

BIJLAGE 15

GOVERNANCE REGLEMENT

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

Inzake

Managed Print Services

DF0303/2024

Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Governance reglement	
Datum		juli 2024	
Versie		0.1	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.1	18/07/2024	Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
0.8	29/08/2024	Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
0.9	30/10/2024	Leveranciersmanagement	Check – lay-out – indeling – Opmerkingen verwijderd
1.0	18/11/2024	Leveranciersmanagement	Publicatie

Distributielijst

UWV:

- Service Owner
- Manager ICT Leveranciersmanagement
- Service Manager
- Tactisch Productmanager
- Contract Manager ICT Leveranciersmanagement
- Verdere verspreiding kan plaatsvinden in de eigen organisatie

Opdrachtnemer:

- Account Manager
- Sales Manager
- Service Delivery Manager
- Verdere verspreiding kan plaatsvinden in de eigen organisatie

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING & BEHEER EN ONDERHOUD GOVERNANCE REGLEMENT	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Beheer en onderhoud Governance Reglement	4
1.3	Wijzigingen in afspraken	4
1.4	Versiebeheer	4
2.	ROL VAN UWV EN ROL OPDRACHTNEMER	5
2.1	Algemeen	5
2.2	Rol UWV	6
2.2.1	Rol UWV – ICT Leveranciersmanagement	6
2.2.2	Rol UWV – ICT SERVICES	6
2.3	Rol Opdrachtnemer	6
3.	BESTURING	7
3.1	Sturing	7
3.2	Inrichting	7
3.3	Beheersing	7
3.4	Verantwoording en toezicht	8
3.5	Toezicht	8
4.	SAMENWERKING MET OVERIGE DIENSTEN LEVERANCIERS	9
4.1	Operational Level Agreement (OLA)	9
5.	GOVERNANCE UWV – OPDRACHTNEMER	10
5.1	Governance model en overleggen tussen UWV en Opdrachtnemer	10
5.1.1	Algemene overlegstructuren UWV – ICT leveranciers	10
5.1.2	UWV blauwdruk overleg structuren met communicatie- en escalatielijnen	11
5.2	Strategisch leveranciers overleg	11
5.3	Tactisch leveranciers overleg	11
5.4	Service niveau overleg	12
5.5	Operationele overleggen en principes	12
BIJLAGE 1: ROLLEN BIJ UWV EN OPDRACHTNEMER, VERANTWOORDELIJKHEDEN EN BESLISSINGSBEVOEGDHEDEN		13

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. Vanuit deze kaderzetting worden strategische, tactische en operationele overleggen in hoofdstuk 5 beschreven.

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.

1.3 Wijzigingen in afspraken

Wijzigingen van 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.

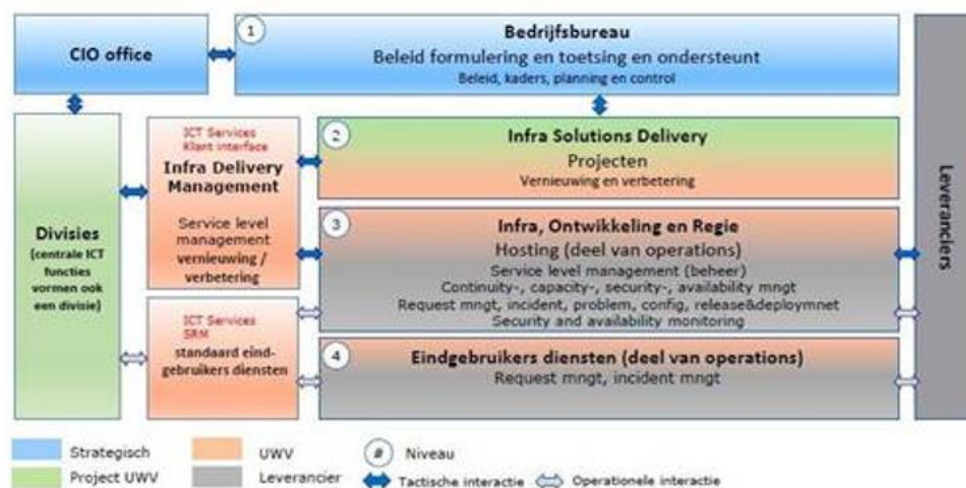
1.4 Versiebeheer

Als aanpassingen 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 CIO Office / ICT Leveranciersmanagement.

ICT Leveranciersmanagement is contractueel kaderstellend voor de dienstverlening, ICT Services richt zich op de behoefte en dus op de geboden functionaliteit en performance 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 toegenomen 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), onderdeel van het CIO Office, 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 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 conform de Overeenkomst.

Voor de sturing van de Dienstverlening zijn een aantal KPI's gedefinieerd. Deze KPI's zijn opgenomen in Bijlage 14 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 deze 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 16 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 Dienstverleningen 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 Verantwoording en toezicht

Om vast te stellen dat UWV op juiste wijze sturing geeft aan de uitbestede diensten en om vast te stellen of er sprake is van beheerste ICT diensten, wordt in de huidige opzet, van de providers/leveranciers een 'third party audit' (TPA) uitgevoerd, op basis waarvan een 'third party mededeling' (TPM) wordt verstrekt. Deze TPA is een toetsing van de ICT-diensten, uitgevoerd door een onafhankelijke auditor tegen een vooraf vastgesteld en overeengekomen normenkader.

Naast de vaste, periodieke TPM's in het kader van de verantwoording naar de toezichthouders worden er in onderling overleg, indien de situatie daartoe noopt of aanleiding toe geeft, ook specifieke audits uitgevoerd op de geleverde dienstverlening.

3.5 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). Het UWV is onderdeel van de publieke sector en is volledig onderworpen aan de Europese aanbestedingsregels. De Inspectie SZW is de belangrijkste toezichthouder waar UWV mee te maken heeft. Het UWV verschaft informatie aan zijn 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 verzorgt, waarbij de vervulling van alle werkzaamheden die hieronder vallen, zijn inbegrepen in de tarieven. Partijen komen overeen dat de service integratie wordt verzorgd door UWV. Als onderdeel van de reguliere Dienstverlening zal Opdrachtnemer om niet samenwerken met overige diensten leveranciers bij het opstellen van ontwerp documenten en assisteren bij het oplossen van overstijgende verstoringen en probleem onderzoeken. Dit houdt in dat incidenten en problemen worden geaccepteerd als deze vanuit servicedesk-IV worden aangemeld. Mocht later blijken dat de oorzaak van de problemen of incidenten niet in het domein van Opdrachtnemer ligt, dan draagt UWV de afhandeling van het incident en/of probleem over aan de partij in wiens dienstverlening deze wel behoort en zullen deze incidenten en/of problemen worden geschoond uit de registraties (na overleg tussen UWV en Opdrachtnemer vast te stellen).

4.1 Operational Level Agreement (OLA)

Opdrachtnemer legt een solide basis voor de samenwerking door met alle partijen Operational Level Agreement (OLA) op te stellen waarin de verantwoordelijkheden, manier van samenwerken en informatie-uitwisseling worden vastgelegd. De OLA bevat minimaal:

- De diensten/services die de betreffende partij levert binnen het IT-landschap van UWV
- Een RACI-tabel waarin de demarcatie van verantwoordelijkheden is vastgelegd
- De door de betreffende partij met UWV contractueel overeengekomen Service Levels
- De counterparts van de functionarissen van de Opdrachtnemer met hun contactgegevens
- De contactgegevens van de functionarissen Opdrachtnemer
- Een communicatie- en escalatiematrix
- De overlegstructuur
- Proces en formaat van rapportages

Waar noodzakelijk voor realisatie van het gewenste resultaat, zal er op basis van een afspraak met UWV, worden samengewerkt met de betrokken externe partij én UWV. In het geval van een structureel domein overschrijdende probleem, zal de hiervoor benodigde werkafpraak, mandaat en rolverdeling worden besproken en overeengekomen in het TLO Tactisch Leveranciers Overleg en worden vastgelegd in het afsprakenregister. De afspraak in de Interface Afspraak (tussen Opdrachtnemer en de externe partij) zal indien noodzakelijk, worden herzien.

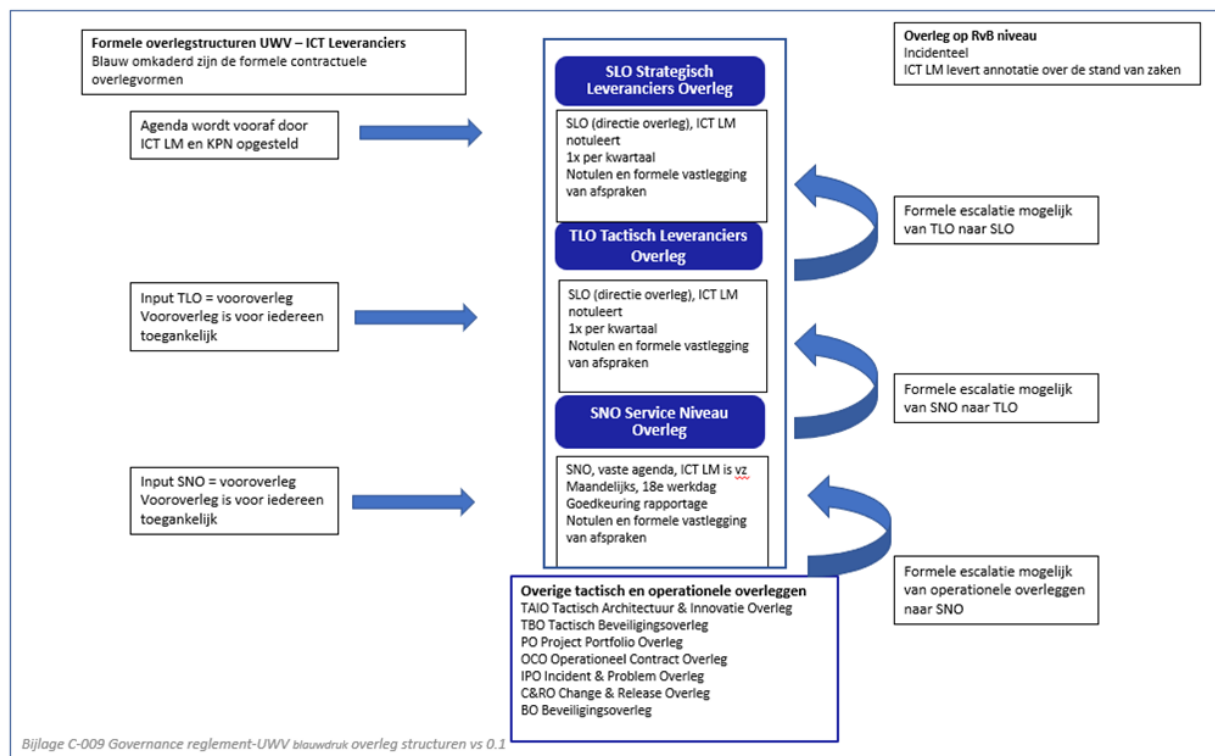
5. Governance UWV – Opdrachtnemer

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

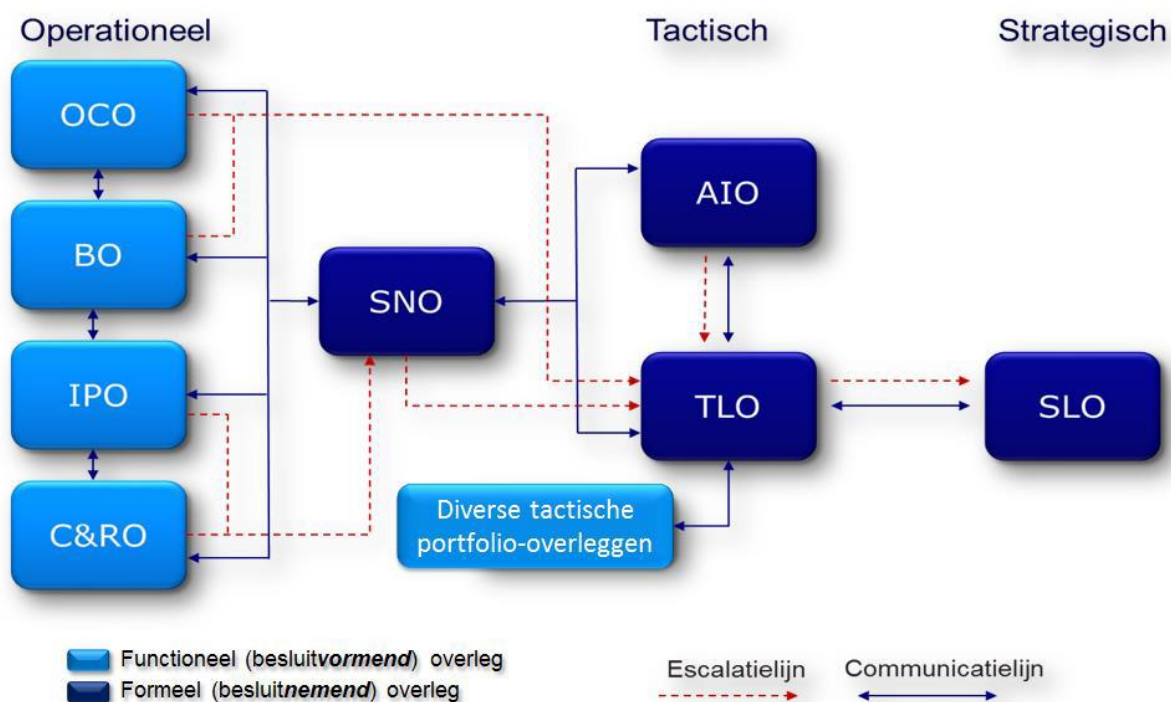
5.1 Governance model en overleggen tussen UWV en Opdrachtnemer

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



5.2 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.

5.3 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 vindt voor deze dienst in principe 1 keer per kwartaal plaats. De definitieve frequentie wordt in overleg met leverancier vastgesteld. Onderwerpen die minimaal aan de orde komen tijdens het Tactisch Leveranciers Overleg zijn:

- Inhoud en kwaliteit van SLA's (goedkeuring)
- Evaluatie van de relatie (incl. vendor rating)
- Verantwoordingsrapportage
- Escalaties en nieuws uit operationeel overleg

5.4 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 maandelijks frequentie. De definitieve frequentie wordt in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld. Onderwerpen die minimaal aan de orde komen tijdens het Service Niveau Overleg zijn:

- Vaststelling service niveau rapportage Opdrachtnemer (bespreken excepties)
- Service review (trendanalyse en -ontwikkeling)
- Offerteaanvragen en opdrachtverstrekkingen (voortgang)
- Voortgang van lopende werkzaamheden
- Bedrijf kritische incidenten
- Rolling forecast en releasekalender
- Uitvoering werkprocessen (KPI's en koppelvlakken UWV en Opdrachtnemer)

5.5 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 daarnaast binnen de IV-functie verantwoordelijk voor de contacten met de business en voert daar regie op. Draagt daarbij zorg voor adequate contracten (in volume).
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	Is verantwoordelijk voor inhoudelijk correcte opdrachtverstrekking aan ICT leveranciers. Daarnaast verantwoordelijk voor een optimaal ICT diensten en producten portfolio. Is verantwoordelijk voor de levering van veilige UWV ICT (applicaties) infrastructuur, in de optimale verhouding van beschikbaarheid versus veranderbaarheid versus kosten.
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	Is verantwoordelijk voor het onderhouden van goed functionerende klant- en leveranciersrelaties, waaronder het maken en borgen van afspraken met Opdrachtnemer.
Leveranciersmanager	Idem als Contract Manager. Bewaakt overzicht en alignment van alle relevante en betrokken infrastructuur diensten en leveranciers. Centraal aanspreekpunt voor UWV diensteigenaar, senior management en overige stakeholders.
Tactisch Product Manager	Is 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

Rol bij UWV	Verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid
	Productmanager adviseert over tactische en strategische beslissingen omtrent benodigde netwerkinrichting.
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)