

BIJLAGE H – TOEKOMSTIGE SITUATIE

Europese aanbesteding voor Vervanging MijnHR



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
2.1.	Inleiding.....	3
2.2.	Oplossing.....	3
2.3.	Marktconformiteit	3
2.4.	Operationele verwachtingen	3
2.5.	Tactische verwachtingen.....	4
2.6.	Strategische verwachtingen	4
2.7.	Functionaliteiten	4
2.8.	Architectuur	4
2.9.	Verbeteringen	4
2.10.	Opdrachtnemer	4
2.11.	Planning	5
2.12.	Projectmanagement	5
2.	Implementatie.....	6
2.1.	Projectplan	6
2.2.	Installatie.....	6
2.3.	Acceptatie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2.4.	Verantwoordelijkheden	6
2.5.	Acceptatie	7
3.	Exploitatie	8
3.1.	Ingebruikname	8
3.2.	Verantwoordelijkheden	8
3.3.	Acceptatie	8
4.	Optimalisatie.....	10
4.1.	Verantwoordelijkheden	10
4.2.	Acceptatie	10
5.	Herzieningen	11
5.1.	Herzieningenclausule	11
5.2.	Groei & krimp.....	11
5.3.	Salarisverwerking	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
5.4.	Werving & Selectie	11
5.5.	Functioneren en Beoordelen	11

1 Algemeen

2.1. Inleiding

In deze Bijlage wordt beschreven waaraan de Dienstverlening minimaal moet gaan voldoen. Deze beschrijving van de toekomstige situatie moet worden gezien als aanvulling op het PVE en de Architectuurkaders, waarmee meer context en samenhang wordt gegeven aan de afzonderlijke eisen.

2.2. Oplossing

De oplossing wordt afgenomen als software-as-a-service (SaaS). We verwachten dat de oplossing alle gevraagde functionaliteiten dekt. Aanbieders kunnen zowel een geïntegreerde oplossing als een combinatie van verschillende applicaties (best-of-breed) aanbieden. Het is essentieel dat de verschillende applicaties naadloos met elkaar integreren om een geïntegreerde gebruikerservaring te waarborgen en fragmentatie te voorkomen. Aanbieders dienen in hun voorstel duidelijk te beschrijven hoe zij de integratie en samenhang tussen de verschillende applicaties zullen realiseren. De Oplossing is bewezen geschikt voor Nederlandse markt, dat wil zeggen flexibel in te richten en makkelijk aan te passen naar veranderende wetgeving en de (toekomstige) Cao's van de SVB. De leverancier dient actief betrokken te zijn bij de Nederlandse markt en een nauwe samenwerking te onderhouden met overheidsklanten. Hierdoor wordt verwacht dat de leverancier op de hoogte is van en meegroeit met ontwikkelingen in wet- en regelgeving. De productontwikkeling van de leverancier dient afgestemd te zijn op de behoeften en vereisten van de Nederlandse overheid, zodat de oplossing altijd voldoet aan de actuele wettelijke en regelgevende eisen.

De Oplossing vereist een hoge mate van redundantie en (informatie)beveiliging, omdat het tevens een bronsysteem is voor belangrijke applicaties van de SVB, waaronder rechten- en toegangsbeheer (IAM).

2.3. Marktconformiteit

De SVB levert complexe (financiële) dienstverlening en is een dynamische vraag- en aanbodorganisatie met vele belanghebbenden en onderlinge afhankelijkheden. De Oplossing is hiervoor uitermate geschikt en standaard ingericht op basis van 'best practices'.

De Oplossing biedt alle gangbare functionaliteiten die verwacht mogen worden van een professioneel HRM systeem, gezien wat gangbaar is voor dit soort toepassingen, gezien de betreffende markt, en gezien andere vergelijkbare systemen.

2.4. Operationele verwachtingen

Het moet mogelijk zijn om tenminste alle bestaande Workflows (zoals beschreven in Bijlage G – Huidige Situatie) onder te brengen in de Oplossing. Het is de verwachting dat Opdrachtnemer hierbij proactief zal adviseren over mogelijke rationalisatie van bestaande Workflows, waardoor het aantal Workflows in theorie zou kunnen afnemen tijdens Transitie.

Behalve rationalisatie moet het ook mogelijk zijn om Workflows efficiënter in te richten, waardoor complexiteit afneemt en effectiviteit toeneemt. De SVB volgt hierbij zoveel mogelijk de 'best practices' van de Oplossing en het gebruik van standaard aanwezige functionaliteiten, zonder maatwerk en zonder meerwerk. In het geval dat een door de SVB gevraagde functionaliteit voor hetzelfde geld kan worden geleverd met een slimmere inrichting van de Oplossing, dan zal de SVB dit accepteren.

2.5. Tactische verwachtingen

Het moet mogelijk zijn om tenminste alle HR-processen en regelingen (zoals beschreven in Bijlage G – Huidige Situatie) te ondersteunen met de Oplossing. Het is de verwachting dat Opdrachtnemer proactief zal adviseren over mogelijke procesverbeteringen en efficiëntere bedrijfsvoering. Dit moet onder andere resulteren in meer eigen regie voor Medewerkers en Leidinggevendenden.

2.6. Strategische verwachtingen

De Dienstverlening levert een belangrijke bijdrage aan de realisatie van strategische doelstellingen van de SVB. Dit betreft onder andere het verbeteren van de interne dienstverlening door het ondersteunen en faciliteren van de administratieve HR-processen en de HR-informatievoorziening, en door zoveel mogelijk selfservice en digitale Workflows toe te passen, zodat Gebruikers snel en in één keer goed geholpen worden.

De SVB hanteert de volgende uitgangspunten tijdens de gehele looptijd van de Overeenkomst:

- Efficiëntie – We richten processen en systemen efficiënt in en maken optimaal gebruik van de Oplossing. Invoer vindt bij de bron plaats en informatie uit het systeem kan door Gebruikers zelf worden opgehaald.
- Eenvoud – We kiezen voor eenvoudige oplossingen en benutten de mogelijkheden van de oplossing optimaal. Uitzonderingen worden tot een minimum beperkt en workarounds worden zoveel mogelijk vermeden.
- Klantwaarde – De mensen die van onze HR-diensten gebruik maken, Medewerkers, Leidinggevendenden en bestuur, staan voorop. Hun vertrouwelijke gegevens zijn bij ons in goede handen en de interne dienstverlening is passend, op tijd en goed, nu én in de toekomst.
- Eigenaarschap – We zijn zuinig op onze data met betrekking tot gegevens van Medewerkers en HR-dienstverlening. Dit wordt geborgd in de kwaliteit van mensen, processen en systemen.

2.7. Functionaliteiten

De Oplossing levert minimaal alle functionaliteiten beschreven in Bijlage F – Programma van Eisen. Daarnaast realiseert de Oplossing zoveel mogelijk wensen die zijn opgenomen in Bijlage N – Demonstratie van de Oplossing.

2.8. Architectuur

De Oplossing voldoet volledig aan de technische architectuur, en daarin beschreven standaarden en principes, zoals beschreven in Bijlage I – Architectuurskaders.

2.9. Verbeteringen

De genoemde tekortkomingen in Bijlage G – Huidige Situatie, worden in de toekomstige situatie weggelaten of tenminste verbeterd.

2.10. Opdrachtnemer

De SVB is op zoek naar een betrouwbare en ervaren (integratie)partner die de Oplossing zal leveren als SaaS-dienst, daarnaast de overgang van de oude MijnHR-omgeving kan uitvoeren, en bovendien beschikbaar is voor verbeteringen en/of uitbreidingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze partner voert de Nederlandse taal en heeft bij voorkeur ook een vestiging in Nederland.

2.11. Planning

De aanbesteding zal in het jaar 2025 plaatsvinden en Initiatie en Transitie worden in 2026 uitgevoerd. Per 1 januari 2027 moet de Dienstverlening operationeel zijn, waarmee een correcte en tijdige Salarisverwerking wordt gegarandeerd.

De SVB eist minimaal één succesvolle proefverloning (oktober 2026) en twee maanden schaduwdraaien (november en december 2026) met betrekking tot de Salarisverwerking.

Het jaar 2027 start met een stabilisatieperiode van één maand, waarin Opdrachtnemer intensieve nazorg verleent en (direct) eventuele bugs en storingen oplost. Daarna volgt een periode waarin gevalideerd wordt dat de dienstverlening is ingericht conform het Projectplan en voldoet aan hetgeen beschreven in de Aanbestedingstukken en de Inschrijving van de Opdrachtnemer. Daarna volgt mogelijk een periode waarin eventuele uitgestelde implementatie van functionaliteiten of Workflows wordt uitgevoerd.

2.12. Projectmanagement

Het overall projectmanagement is belegd bij de projectmanager van de SVB. Inrichting van de Organisatie en beheer, communicatie en verandermanagement komen voor rekening van de SVB.

Gedurende de Initiatie-, Transitie- en Exploitatiefasen stelt Opdrachtnemer een projectmanager aan die verantwoordelijk is voor het opleveren en uitvoeren van de Dienstverlening. Deze coördineert alle werkzaamheden vanuit Opdrachtnemer en is eerste aanspreekpunt is voor de SVB projectmanager.

De projectmanager van opdrachtnemer levert maandelijkse verslaglegging over de voortgang en besluitvorming, inclusief 'exception reports', en neemt deel aan het maandelijkse stuurgroep overleg.

In geval van te maken keuzes bijvoorbeeld rondom systeeminrichting, stemt de projectleider van de Opdrachtnemer alle mogelijkheden en consequenties af binnen de eigen organisatie, om de SVB van een zo volledig mogelijk advies te voorzien.

2. Implementatie

2.1. Projectplan

De Opdrachtnemer is penvoerder van het Projectplan. De inhoud is gebaseerd op het bij Inschrijving ingediende plan van aanpak. De SVB levert input en keurt het uiteindelijke Projectplan formeel goed, voordat de benodigde programmatuur wordt geïnstalleerd en geconfigureerd, en alle Koppelingen worden gerealiseerd. In het Projectplan staan tenminste de volgende onderwerpen:

- Projectorganisatie – Hierin worden onder andere de rollen en verantwoordelijkheden van beide partijen beschreven. Ook worden hierin afspraken gemaakt over de besluitvorming en verantwoording (governance).
- Planning – Hierin worden de (beoogde) momenten vastgelegd voor uitvoering van de werkzaamheden en op te leveren (deel)producten.
- Inrichtingsaanpak – Hierin wordt onder andere de fasering, methoden en technieken en werkgroepindelingen beschreven, alsmede de benodigde kennis en beschikbaarheid van SVB-personeel.
- Aanpak interfaces – Met betrekking tot de realisatie van de Koppelingen beschrijft deze aanpak het ontwerp, de mapping, en de gebruikte instrumenten of tools voor alle Koppelingen die in scope zijn van de Opdracht.
- Conversie-aanpak – Hierin worden onder andere de aanpak, het ontwerp, de mapping, en de gebruikte instrumenten of tools beschreven, om productiegegevens uit de verschillende bronsystemen naar de Oplossing te migreren.
- Trainingsaanpak – Hierin worden de methoden en technieken, middelen, organisatie en aanpak van de training van het projectteam, de Key-users en Gebruikers, beschreven.
- Test- en acceptatieplan – Hierin wordt beschreven hoe en op welke punten de Acceptatie door de SVB voor de fasen Initiatie, Transitie en Exploitatie zal worden uitgevoerd.

2.2. Installatie

Opdrachtnemer stelt de basisconfiguratie van de Oplossing beschikbaar, inclusief de Koppelingen. Beheerdersdocumentatie wordt beschikbaar gemaakt en Beheerders worden opgeleid, zodat in een vroeg stadium kennis wordt opgebouwd bij de SVB, waardoor onderbouwde keuzes kunnen worden gemaakt tijdens de inrichting van de Oplossing tijdens de Implementatie. De correcte werking van de installatie wordt aangetoond middels een testrapport.

2.3. Verantwoordelijkheden

De inrichting van de Oplossing vindt plaats onder leiding van de Opdrachtnemer in nauwe samenwerking met de implementatiemanager van de SVB. Opdrachtnemer begeleidt de SVB proactief bij de te maken inrichtingskeuzes in onderlinge afstemming met de inhoudelijk specialisten en toekomstige Key-users uit de verschillende Gebruikersgroepen. In deze fase wordt de Oplossing geschikt gemaakt voor de uitvoering van HR-processen, personeels- en salarisadministratie, en de Salarisverwerking.

Rapportages worden aangepast aan de situatie en behoefte van de SVB en workflows worden ingericht conform een geoptimaliseerde en afgestemde werkwijze.

Key users, waaronder Beheerders en Medewerkers van HR Service Center, worden opgeleid in het gebruik en beheer van de Oplossing. Eindgebruikerstrainingen en -instructie worden voorbereid en gepland.

Koppelingen worden gefinaliseerd onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, voor zover deze opgenomen zijn in Bijlage I - Architectuurkaders.

De dataconversie vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Een correcte dataconversie is van groot belang voor een succesvolle ingebruikname. Vooraf zullen de bronsystemen door de SVB worden opgeschoond.

De huidige leverancier (ADP) maakt, in opdracht van de SVB, (een selectie van) de in de Oplossing aanwezige gegevens en Metadata beschikbaar, in een gangbaar formaat. Indien nodig nemen Opdrachtnemer en ADP met elkaar contact op om de datamigratie succesvol uit te voeren.

Opdrachtnemer stelt een datamapping op om de data-entiteiten tussen de systemen te mappen. De gegevens van Medewerkers die langer dan een jaar uit dienst zijn op moment van migratie worden gearchiveerd door de SVB. De dataconversie gebeurt geautomatiseerd door middel van tooling of scripts die uitvoerig getest worden, zodat fouten in de uiteindelijke conversie uitgesloten kunnen worden.

De SVB wil hierbij benadrukken dat Organisatieverandering geen deel uitmaakt van de Opdracht.

2.4. Acceptatie

Deze fase wordt afgesloten met een formele Acceptatie door de SVB. In deze fase worden alle op te leveren producten door de SVB getoetst op werking en kwaliteit. Onderdeel hiervan zijn functionele gebruikersacceptatietests, een periode van schaduwdraaien, een proefconversie en tenminste één succesvolle Proefverloning. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (geautomatiseerde) controles tijdens het schaduwdraaien en Proefverloning.

Het uitvoeren van de Acceptatietests valt onder de verantwoordelijkheid van de SVB. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van de Oplossing, volledig geconfigureerd en gevuld met data vanuit de conversie. De Acceptatie van de Koppelingen vindt plaats middels een integratietest. Trainings- en instructiemateriaal voor Gebruikers wordt getest en beoordeeld door de SVB.

Tijdens de Implementatie worden er nog geen periodieke kosten in rekening gebracht. Eventuele licentiekosten, hostingkosten, beheer-en supportkosten die in deze fase noodzakelijkerwijs worden gemaakt, moeten worden opgevoerd als eenmalige kosten in het Prijzenblad.

3. Exploitatie

3.1. Ingebruikname

De Oplossing wordt na de Acceptatie door de SVB in gebruik genomen op 1 januari 2027. Gebruikers worden ondersteund met gedegen trainings- en instructiemateriaal. De eerste verloning verloopt onder begeleiding van de Opdrachtnemer.

Vanaf ingebruikname is de Oplossing leidend, en Opdrachtnemer ondersteunt de SVB intensief bij het oplossen van eventuele (opstart)problemen. De SVB voorziet hiervoor een stabilisatieperiode van één maand waarin geen grote wijzigingen worden doorgevoerd.

Vanaf ingebruikname is de SVB verantwoordelijk voor het beheer van de oplossing. Opdrachtnemer is beschikbaar voor het oplossen van eventuele problemen met de nieuwe oplossing, en levert ondersteuning aan de SVB om steeds zelfstandiger te werken met Oplossing.

Tijdens de Exploitatie-fase:

- Is de eerste verloning van 2027 zonder noemenswaardige problemen uitgevoerd.
- Kunnen alle Gebruikers(groepen) zelfstandig en probleemloos werken met de Oplossing.
- Worden de alle oude (en nieuwe) HR processen effectief ondersteund.
- Zijn diverse rapportages ingericht en beschikbaar.
- Werken alle Koppelingen naar behoren.

3.2. Verantwoordelijkheden

Tijdens de Exploitatie-fase garandeert Opdrachtnemer de overeengekomen Beschikbaarheid, middels een robuuste cloud-infrastructuur die voldoet aan de door de SVB gestelde eisen. Hiervoor is continue voldoende verwerkings- en opslagcapaciteit beschikbaar, inclusief automatische op/afschaling om piekbelastingen op te vangen.

Vanwege de lange contractduur bestaat de mogelijkheid dat in de toekomst SVB applicaties worden vervangen, toegevoegd of uitgefaseerd. De SVB verwacht hierbij ondersteuning van de Opdrachtnemer voor het realiseren, vernieuwen en uitbreiden van Koppelingen.

Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het doorontwikkelen van de Oplossing waarbij in het bijzonder aandacht is voor (wettelijke) ontwikkelingen in de Nederlandse maatschappij.

De SVB is verantwoordelijk voor functioneel beheer van de Oplossing en het leveren van de eerstelijns ondersteuning aan Gebruikers. De Opdrachtnemer stelt een Helpdesk beschikbaar voor tweedelijns-ondersteuning. Dit houdt in dat vooral de ICT Servicedesk en/of Beheerders met de Helpdesk contact op zullen nemen in geval van storingen of aan functioneel beheer gerelateerde vraagstukken. Gebruikersvragen worden in eerste instantie door de ICT Servicedesk zelf behandeld.

3.3. Acceptatie

Na ingebruikname, een succesvolle en probleemloze verloning in januari 2027, het oplossen van (opstart) problemen, en het implementeren van alle overeengekomen functionaliteiten en/of Workflows, wordt de Acceptatie door de SVB uitgevoerd. Hiermee wordt aangetoond dat de

Dienstverlening is ingericht conform het Projectplan en voldoet aan hetgeen beschreven in de Aanbestedingstukken en de Inschrijving van de Opdrachtnemer

Op dit moment wordt formeel het functioneel beheer overgedragen aan de SVB. Verantwoordelijkheden worden overgedragen van project naar de lijnorganisatie van zowel Opdrachtnemer als de SVB. Een en ander wordt formeel vastgelegd in een dechargedocument. Openstaande acties, restpunten en aanbevelingen die door de staande organisatie moeten worden opgepakt maken deel uit van dit document.

Vanaf 1 januari 2027 worden de kosten die verband houden met Exploitatie zoals ingevuld door Opdrachtnemer gefactureerd.

Na goedkeuring van de SVB op het decharge document worden de Transitie-kosten gefactureerd.

4. Optimalisatie

Opdrachtnemer levert doorgaans gevraagd en ongevraagd ('gratis') advies over mogelijke verbeteringen van de Dienstverlening en/of HR processen van de SVB. Daarnaast is het waarschijnlijk dat de SVB zeker in de eerste jaren na ingebruikname van de Oplossing behoefte heeft aan extra ondersteuning van de Opdrachtnemer voor het vernieuwen of uitbreiden van functionaliteiten.

Ook in de Optimalisatiefase worden de uitgangspunten efficiëntie, eenvoud, klantwaarde en eigenaarschap gebruikt als uitgangspunten voor te realiseren vernieuwingen en is de wens om maatwerk tot een minimum te beperken. Om dit te realiseren is het wenselijk dat Opdrachtnemer de Oplossing verbetert op basis van geconstateerde tekortkomingen of workarounds, teneinde de Oplossing als geheel te optimaliseren voor SVB.

De SVB vindt het belangrijk om continu te verbeteren en daarmee is het van belang dat het afstemmen, inplannen en realiseren van verbeteringen een gestroomlijnd proces is met niet al te lange wachttijden.

4.1. Verantwoordelijkheden

De Beheerders zijn verantwoordelijk voor het dagelijks functioneel onderhoud van de Oplossing en het uitvoeren van configuratie aanpassingen (bijvoorbeeld workflows). Voor grotere of complexe aanpassingen – zoals het implementeren van een nieuwe cao of het doorvoeren van nieuwe toepasselijke wetgeving – is meestal specialistische ondersteuning nodig. Op verzoek van de SVB wordt deze ondersteuning geleverd door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer voorziet de SVB van een overzicht (roadmap) waarin nieuwe ontwikkelingen of verbeteringen in de Oplossing in de tijd zijn uitgezet en adviseert de SVB over mogelijke toepassingen van nieuwe ontwikkelingen.

Opdrachtnemer informeert SVB vooraf over eventuele kosten. Na overeenstemming draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en kwalitatief goede uitvoering van de gevraagde werkzaamheden. De SVB is verantwoordelijk voor het testen en acceptatie van het opgeleverde.

4.2. Acceptatie

Aanpassingen in HR processen en/of implementatie van nieuwe functionaliteiten worden standaard onderworpen aan een Acceptatietest alvorens de wijzigingen in productie door te voeren.

5. Herzieningen

5.1. Herzieningenclausule

Conform de herzieningsclausule is het mogelijk voor de SVB om een deel van de Dienstverlening of levering van een deel van de Oplossing op een andere manier in te richten en/of uit te voeren.

5.2. Groei & krimp

Het personeelsbestand van de SVB is aan verandering onderhevig. De kosten van de Dienstverlening worden maandelijks in rekening gebracht op het daadwerkelijk aantal Gebruikers.

5.3. Werving & Selectie

Werving & Selectie is meegenomen als een optie. De SVB weet nog niet zeker of deze functionaliteit wel/niet zal worden afgenomen bij Opdrachtnemer. Het is denkbaar dat de SVB deze optie al in gebruik wil nemen vanaf ingebruikname van de Oplossing (1 januari 2027) of dat de SVB dit op een later moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst wil toevoegen. Het is ook mogelijk dat de SVB in het geheel geen gebruik wil maken van de optie, en besluit om een andere oplossing (van een andere leverancier) hiervoor in te zetten.

Binnen de SVB is er sprake van ontwikkeling op het gebied van Werving en Selectie. Afhankelijk van de gekozen Oplossing en de mogelijkheden die deze biedt, is het ook mogelijk dat de SVB op enig moment besluit om Werving & Selectie uit de Dienstverlening te halen. De SVB zal dit 12 maanden vooraf schriftelijk bij Opdrachtnemer kenbaar maken. De periodieke kosten voor de functionaliteit ten behoeve van Werving & Selectie zullen vanaf inwerkingtreding niet meer worden gefactureerd.

5.4. Functioneren & Beoordelen

Binnen de SVB is er sprake van HR beleidsontwikkeling hetgeen er toe zou kunnen leiden dat de SVB nieuwe eisen en wensen formuleert omtrent Functioneren & Beoordelen, en besluit om niet langer gebruik te maken van deze functionaliteit als onderdeel van de Oplossing. De SVB zal dit 12 maanden vooraf schriftelijk bij Opdrachtnemer kenbaar maken. De kosten voor de functionaliteit ten behoeve van Functioneren en Beoordelen zullen vanaf inwerkingtreding niet meer worden gefactureerd.

5.5. Salarisverwerking

Afhankelijk van de gekozen Oplossing en de mogelijkheden die deze biedt, overweegt de SVB de Salarisverwerking op termijn met eigen personeel en/of middelen uit te voeren. Het is mogelijk dat de SVB besluit om delen van de Salarisverwerking zelf uit te voeren, waardoor de extra Dienstverlening rondom Salarisverwerking door Opdrachtnemer niet langer nodig is. De SVB zal dit 12 maanden vooraf schriftelijk bij Opdrachtnemer kenbaar maken. De kosten voor de Dienstverlening rondom Salarisverwerking zullen vanaf inwerkingtreding niet meer worden gefactureerd.