IT broker	De Processpecialist faciliteert de totstandkoming van de voorlopige gunning. De Processpecialist is, indien nodig, de contactpersoon tussen het Platformteam en de IT broker.	Processpecialist
Vaststellen voorlopige gunning (besluitvorming)	Het Platformteam is verantwoordelijk voor het vaststellen van de voorlopige gunning. Indien nodig worden hierbij andere rollen uit de EDSN organisatie betrokken voor de formele interne besluitvorming (incl. benodigde mandaat).	EDSN: Platformteam (en interne rollen t.b.v. benodigde mandaat)
Inventariseren behoefte aan inzet Specialisten in volgende fase (implementatie)	Het Platformteam maakt een eerste inschatting van de behoefte aan Specialisten in de volgende fase (implementatie van het MVP). Dit proces vindt plaats in samenwerking met Opdrachtnemer (zie volgende processtap).	EDSN: Platformteam
Inventariseren behoefte aan inzet Specialisten in volgende fase (implementatie)	Reviewen en aanvullen van de inschatting van EDSN, in samenwerking met EDSN (zie bovenstaande processtap).	Opdrachtnemer
Opstellen concept Nadere overeenkomst (t.b.v. inzet specialisten & doorleveren product)	Inkoop & Contractmanagement (I&C) stelt (alvast) de concept Nadere overeenkomst voor de implementatie fase op, op basis van de geschatte productkeuze (voorlopige gunning) en behoefte aan Specialisten.	EDSN: I&C
Reviewen en aanvullen concept Nadere overeenkomst	Reviewen en aanvullen van de concept Nadere overeenkomst van EDSN, in samenwerking met	Opdrachtnemer

	EDSN (zie bovenstaande processtap). Dit betreffen voorbereidingen voor de definitieve gunning.	

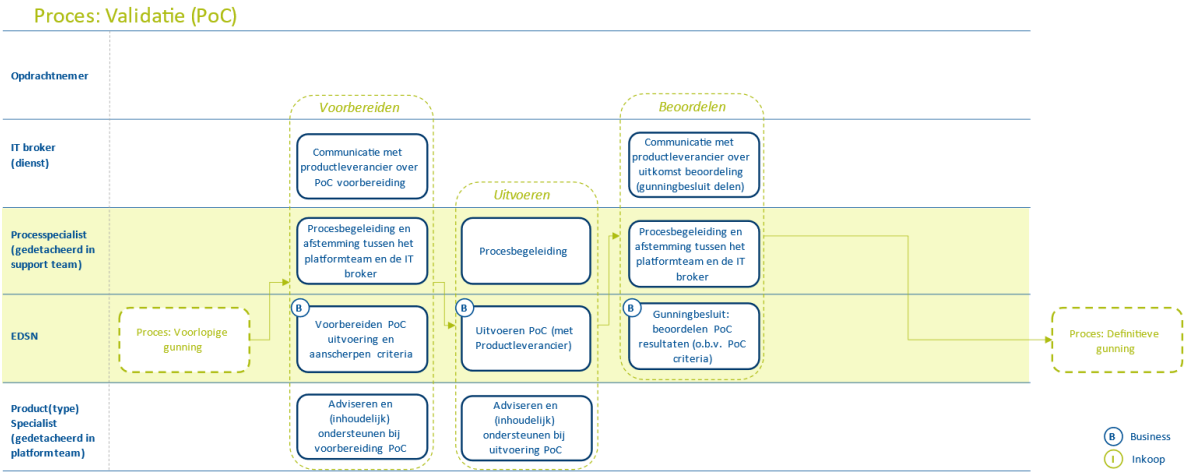
Toelichting

EDSN is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de beoordeling. Specialisten van Opdrachtnemer nemen hierbij een adviserende rol in op aanvraag van EDSN. Na de voorlopige gunning is er meer inzicht in het vervolgtraject. Daarmee zal ook gestart worden met de voorbereidingen voor een volgende Nadere overeenkomst m.b.t. de implementatie van het Technische product. Deze activiteit verloopt daarmee dus parallel aan de uitvoering van het selectie en offerteproces. In de periodieke overleggen (strategisch, tactisch en operationeel) worden onder andere tussen Partijen de verwachtingen afgestemd en Nadere overeenkomsten voorbereid.

2.6 Selectie & offerte: Validatie (PoC)

Het uitvoeren van een PoC is een optionele stap in het selectie en offerteproces. EDSN stelt per Technisch product de PoC voorwaarden op voorhand op en maakt dit onderdeel van de Uitvraag. Het doel van de PoC is een technische én functionele validatie van datgene dat staat beschreven in de ingediende offerte. De scope van de PoC wordt zo goed als mogelijk ingeschat bij het opstellen van de Uitvraag, maar kan nog worden aangescherpt op basis van voortschrijdend inzicht uit het voorgaande selectie en offerteproces.

Procesflow



Processtap	Beschrijving	Rol
Communicatie met productleverancier over PoC voorbereiding	De IT broker verzorgt de communicatie met de Productleveranciers en brengt de Productleverancier in contact met het Platformteam om invulling te kunnen geven aan de voorbereidingen voor de PoC.	IT broker
Procesbegeleiding en afstemming tussen het Platformteam en de IT broker	De Processpecialist begeleidt het proces omtrent het voorbereiden van de PoC. De Processpecialist is, indien nodig, de contactpersoon tussen het Platformteam en de IT broker.	Processpecialist
Voorbereiden PoC uitvoering en aanscherpen criteria	Het Platformteam draagt zorg voor het voorbereiden van de PoC. Indien nodig worden op	EDSN: Platformteam

	voorhand de PoC criteria aangescherpt op basis van voortschrijdend inzicht uit het hieraan voorafgaande selectie en offerteproces.	
Adviseren en (inhoudelijk) ondersteunen bij voorbereiding PoC	De Product(type)specialist is onderdeel van het Platformteam en adviseert en ondersteunt vanuit deze rol het Platformteam bij de PoC.	Product(type)specialist
Procesbegeleiding	De Processpecialist begeleidt, indien nodig, het proces omtrent het uitvoeren van de PoC. Denk hierbij aan het coördineren van de verschillende betrokken teams.	Processpecialist
Uitvoeren PoC (met Productleverancier)	Het Platformteam is (in de regel) in de lead voor de PoC en voert de PoC samen uit met de Productleverancier.	EDSN: Platformteam
Adviseren en (inhoudelijk) ondersteunen bij uitvoering PoC	De Product(type)specialist is onderdeel van het Platformteam en adviseert en ondersteunt vanuit deze rol het Platformteam bij de PoC.	Product(type)specialist
Communicatie met productleverancier(s) over uitkomst beoordeling (gunningbesluit delen)	De IT broker verzorgt de communicatie met de Productleverancier(s). De gunningbeslissing wordt door de IT broker gedeeld met de Productleverancier(s).	IT broker
Procesbegeleiding en afstemming tussen het Platformteam en de IT broker	De Processpecialist is, indien nodig, de contactpersoon tussen het Platformteam en de IT broker.	Processpecialist
Gunningbesluit: beoordelen PoC resultaten (o.b.v. PoC criteria)	Het Platformteam is verantwoordelijk voor het vaststellen van de gunning. Indien nodig worden hierbij andere rollen uit de EDSN organisatie betrokken voor de formele interne besluitvorming (incl. benodigde mandaat).	EDSN: Platformteam (en interne rollen t.b.v. benodigde mandaat)

Het Platformteam voert de regie over de uitvoering van de PoC. Het Platformteam (indien van toepassing: inclusief Specialisten) is in de lead. Bij wijze van uitzondering en na goedkeuring door EDSN wordt de regie over de uitvoering van de PoC belegd bij de Productleverancier.

In de regel leveren Opdrachtnemer en Productleverancier de benodigde Specialisten en techniek (omgevingen, connectiviteit, etc.). Het Platformteam beoordeelt de PoC resultaten (op basis van de vooraf opgestelde PoC criteria). De Productleverancier wordt altijd actief betrokken bij de uitvoering van de PoC voor een zo goed en transparant mogelijke uitvoering van de PoC.

In de voorbereidingsfase kan door EDSN ook gekozen worden om geen PoC uit te voeren (bijvoorbeeld omdat het een reeds bekend product is of omdat het een simpele inkooporder betreft). Indien op basis van voortschrijdend inzicht toch wel behoefte is aan een PoC dan wordt deze alsnog toegevoegd aan het inkooptraject.

Bij afwijkingen op de Specifieke en Generieke eisen of op de PoC criteria, kan worden besloten dat een PoC niet succesvol is. Op het moment dat de uitkomsten van de PoC niet aansluiten op de Generieke en Specifieke eisen van EDSN dan behoudt EDSN de mogelijkheid om de Productleverancier een tweede kans te geven. Bijvoorbeeld: Binnen X aantal weken worden de afwijkingen hersteld en wordt er een nieuwe PoC uitgevoerd. Wanneer een PoC niet succesvol is,

kan worden besloten om een PoC met een andere Productleverancier op te starten. De eerste stap is dan om de voorlopig gunning in te trekken, de 2e Productleverancier de voorlopige gunning te gunnen en hierna een PoC uit voeren met de deze Productleverancier.

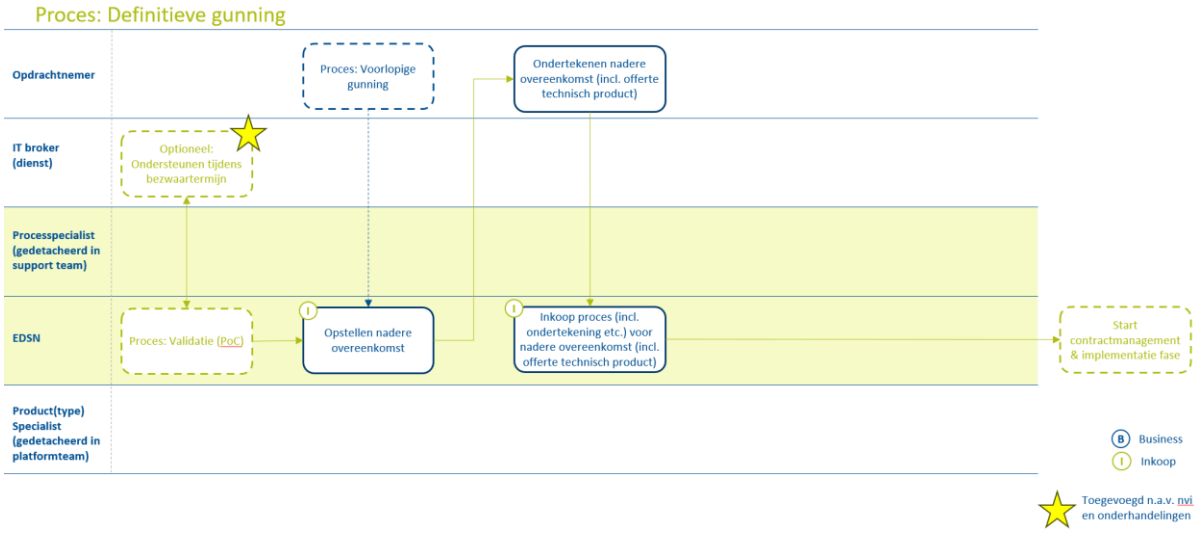
Voorafgaand aan de uitvoering en voorbereiding van de PoC zal de Productleverancier minimaal een geheimhoudingsverklaring moeten ondertekenen. Afhankelijk van de inhoud en complexiteit van de PoC en hoeveel inzicht/kennis de Productleverancier van EDSN systemen zal krijgen tijdens de PoC, zullen aanvullende afspraken gemaakt moeten worden.

2.7 Selectie & offerte: Definitieve gunning

EDSN besluit, bij positieve uitkomst van de validatie (PoC), tot definitieve gunning aan de Productleverancier. Opdrachtnemer wordt geïnformeerd en verzorgt het contact met de Productleverancier(s) met betrekking tot de definitieve gunning (communiceren gunning en afwijzingen).

Er wordt een Nadere overeenkomst opgesteld met betrekking tot het Contractmanagement, Contractbeheer en de inzet van Specialisten in de volgende fase: de implementatiefase. Met het sluiten van de contracten (o.a. Subscription agreement) en Nadere overeenkomst(en) wordt het selectie en offerteproces afgerond.

Procesflow



Processtap	Beschrijving	Rol
Opstellen Nadere overeenkomst	Op basis van de reeds opgestelde concept Nadere overeenkomst (zie proces: voorlopige gunning) en het voortschrijdend inzicht uit de PoC fase wordt de Nadere overeenkomst opgesteld.	EDSN: I&C
Ondertekenen Nadere overeenkomst (incl. offerte technisch product)	De Nadere overeenkomst wordt ondertekend door Opdrachtnemer en ingediend bij EDSN	Opdrachtnemer
Inkoopproces (incl. ondertekening etc.) voor Nadere overeenkomst (incl. offerte technisch product)	I&C faciliteert het interne inkoopproces van EDSN.	EDSN: I&C

Start contractmanagement & implementatie fase	Hiermee is het selectie en offerteproces afgerond en start de implementatie fase.	Nvt
Optioneel: Ondersteunen tijdens bezwaartermijn	De IT broker ondersteunt EDSN indien er een bezwaartermijn van toepassing is n.a.v. het doorlopen selectie en offerteproces waarbij ook daadwerkelijk vragen en/of bezwaren worden ingediend.	IT broker

Toelichting

I&C is verantwoordelijk voor het opstellen, goedkeuren en vastleggen van de contracten (o.a. Subscription agreement) en Nadere overeenkomst(en). I&C zorgt ook dat de Business Support teams hierbij worden betrokken.

Na het afronden (of afbreken) van een selectie en offerte proces wordt altijd een evaluatie sessie georganiseerd.

- De Processpecialist organiseert een evaluatie na ieder selectie en offerteproces, ongeacht de uitkomst van het proces. Deze evaluatie is gericht op de uitvoering van het selectie en offerteproces.
- De contractmanager van I&C EDSN is verantwoordelijk voor het organiseren van evaluaties op de prestaties van Opdrachtnemer op basis van de Overeenkomst en de Nadere overeenkomsten.

3 Fase 2: Implementatie fase

3.1 Opleveren MVP: Implementatie

In de implementatie fase wordt de Minimum Viable Product (MVP) van de Capability (en daarmee het Technisch product) geïmplementeerd binnen EDSN. Opdrachtnemer ondersteunt EDSN in de uitvoering van deze fase middels het leveren van Specialisten. Indien overeengekomen verzorgt de Productleverancier de implementatie services.

EDSN is resultaatverantwoordelijk voor de implementatie van de Capability (en daarmee dus ook van het Technisch product). Het Platformteam is verantwoordelijk voor het succesvol opleveren van de MVP conform de definition of done (binnen EDSN: license to release) en wordt daarbij, indien nodig, ondersteund door Product- en Integratiespecialisten.

- Er is geen resultaatverplichting voor Opdrachtnemer met betrekking tot het opleveren van de MVP.

De behoefte aan Specialisten is gedurende het selectie en offerteproces in samenwerking tussen Partijen vastgesteld en vastgelegd in een Nadere overeenkomst. Als uitgangspunt voor de inzet van Specialisten hanteert Opdrachtgever het volgende: de inzet van Specialisten wordt in principe beperkt tot de implementatie fase, met de mogelijkheid om de Specialisten vervolgens langer in te zetten (ná oplevering MVP) op basis van nader overeen te komen inzetcontracten (als onderdeel van een Nadere overeenkomst).

Specialisten zijn embedded in het Platformteam, behalve bij uitzonderingssituaties. Bij voorkeur is de standplaats van Specialisten binnen Nederland zodat zij ook in staat zijn om op locatie van EDSN te werken. In overleg is een standplaats buiten Nederland (doch binnen de EU) toegestaan. Bijvoorbeeld wanneer het werken op afstand van de Specialist geen belemmering is voor het uitvoeren van de gevraagde werkzaamheden.

Onderdeel van de implementatie is tevens het uitvoeren van kennisoverdracht van Specialisten aan het Platformteam (en eventueel aan andere relevante teams). T.a.v. kennisoverdracht van Specialisten naar het Platformteam geldt dat in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken worden gemaakt over het misbaar maken van de Specialisten binnen een nader te bepalen termijn. Deze termijnstelling is o.a. afhankelijk van de beschikbaarheid van geschikte interne resources van EDSN (verantwoordelijkheid EDSN) en de complexiteit van de Capability. EDSN zoekt een Opdrachtnemer die Specialisten levert die onder aansturing werken van de Platformteams en zo snel als mogelijk uitgefaseerd worden door de specifieke product- en integratiekennis over te dragen aan het Platformteam (zodanig dat het Platformteam zelfstandig haar operationele werkzaamheden uit kan voeren). De uitvoering vindt plaats conform de principes van voordoen, samendoen, zelf doen.

EDSN stuurt op kennisoverdracht van Specialisten aan de Platformteams, bijvoorbeeld door tijd vrij te maken specifiek voor kennisoverdracht gerelateerde activiteiten.

3.2 Opleveren MVP: Integratie en borging

Bij het implementeren van het Technisch product hoort ook het integreren van het Technisch product in het ITFP en het beschikbaar stellen van het Technisch product aan de organisatie. Het

Platformteam is hiervoor verantwoordelijk en wordt hierbij, indien nodig, ondersteund door Specialisten. Dit houdt onder andere het inrichten van Selfservice in en het ondersteunen van de DevOps teams in het gebruiken of toepassen van het Technisch product.

4 Fase 3: Run fase

4.1 Doorontwikkeling Capability

In de run fase wordt de Capability gebruikt, beheerd en waar nodig verder uitgebreid. Er worden features toegevoegd aan de MVP van de Capability. Dit kan o.a. het uitbreiden van de (reeds bestaande) functionaliteiten, het uitbreiden van de integraties (Selfservice niveau en integratie met andere Capabilities) of het uitvoeren van updates en upgrades (n.a.v. de product roadmap vanuit de Productleverancier) zijn. Uitvoering vindt plaats door het Platformteam, met (optioneel) ondersteuning van Specialisten. Afstemming over innovatie (product roadmap) van het Technisch product met de Productleverancier vindt plaats door het Platformteam met (optioneel) ondersteuning van Specialisten en indien gewenst ook van de IT broker.

5 Fase 4: Exit fase

In de exit fase eindigt het contract met de Productleverancier. Dit komt voort uit verschillende situaties zoals het aflopen van de contractduur of veranderende behoeften van EDSN. Er wordt onderscheid gemaakt tussen 2 processen: Exit en vervanging.

5.1 Exit (beëindiging contract)

Vanuit EDSN is geen behoefte meer aan de Capability of het Technische product: het contract met de Productleverancier wordt beëindigd. Hieronder valt tevens het vroegtijdig beëindigen van het contract door bijvoorbeeld een conflict of wanneer de Productleverancier in gebreke is. Opdrachtnemer ondersteunt EDSN in de uitvoering van dit proces vanuit zijn rol van IT broker (o.a. Contractmanagement).

5.2 Vervanging (nieuw contract)

Er is vanuit EDSN nog steeds behoefte aan de Capability, maar met een nieuw Technisch product. Het contract met de huidige Productleverancier wordt beëindigd. Om tot een nieuw Technisch product te komen wordt een de voorbereiding voor een nieuw selectie en offerteproces gestart.

Het beëindigen van het huidige contract en het doorlopen van het selectie en offerteproces voor een nieuw contract kan parallel aan elkaar worden uitgevoerd zodat de Capability in de tussentijd beschikbaar blijft voor de organisatie. Opdrachtnemer ondersteunt EDSN in de uitvoering van dit proces vanuit zijn rol van IT broker (o.a. Contractmanagement).

6 Contractmanagement

De procesbeschrijving in dit hoofdstuk beperkt zich tot een aantal uitgangspunten en/of voorbeeldsituaties. De eisen omtrent Contractmanagement zijn opgenomen in het Programma van Eisen.

6.1 Contractmanagement

Opdrachtnemer vervult de rol van IT broker en is daarmee verantwoordelijk voor o.a. licentiemanagement, het informeren en bemiddelen bij prijs- en productwijzigingen (inclusief voorwaarden) en het verzorgen van de facturatie.

Contractmanagement bestaat uit de volgende onderwerpen:

1. Licentiemanagement
    a. Opdrachtnemer draagt zorg voor het bijhouden van licentieposities, het signaleren van vervaldata / verlengingsmomenten, prijsinformatie, en andere voor licentiebeheer en compliancy relevante gegevens. Zie Standaardformulier 1 – Programma van Eisen voor verdere toelichting.
    b. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij proactief adviseert over de licentievormen en eventuele wijzigingen hier op.
    c. Voorbeeld: Bij een licentievorm met staffelprijzen kan het voorkomen dat het kostenefficiënter is om meer licenties af te nemen dan waar behoefte aan is, waardoor EDSN in een lagere staffel terecht komt en hier op termijn voordelen uit kan behalen.
    d. Voorbeeld: Adviseren m.b.t. het betalen voor ongebruikte licenties en voorkomen van beperkingen met betrekking tot het downscalen van het aantal licenties.
    e. Voorbeeld: Borgen dat alleen wordt betaald voor licenties die daadwerkelijk worden gebruikt. Bijvoorbeeld: pas betalen voor de licenties vanaf het moment dat het Technische product is geïmplementeerd.
2. Prijs- en productwijzigingen
    a. We verwachten dat Opdrachtnemer EDSN informeert en de eerste discussies afvangt, bijvoorbeeld wanneer een Productleverancier wil afwijken van de overeenkomst. Voorbeeld: In de overeenkomst is een indexatie van 2% overeengekomen, maar de Productleverancier indexeert zonder overleg 5%.
3. Facturatie
    a. Opdrachtnemer draagt zorg voor de facturatie tussen EDSN en Productleveranciers. Zie het Standaardformulier 1 – Programma van Eisen voor verdere toelichting.

6.2 Operationeel management en product roadmap

Operationeel management

Het operationeel management beschrijft de afspraken tussen EDSN en Productleveranciers tijdens de operationele uitvoering van het contract.

1. Verstoringen en incidenten
2. Performance management
3. Operationeel overleg met Productleveranciers

1. Verstoringen en incidenten

- Onder verstoringen verstaan we het niet of beperkt beschikbaar zijn van een Technisch product voor een bepaalde periode.
- In de Uitvraag voor een Technisch product beschrijft EDSN Specifieke eisen m.b.t. de informatieplicht voor de Productleverancier. De Productleverancier dient EDSN en Opdrachtnemer te informeren m.b.t. verstoringen.
- De Platformteams hebben direct contact met de Productleveranciers.
    - Desgevraagd (door EDSN) wordt Opdrachtnemer gevraagd om een gesprek tussen EDSN en de Productleverancier te faciliteren. In de afgelopen jaren is dit slechts een enkele keer voorgekomen.
- In de situatie dat het Platformteam zelf het incident niet kan oplossen wordt er, conform de afgesproken service levels, contact opgenomen met de Productleverancier.

2. Performance management

- Onder performance management verstaan we het monitoren van en sturen op SLA afspraken en overeengekomen KPI's met de Productleveranciers.
    - EDSN voert performance management zelf uit en informeert, indien nodig, Opdrachtnemer.
- Negatieve performance kan leiden tot financiële consequenties voor de Productleverancier.
    - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de facturatie. Opdrachtnemer dient afspraken te maken tussen Opdrachtnemer en Productleverancier. Financiële consequenties worden tussen Opdrachtnemer en Productleverancier afgehandeld en EDSN ontvangt vanuit Opdrachtnemer de juiste facturatie.

3. Operationeel overleg met Productleveranciers

- De uitvoering van een operationeel overleg tussen EDSN en Productleveranciers hangt onder andere af van de overeengekomen support levels.
- Opdrachtnemer speelt geen rol in het faciliteren en/of uitvoeren van het operationeel overleg tussen Opdrachtnemer en Productleveranciers.
- Het komt slechts zelden voor dat een (vaste) overlegvorm wordt ingericht met een Productleverancier.

Product roadmap en ontwikkeling van de markt

Opdrachtnemer neemt deel aan een periodiek overleg (uitgangspunt: ieder half jaar) gericht op productontwikkelingen en geeft daarbij advies op het huidige portfolio van Technische producten.

Opdrachtnemer informeert EDSN over belangrijke ontwikkelingen of wijzigingen in de markt met betrekking tot de Technisch producten van EDSN. Desgevraagd (door EDSN) wordt Opdrachtnemer gevraagd invloed uit te oefenen op de roadmap van een Technisch product. Opdrachtnemer wordt tevens gevraagd om EDSN, desgevraagd, te adviseren over de manieren waarop invloed kan worden uitgeoefend op de roadmap van een Technisch product.

7 24/7 support

7.1 Beschrijving

In bijlage I -beschrijving Servicedesk staat de volledige toelichting op de Servicedesk dienstverlening beschreven, alsmede een beschrijving van de huidige situatie en de beoogde situatie. EDSN hanteert een operationeel model met 1e en 2e lijn support binnen en buiten Kantooruren (24/7). 1e lijn support wordt geleverd door een Servicedesk, 2e lijn support wordt geleverd door de DevOps teams.

Onderstaande tabel geeft de invulling van 1e lijn en 2e lijn support weer.

Support	Binnen Kantooruren	Buiten Kantooruren
1e lijn support	Servicedesk EDSN	Servicedesk Opdrachtnemer
2e lijn support	DevOps teams (inclusief Specialisten)	

EDSN
energiedata voor iedereen



EDSN
Barchman Wuytierslaan 8E
3818 LH Amersfoort

033 422 4620
info@edsn.nl | edsn.nl