



Bijlage 5 – Dienstverlening implementatie t.b.v. SaaS-inkoopapplicatie

Versie 1.0

Datum 15 oktober 2025
Status Definitief

Dit document beschrijft in hoofdlijnen de verdeling van implementatiediensten tussen Atos als de huidige system integrator (SI) en dienstverlener van implementatiediensten en de Opdrachtnemer van de SaaS-inkoopapplicatie.

Uitgangspunten:

- De gehele regie van de implementatie tijdens de realisatie (projectfase) is belegd in het programma VGP en de dagelijkse aansturing is de verantwoordelijkheid van de projectmanager project VGP inkoop;
- Atos als system integrator (SI) levert implementatiediensten t.b.v. de invoering (businessimplementatie) van de Oplossing als onderdeel van de "Dienst Transformatie":
 - (Digitale) Transformatie strategie
 - Verandermanagement
 - Systeemintegratie
 - Data migratie/conversie/archivering
 - Ontwikkelen aanvullende (maatwerk) software (niet voorzien)
- De SI is hierbij als ketenregisseur verantwoordelijk om ervoor te zorgen en te garanderen dat de onderlinge samenhang tussen alle onderdelen van het bedrijfsvoeringssysteem onderling en met externe systemen, waaronder de SaaS-inkoopapplicatie, blijft werken binnen met IenW afgesproken specificaties kaders en richtlijnen zodat de business processen end-to-end blijven functioneren zoals overeengekomen. Deze SI-diensten omvatten onder meer de volgende verantwoordelijkheden:
 - End-to-end monitoring van business processen;
 - Ontwerpen, configureren, ontwikkelen, integreren en beheren van alle componenten van het bedrijfsvoeringssysteem en oplossingen van verschillende Opdrachtnemers als één totaaloplossing;
 - Aansturen van Opdrachtnemers teneinde een verstoring in de dienstverlening t.a.v. het bedrijfsvoeringssysteem op te lossen.
- De Opdrachtnemer levert diensten voor de initiële inrichting en configuratie, in gebruik name van de SaaS-inkoopapplicatie en het technische beheer van de SaaS-inkoopapplicatie.
- De processen worden volgens 'best practices' van de SaaS-inkoopapplicatie ingericht en geconfigureerd ten einde in overeenstemming te zijn met het Programma van Eisen en passend voor de Opdrachtgever.
- Hierbij is de voorkeur om vast te houden aan één (of een zeer beperkt aantal) configuratie(s), die zal/zullen worden geïmplementeerd bij alle gebruikersgroepen binnen het departement. Er is beperkt de mogelijkheid voor afnemers bij de opdrachtgever om binnen deze configuratie de inrichting aan te passen, zoals bij de inrichting van de workflow en het inrichten van specifieke functies met bijbehorende autorisatieprofielen.
- De SI neemt de SaaS-inkoopapplicatie functioneel in beheer als onderdeel van het Bedrijfsvoeringssysteem.
- De project uitvoering, van ontwerp tot en met go-live sluit aan bij de overall release planning van het VGP-programma. Prioriteiten ten aanzien van capaciteit en release sloten worden op de programma tafel bepaald.

Projectfase

1. Initiatiefase:
 - Projectmanager stelt plan en planning incl. fasering op. De voorgestelde aanpak van de Opdrachtnemer vormt de basis voor de wijze waarop de realisatie wordt gemanaged en uitgevoerd. Bij de start van de projectfase zal Opdrachtgever de aanpak in overleg met Opdrachtnemer nader afstemmen in nauw overleg met Atos als system integrator en Opdrachtnemer van implementatiediensten ten behoeve van de businessimplementatie, waarbij de:
 - Opdrachtnemer ondersteunt en een eigen (Deel) Plan van Aanpak opstelt;
 - SI ondersteunt en eigen implementatieplan opstelt.
2. Ontwerpfase
 - Analyse & advies t.b.v. de initiële procesinrichting in de SaaS-inkoopapplicatie (workshops t.b.v. geven van inzicht in huidige processen en participeren in beschrijven van gewenste situatie) door Atos;
 - De Opdrachtnemer ondersteunt dit proces en vertaald de gewenste procesinrichting naar een procesontwerp voor de systeeminrichting en keuzes in de configuratie.

Regie bij het opstellen van het integratie ontwerp en definitie van de koppelingen ligt bij Atos als system integrator, waarbij de Opdrachtnemer ondersteunt.

3. Configuratie fase
 - Technische set-up door de Opdrachtnemer;
 - Initiële inrichting incl. documentatie door de Opdrachtnemer;
 - Training functioneel beheerder(s) door de Opdrachtnemer;
 - Realisatie van koppelingen naar koppelvlak door de Opdrachtnemer.

Algehele regie van de (end-to-end) realisatie van de koppelingen, de definitie van het koppelvlak en de feitelijke realisatie van de koppelingen vanuit het koppelvlak naar SAP S/4 inclusief de benodigde technische en functionele configuratie van SAP S/4 ligt bij Atos als system integrator, waarbij de Opdrachtnemer ondersteunt.

4. Testfase ¹
 - Opleveren functionele testscripts als uitgangspunt voor de functionele testeb door de Opdrachtnemer;
 - Ondersteunen bij de voorbereiding en uitvoering van de Functionele acceptatie testen (FAT) en Gebruikers acceptatie testen (GAT) door de Opdrachtnemer, Opdrachtgever voert de functionele testen (FAT & GAT) uit.
 - Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het oplossen van Bevindingen;
 - Testrapportage FAT en GAT door de Opdrachtgever.

Algehele regie van de ketentesten (KT), het uitwerken van de ketentestscripts, de voorbereiding en uitvoering van de ketentesten, het oplossen van bevindingen en het leveren van testrapportage KT ligt bij Atos als system integrator, waarbij de Opdrachtnemer ondersteunt.

5. Training fase
 - Opleiden key-users door de Opdrachtnemer.
 - Opleiden initiële gebruiksgroep(en) door de Opdrachtnemer.
6. Go live
 - Begeleiden van in productie name van de SaaS-applicatie door de Opdrachtnemer.

Regie van in productie name van de koppelingen vanuit het koppelvlak naar SAP inclusief de benodigde technische en functionele configuratie van SAP S/4 ligt bij Atos als de system integrator, waarbij Opdrachtnemer ondersteunt.

7. After go live support
 - Overdracht naar functioneel beheer door de Opdrachtnemer.
 - Oplossen bevindingen in de SaaS-inkoopapplicatie en de koppelingen naar het koppelvlak (conform sla) door de Opdrachtnemer.
 - Project audit door de Opdrachtnemer.

Regie van het oplossen van bevindingen met de koppelingen vanuit het koppelvlak naar SAP inclusief de benodigde technische en functionele configuratie van SAP S/4 ligt bij Atos als system integrator, waarbij Opdrachtnemer ondersteunt.

Bovenstaande processen kunnen ten behoeve van een increment of set van incrementen herhaald worden.

Beheer en onderhoudsfase (na go live):

- Technische hosting door de Opdrachtnemer.
- Release management door de Opdrachtnemer.
- Oplossen bevindingen (conform OLA) door de Opdrachtnemer onder regie van Atos als system integrator.
- Er wordt een Operational Level Agreement (OLA) tussen de Opdrachtgever, de SaaS Opdrachtnemer en Atos als system integrator afgesloten met daarin tenminste de volgende onderwerpen:
 1. Duidelijke beschrijving van de geleverde diensten
 2. Verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen, inclusief de system integrator, de partij die de dienst levert en de partij die de dienst ontvangt
 3. Prestatie-indicatoren of serviceniveaus, zoals reactietijd, resolutietijd, uptime, etc.
 4. Procedures voor het volgen en rapporteren van serviceniveaus

¹ Testsoorten moeten in overleg met Atos als beheerder van de bedrijfsvoeringssystemen nog worden vastgesteld.

Atos heeft als system integrator het mandaat om namens de Opdrachtgever op te treden in regievoering over de operatie van de dienst.

NB: de beoogde functioneel beheerders worden aan het begin van het project betrokken en blijven betrokken gedurende het gehele project.