

Bijlage III-A Opdrachtspecificatie

**Openbare aanbesteding
UPLO en ITSM Oplossing**

Omgevingsdienst NL

12 mei 2026

Inhoud

1	Doelstellingen	4
1.1	Doel van dit document	4
1.2	Partnership	4
1.3	Strategische doelstellingen	4
1.4	Beoogde Effecten	5
1.5	Gewenste situatie en uitgangspunten	5
1.5.1	Perceel 1 - UPLO Oplossing	5
1.5.2	Perceel 2 - ITSM Oplossing	7
2	Perceel 1 - UPLO Oplossing	8
2.1	Functionaliteit	8
2.1.1	Proceskaders	8
2.1.2	Procesbeheer	8
2.1.3	Auditlogging	9
2.1.4	Monitoren	9
2.1.5	Configureren	9
2.1.6	Wijzigingenbeheer	9
2.1.7	Wendbaarheid	9
2.2	Architectuur	10
2.2.1	Het Platform	10
2.2.2	Architectuurprincipes	10
2.2.3	Informatiebeveiliging en maatregelen	11
2.2.4	Beveiligingsincidenten	11
2.2.5	Datalek afhandeling	12
2.2.6	Beveiligings- en continuïteit testen	12
2.2.7	Continuïteitsborging	12
2.2.8	Monitoring, Alerting en Logging	13
2.2.9	Voortbrenging UPLO Oplossing	13
2.2.10	Autorisatie en Authenticatie	13
2.2.11	Integratie	13
2.3	Voortbrenging	14
2.3.1	Inleiding	14
2.3.2	Doelstelling	14
2.3.3	Groeibeeld UPLO-gebruikers	14
2.3.4	Vorbereidingen door Opdrachtgever	15
2.3.5	Uitgangspunten voor samenwerking	15
2.3.6	Activiteiten en verantwoordelijkheden	16
2.3.7	Implementatie Plan van Aanpak	17
2.3.8	Test en Acceptatie	17
2.3.9	Informatiebeveiliging en privacy	17
2.3.10	Inrichting en overdracht van Onderhoud en Support	17
2.3.11	Resultaten	18
2.3.12	Planning en Mijlpalen	18
2.3.13	Projectorganisatie	18

2.4	Beheer, optimalisatie en onderhoud	20
2.4.1	IT-Regie	20
2.4.2	Activiteiten en verantwoordelijkheden	21
2.4.3	Resultaten	21
2.4.4	Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedure	21
2.4.5	Rapportage.....	22
2.4.6	Beschikbaarheid	22
2.4.7	Capaciteit	22
2.4.8	Performance	22
2.4.9	Kwetsbaarheden.....	22
2.4.10	Service Window.....	22
2.4.11	Servicedesk.....	23
2.4.12	Incidentmanagement	23
2.4.13	Service Request management.....	24
2.4.14	Problem management	24
2.4.15	Change & Release management	24
2.4.16	Asset & Configuratie management.....	24
2.4.17	Catalog management	24
2.4.18	IT Service managementsysteem.....	24
2.4.19	Gebruiksbeheer m.b.t. pakketoplossing	24
2.4.20	Functionaliteitenbeheer	25
2.4.21	Service Continuïteit management	25
2.4.22	Informatiebeveiliging management	25
2.4.23	Backup & Restore.....	25
3	Perceel 2 – ITSM Oplossing	26
3.1	Functionaliteit	26
3.1.1	Uitgangspunten IT-Regie	26
3.1.2	Scope ITSM Oplossing	26
3.1.3	Ondersteuning ITSM-levenscyclus.....	27
3.1.4	Functionele ondersteuning ITSM Oplossing	27
3.1.5	Service Strategy	28
3.1.6	Service Design	28
3.1.7	Service Transition.....	29
3.1.8	Service Operations	30
3.1.9	Continual Service Improvement	30
3.1.10	Governance en overlegstructuren	30
3.1.11	Escalatiematrix over de verschillende life-cycles	31
3.1.12	Verantwoordelijkheden binnen ITSM ten behoeve van de BSS UPLO Oplossing	31
3.2	Implementatie.....	33
3.2.1	Inleiding.....	33
3.2.2	Doelstelling.....	33
3.2.3	High Level Design en scopebepaling	33
3.2.4	Uitgangspunten	34
3.2.5	Activiteiten en verantwoordelijkheden	34
3.2.6	Aanpak en fasering.....	34
3.2.7	Resultaten	35
3.2.8	Security en compliance.....	35
3.2.9	Testen en acceptatie	35
3.3	Beheer en onderhoud	36
3.3.1	Inleiding.....	36
3.3.2	Inrichting beheerorganisatie en samenwerking.....	36
3.3.3	Activiteiten en verantwoordelijkheden	36
3.3.4	Resultaten	37
3.3.5	Operationele dienstverlening en support	37

3.3.6	Wijzigingsbeheer	37
3.3.7	Release- en deploymentmanagement.....	37
3.3.8	Performance- en capaciteitsmanagement	37
3.3.9	Rapportage en prestatiebesturing	38
3.3.10	Overlegstructuur en regievoering	38
3.3.11	Continual Service Improvement (CSI)	38
4	<i>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)</i>	39
5	<i>Prijsstelling</i>	40
5.1	Algemene Eisen	40
5.2	Toelichting Prijzenformulier	40
5.3	Indexering Prijs	40
5.4	Facturatie	40

1 Doelstellingen

1.1 Doel van dit document

Dit document beschrijft de Opdrachten voor twee (2) percelen, namelijk de realisatie en het beheer van het digitale platform c.q. Business Service Solution UPLO (hierna: de UPLO Oplossing) en het ITSM-platform (hierna: de ITSM Oplossing). De UPLO Oplossing ondersteunt de Business Service Solution UPLO en de ITSM Oplossing ondersteunt de Business Service Solution IT-Regie.

Het doel van dit document is om de gewenste situatie voor beide percelen helder en eenduidig vast te leggen. Dit wordt per perceel op basis van verschillende thema's in hoofdstuk 2 en 3 uitgewerkt. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de prijsstelling. Deze Opdrachtspecificatie (Bijlage III-A) beschrijft samen met het Programma van Eisen (Bijlage III-B1 of B2) de gewenste situatie voor beide percelen afzonderlijk. Het Programma van Eisen (hierna: PvE) bevat een nadere uitwerking van Gunningseisen (GUE), Uitvoeringseisen (UE) en Should have eisen (SE)

1.2 Partnership

Gelet het belang om een standaard UPLO (Uitvoeringsplatform Leefomgeving) Oplossing en separaat een ITSM (IT Service Management) Oplossing te werven die voor meerdere jaren in de behoefte van de Aanbestedende dienst blijft voorzien, is een strategische samenwerking met een geschikte Opdrachtnemer een onlosmakelijk onderdeel om te komen tot het gewenste succes. De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan effectieve samenwerking, met inachtneming dat in de contracten en SLA's scherpe voorwaarden worden gesteld aan het samenwerkingsproces en de bijbehorende verantwoordelijkheden van elke partij.

Zoals gezegd is het slagen van het UPLO-programma en daarmee de realisatie van de UPLO Oplossing mede afhankelijk van de synergie tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer. De partners dienen in hun werkwijze en processen zo goed mogelijk op elkaar aan te sluiten. Waarbij de onderlinge communicatie en coördinatie goed geborgd is en heldere escalatielijnen om (on)voorzien problemen snel het hoofd te kunnen bieden. Kenmerkend voor de synergie en culturele fit tussen beide Partijen zijn: een zakelijke benadering, werken volgens geformaliseerde processen, goed opdrachtgeverschap, aandacht voor elkaars belangen en in staat zijn om relaties op de diverse niveaus te onderhouden. Drie (3) belangrijke kernwaarden als zakelijkheid, samenwerking en voorspelbaarheid zijn belangrijk in het onderlinge partnership.

- Zakelijkheid en klantgerichtheid betekent dat er gewerkt wordt op basis van gemaakte afspraken en dat op basis hiervan maximale (toegevoegde) waarde wordt geleverd in de realisatie van beide IT-oplossingen en het optimaal aan te laten sluiten bij de behoeften van de Aanbestedende dienst.
- Een volwassen relatie tussen de Aanbestedende dienst en de Opdrachtnemer vertaalt zich in: wederzijdse betrouwbaarheid (houden aan afspraken), duidelijke communicatie en vakbekwaamheid (juiste kennis en kunde om op te vertrouwen en bouwen).
- Voorspelbaarheid in het aanbrengen van focus op de gewenste IT-oplossingen in termen van kwaliteit en tijdigheid. Activiteiten en beslissingen zijn erop gericht in het daadwerkelijk realiseren van de beoogde resultaten.

1.3 Strategische doelstellingen

Het landelijke kennisnetwerk binnen het VTH-stelsel heeft als doel het structureel verbeteren van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de uitvoerende VTH-kennispraktijk door kennis halen, brengen, delen en borgen, zonder het wiel opnieuw uit te vinden maar door aan te sluiten bij bestaande kennis, netwerken en initiatieven. Het kennisnetwerk richt zich op het gehele VTH-stelsel, met in de eerste fase een nadruk op de omgevingsdiensten als belangrijkste gebruikers en dragers. De omgevingsdiensten hebben daarbij een gedeelde ambitie om de kwaliteit, uniformiteit en effectiviteit van de uitvoering van VTH-taken verder te versterken.

Het kennisnetwerk draagt hieraan bij door het ontwikkelen, delen, actualiseren, valideren en borgen van kennisproducten en door het versterken van samenwerking en kennisuitwisseling tussen professionals, experts en samenwerkingsverbanden binnen het VTH-stelsel.

De UPLO Oplossing ondersteunt deze ambitie door een digitale kennis- en samenwerkingsomgeving te bieden die het vinden, ontwikkelen, delen, beheren en toepassen van kennis ondersteunt. Daarnaast faciliteert de oplossing samenwerking tussen gebruikers en ondersteunt deze de inrichting van processen rondom kennisontwikkeling, kennisborging en governance.

De oplossing dient hierbij aan te sluiten op bestaande werkwijzen, samenwerkingsverbanden en reeds bestaande landelijke voorzieningen binnen het VTH-stelsel.

1.4 Beoogde Effecten

Met de UPLO Oplossing beoogt de Aanbestedende dienst een digitale kennis- en samenwerkingsomgeving te realiseren die het landelijke kennisnetwerk binnen het VTH-stelsel ondersteunt in het delen, ontwikkelen, beheren en toepassen van kennis. De oplossing dient daarbij bij te dragen aan effectieve samenwerking tussen professionals, experts en samenwerkingsverbanden binnen het VTH-stelsel. De UPLO Oplossing dient functionaliteiten te bieden waarmee de Aanbestedende dienst deze effecten waar mogelijk kan monitoren en inzichtelijk kan maken. Daarbij kan onder meer gedacht worden aan:

Nr	Beoogd effect	Voorbeelden van meting
1	Toegankelijke en goed vindbare kennis	Zoekgedrag, succesvolle zoekopdrachten, gebruik van zoekfilters, tijd tot vinden van kennisproducten
2	Effectieve samenwerking en kennisuitwisseling	Aantal actieve werkgroepen, interacties, vragen en reacties, deelname aan communities
3	Actuele en betrouwbaar beheerde kennisproducten	Aantal gevalideerde kennisproducten, actualiteitsstatus, reviewtermijnen, revisiepercentages
4	Ondersteuning van uniforme en efficiënte uitvoering van VTH-taken	Gebruik van standaard kennisproducten, hergebruik van formats en werkwijzen, gebruik van gevalideerde producten
5	Inzicht in gebruik, participatie en kennisontwikkeling	Dashboards, gebruikersactiviteit, participatiegraad, trends in gebruik en kennisontwikkeling

1.5 Gewenste situatie en uitgangspunten

1.5.1 Perceel 1 - UPLO Oplossing

Aanbestedende dienst ontwikkelt een nieuw VTH-stelselbreed kennisnetwerk UPLO die als Business Service Solution (BSS) de digitale ondersteuning vormt voor de businessketens VTH-stelsel vanuit de onderstaande invalshoeken, waarin professionals werkzaam zijn in vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH) kennis met elkaar kunnen delen, ontwikkelen en borgen. De UPLO Oplossing richt zich op het VTH-stelsel, waaronder de 26 omgevingsdiensten en andere stelselpartner, zoals gemeenten, provincies, waterschappen en de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). De invalshoeken zijn:

1. Vergunningverlening, Toezicht, Handhaving,
2. Milieu – Water, Lucht en Grond,
3. Beleid,
4. Branches,
5. Begeleidende werkwijze.

Functionele c.q. operationele doelstellingen

- Creëren van één uniform UPLO Oplossing voor alle VTH-professionals
- Verhogen van de kwaliteit en consistentie van VTH-uitvoering door kennisdeling

- Bevorderen van samenwerking tussen verschillende belanghebbende partijen binnen het VTH-Leefomgeving stelsel
- Efficiënter benutten van aanwezige expertise binnen het netwerk
- Borgen van cruciale VTH-kennis in een gestructureerde kennisbank

Ambitie

De UPLO Oplossing moet uitgroeien tot hét kennisplatform voor de VTH-community, waar professionals elkaar vinden, van elkaar leren en gezamenlijk werken aan kwaliteitsverbetering van de VTH-uitvoering in Nederland.

In de huidige situatie bevindt veel waardevolle kennis zich in de hoofden van individuele professionals en 4300 gebruikers die al samenwerken in een digitale omgeving, namelijk Kennis en binnen de directe omgeving van hun organisatie. Deze kennis is echter ook relevant voor andere organisaties en professionals binnen het VTH-stelsel. De UPLO Oplossing biedt daarom één centrale digitale omgeving waarin deze kennis toegankelijk wordt gemaakt voor een bredere groep. De oplossing maakt het mogelijk om thematisch en inhoudelijk samen te werken over de grenzen van organisaties heen.

Hoewel VTH-taken wettelijk zijn vastgelegd, bestaan er verschillen in werkwijzen en uitvoering tussen organisaties. De UPLO Oplossing biedt een centrale plek waar VTH-professionals actuele, betrouwbare en uitvoerbare kennis kunnen vinden, ontwikkelen en delen. Dit draagt bij aan het uniformeren van werkwijzen, het vastleggen van protocollen en het borgen van praktijkkennis, terwijl het eigenaarschap van kennis bij de betrokken organisaties en professionals blijft. De oplossing helpt zo versnipperde kennis te bundelen en geeft deze een duidelijke status en vindbaarheid binnen het VTH-stelsel. Hiermee ondersteunt de UPLO Oplossing ook het creëren van een gelijk speelveld voor bedrijven en ondernemers.

De UPLO Oplossing maakt onderdeel uit van het bredere kennisnetwerk van Aanbestedende dienst. Binnen dit netwerk spelen kennisregisseurs, kennisvertegenwoordigers en kennismakelaars een belangrijke rol bij het verbinden van professionals en het stimuleren van samenwerking. Zij ontwikkelen en onderhouden landelijke kennisnetwerken rond geprioriteerde thema's en faciliteren ontmoetingen en kennisuitwisseling. Het digitale platform UPLO ondersteunt en versterkt deze samenwerking door kennis vast te leggen, beter vindbaar te maken en gezamenlijk door te ontwikkelen.

Het doel van de UPLO Oplossing is dat alle professionals die betrokken zijn bij de uitvoering van VTH-taken gezamenlijk uitvoeringskennis ontwikkelen en delen. Daarmee draagt het platform bij aan het structureel verbeteren van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de VTH-kennispraktijk: kennis halen, brengen, delen en borgen, zonder bestaande initiatieven te dupliceren maar juist door daarop voort te bouwen.

De realisatie van de UPLO Oplossing bestaat uit drie samenhangende onderdelen. Ten eerste het ontwikkelen van de technische basis van het platform, met functionaliteiten zoals een smoelenboek met profielen van professionals, digitale samenwerkingsruimten en een centrale kennisbank. Ten tweede het stimuleren van het gebruik en de adoptie van het platform door professionals, waarbij de voordelen van samenwerking en kennisdeling centraal staan. Ten derde het structureel beheren, ondersteunen en doorontwikkelen van het platform om de operationele continuïteit en kwaliteit te waarborgen.

Gezien de omvang van het netwerk – met vele partners, professionals, werkgroepen en documenten – is een digitaal platform essentieel om samenwerking en kennisdeling effectief te faciliteren. De UPLO Oplossing is daarbij niet alleen een technisch systeem, maar vooral een nieuwe manier van samenwerken. Het platform ondersteunt en versterkt de menselijke interactie binnen het netwerk.

Bij de ontwikkeling van de UPLO Oplossing gelden enkele belangrijke uitgangspunten. De menselijke verbinding tussen professionals staat centraal, waarbij kennisregisseurs en kennismakelaars een belangrijke rol spelen in het verbinden van netwerken. Het digitale platform fungeert als versterking van deze samenwerking door kennis en expertise structureel vast te leggen en vindbaar te maken. Professionals moeten elkaar eenvoudig kunnen vinden op basis van expertise, vaardigheden en bijdragen aan kennisdocumenten, via profiel gedreven matching. Daarbij behouden professionals zelf de regie over de gegevens die zij in hun profiel delen. Tot slot is continue verbetering een kernprincipe: het platform

moet zich blijven ontwikkelen in lijn met veranderingen in wetgeving, organisaties, verantwoordelijkheden en kennisbehoeften binnen het VTH-stelsel.

De implementatie vraagt daarnaast om een bredere beweging binnen het VTH-stelsel. Naast de technische en organisatorische realisatie is het stimuleren van een open, lerende en samenwerkende cultuur essentieel. Professionals moeten worden gestimuleerd om kennis actief te delen, samen te werken en gezamenlijk te bouwen aan een sterke en duurzame kennisbasis voor de uitvoering van VTH-taken. Deze cultuurverandering en de bijbehorende aanpak worden uitgewerkt in een plan van aanpak.

1.5.2 Perceel 2 - ITSM Oplossing

De gewenste situatie is dat de ITSM Oplossing de optimale ondersteuning biedt voor IT-Regie, waarbij het inzicht en overzicht over de SI/ITSM keten zoveel mogelijk wordt geautomatiseerd, Het onderliggende platform heeft de classificatie "goud", omdat het bedrijfskritisch is voor de continuïteit van de UPLO Oplossing en andere systemen. Trigger is de beheer optimalisatie van de UPLO Oplossing. De ITSM Oplossing ondersteunt en bestuurt de continuïteitsborging, prestaties en beschikbaarheid van de UPLO Oplossing op effectieve wijze. Het fungeert als een centraal platform voor de regie op het beheer en de dienstverlening rondom de UPLO Oplossing. Het maakt het mogelijk om de Business Service Continuïteit van de BSS UPLO IT Solution Oplossing structureel te waarborgen.

Aanbestedende dienst richt hiervoor een compacte en slagvaardige beheerorganisatie in die verantwoordelijk worden voor de gehele IT-regie op de dienstverlening rondom de BSS UPLO Oplossing. De aanbestedende dienst treedt vanuit de IT Regiefunctie op als de functioneel Opdrachtgever, waarbij de leverancier de rol van technisch Opdrachtnemer vervult. Binnen deze structuur is de functionele opdrachtgeversrol specifiek binnen het domein Service Integration/IT Service Management belegd. Dit betreft het gehele spectrum van Service Strategie, Service Design, Service Transition, Service Operation tot en met de orkestratie laag en optimalisatie mogelijkheden.

De ITSM Oplossing ondersteunt de IT-regiefunctie (in wording) door alle relevante beheerprocessen en interacties tussen betrokken partijen te faciliteren. Vanuit de IT-regie wordt de besturing van de dienstverlening georganiseerd vanuit verschillende perspectieven van belanghebbenden in relatie tot de UPLO Oplossing. De ITSM Oplossing vormt daarbij het centrale instrument voor het beheren, monitoren en coördineren van serviceprocessen en voor de afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Een belangrijk onderdeel van de gewenste situatie is dat de ITSM Oplossing de procesafbakening (demarcatie) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer duidelijk ondersteunt. Dit gebeurt onder andere door middel van gestandaardiseerde B2B-koppelingen, duidelijke naamgevingsconventies en een gestructureerde samenwerking met de betrokken IT-leveranciers. Hierdoor worden verantwoordelijkheden, processen en communicatie eenduidig vastgelegd en transparant gemaakt.

Tot slot ondersteunt de ITSM Oplossing alle relevante ITSM-processen rondom de UPLO Oplossing vanuit een businessperspectief. Dit omvat onder andere incidentmanagement, wijzigingsbeheer, servicemanagement, en processen voor planning, projecten en transitie. De oplossing faciliteert een duidelijke scheiding én samenwerking tussen Business, Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zodat de regie effectief kan worden gevoerd en de UPLO Oplossing betrouwbaar en continu beschikbaar blijft.

Programma van Eisen

Zie Bijlage III-B1 en B2 – Tab 1 (Algemeen) voor de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Should have eisen.

2 Perceel 1 - UPLO Oplossing

2.1 Functionaliteit

De Opdracht betreft de levering en implementatie van het landelijke platform UPLO, dat fungeert als centrale kennisbank en samenwerkingsomgeving binnen het VTH-stelsel. UPLO Oplossing ondersteunt het kennisnetwerk bij het vinden, ontwikkelen, delen en borgen van kennis en draagt daarmee bij aan een uniforme, effectieve en efficiënte uitvoering van VTH-taken.

Ter duiding van de beoogde werking, context en functionele uitgangspunten is in Bijlage I (Document 1 en 2) inhoudelijke uitwerking opgenomen van het kennisnetwerk en de UPLO Oplossing. Deze Bijlage bevat:

- Een introductie en doelstellingen van het landelijke kennisnetwerk VTH;
- Een beschrijving van de inrichting van het netwerk, inclusief de gelaagde structuur en de rolverdeling;
- Een uitwerking van de inhoudelijke rollen binnen het kennisnetwerk (zoals VTH-professionals, VTH-experts, kennismakelaars, kennisvertegenwoordigers en kennisregisseurs);
- Een uitwerking van de systeemrollen binnen UPLO, inclusief de bijbehorende rechten en verantwoordelijkheden;
- Een beschrijving van documenttypen en de lifecycle van kennisproducten, inclusief statussen en governance;
- Een overzicht van de belangrijkste Use Cases die het gebruik, de ontwikkeling, de regie en de borging van kennis binnen UPLO beschrijven. Deze Use Cases vormen de functionele basis voor het Programma van Eisen in Bijlage III-B1 en geven richting aan de inrichting en werking van de UPLO Oplossing. Inschrijvers dienen op basis van de subgunningscriterium "Functionele kwaliteit" hun oplossing en aanpak aantoonbaar te relateren aan deze uitwerking.

De functionaliteit van de UPLO Oplossing wordt gefaseerd ontwikkeld en beschikbaar gesteld. In een fase 1 wordt een Minimum Viable Product (hierna: MVP) gerealiseerd dat circa 75% van de functionaliteiten afdekt. In Fase 2 wordt de UPLO Oplossing verder geoptimaliseerd en beheer en onderhoud verricht.

2.1.1 Proceskaders

De kaderstelling bestaat uit het vaststellen van de grenzen waarbinnen de UPLO Oplossing wordt ontwikkeld en hoe het functioneert binnen het kennislandschap van het VTH-stelsel Leefomgeving. Het gaat erom duidelijk te bepalen wat de UPLO Oplossing wel doet en wat niet, en hoe het platform zich verhoudt tot andere bestaande systemen. Concreet betekent de kaderstelling dat:

- Het doel van de UPLO Oplossing t.a.v. de toegevoegde waarde duidelijk is binnen het VTH-stelsel Leefomgeving.
- De kennisprocessen zijn geïdentificeerd die door de UPLO Oplossing ondersteund moeten worden, met nadruk op het delen van praktijkkennis en werkwijzen.
- De positie van de UPLO Oplossing ten opzichte van andere platforms is afgebakend, zodat platforms elkaar aanvullen in plaats van overlappen.

Binnen deze kaderstelling geldt de volgende rolverdeling in het VTH-stelsel Leefomgeving

- IPLO ([Over IPLO](#)) uitleg van regelgeving en functioneren als vragenloket.
- UPLO: delen van praktijkkennis, ervaringen en werkwijzen uit de uitvoeringspraktijk.

De positionering van de UPLO Oplossing binnen het kennislandschap is van belang, omdat het richting geeft aan de verdere uitwerking van het platform.

2.1.2 Procesbeheer

De processen in de UPLO Oplossing moeten door Opdrachtgever operationeel beheerd en bestuurd kunnen worden op juistheid, tijdigheid en volledigheid. Bij het operationeel beheren en besturen worden door de Functioneel beheerder van Opdrachtgever minimaal de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Beheren van kennisinformatie
- Beheren van bedrijfsinformatie welke gebruikt worden in de processen
- Beheren van configuratie-instellingen van de processen

- Monitoren en verifiëren van de processen
- (Bij)sturen van de processen
- Controleren gebruik en werking van de UPLO Oplossing
- Uitvoeren van kwaliteitscontroles op basis van operationele managementinformatie

2.1.3 Auditlogging

Het gebruik van de UPLO Oplossing wordt gelogd om aan te kunnen tonen wie, wat, wanneer, gedaan heeft.

2.1.4 Monitoren

Het monitoren van alle kritieke bedrijfsprocessen, inclusief inzage in detailinformatie, is essentieel om de voortgang van de processen te kunnen bewaken. Waar nodig kan tijdig worden ingegrepen.

2.1.5 Configureren

Aanvullend op wijzigingenbeheer wordt onder 'Configuratie' beschreven hoe een Functioneel beheerder wijzigingen kan inrichten. Deze wijzigingen kunnen worden goedgekeurd volgens het vier-ogenprincipe. Om het operationele proces niet te verstoren, worden configuratiewijzigingen eerst doorgevoerd en gecontroleerd in een verificatie productieomgeving. Na deze verificatie kunnen de wijzigingen op een gecontroleerde manier worden doorgevoerd in het operationele proces, eveneens volgens het vier-ogenprincipe.

2.1.6 Wijzigingenbeheer

Voor het gecontroleerd doorvoeren van wijzigingen in de UPLO Oplossing als gevolg van lifecycle management, gebruikerswensen en incidentoplossingen moet de Functioneel beheerder over een Acceptatie/Testomgeving beschikken waarin hij de gewijzigde UPLO Oplossing kan toetsen op de gewenste veranderingen en de onverstoorde werking van de UPLO Oplossing. Bij deze toetsing wordt tevens gekeken naar de impact op het operationele business proces. Na het accepteren van de wijziging begeleidt de Functioneel beheerder de aangepaste UPLO Oplossing naar productie. Na Implementatie heeft de Functioneel beheerder mogelijkheden om de werking te verifiëren en daarop het operationele proces vrij te geven.

2.1.7 Wendbaarheid

Wendbaarheid is het gemak waarmee processen of systemen aangepast kunnen worden in de UPLO Oplossing aan veranderende omstandigheden. Wendbaarheid uit zich deels in een makkelijk aanpasbaar bedrijfsproces, door Gebruikers aanpasbare informatie of rapporten.

Programma van Eisen (perceel 1)

Zie Bijlage III-B1 – Tab (Functionaliteit) voor de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Should have eisen

2.2 Architectuur

De Aanbestedende dienst begrijpt dat standaard pakketoplossingen qua functionaliteiten niet exact de indeling van de Aanbestedende dienst zullen volgen. Het blijft de wens van de Aanbestedende dienst dat de Implementatie van de UPLO Oplossing, daar waar passend en redelijkerwijs mogelijk, zoveel mogelijk aansluit bij de onderkende processen en functionele indeling en bijbehorende verantwoordelijkheden. De Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor de High Level Design (HLD) van de UPLO Oplossing op basis van standaardcomponenten. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de relevante onderwerpen onder architectuur.

2.2.1 Het Platform

De beoogde oplossingsrichting voor de UPLO Oplossing betreft een modern, hybride Cloud gebaseerd samenwerkings- en kennisplatform. Een hybride Cloud oplossing biedt de mogelijkheid om de voordelen van on-premise, private en public Cloud omgevingen te combineren. Dit concept omvat verschillende implementatiemodellen zoals het verplaatsen van Data en apps tussen de omgevingen. Uitgangspunt is dat de applicatieve ondersteuning wordt geleverd vanuit de datacentervoorziening van de Opdrachtnemer. De UPLO Oplossing is toegankelijk via een moderne webbrowser.

Het architectuurinzicht geeft aan dat i-Cloud (Integratie en encryptie) over alle OSI-lagen (fysieke laag t/m applicatie laag) zit. De Compliance (BIO, ISO, NIS2) vereist zowel technische maatregelen, governance en procesinrichting

De aanbestedende dienst streeft naar een heldere en eenduidige afbakening van verantwoordelijkheden ten aanzien van zowel de functionele als de technische werking van de UPLO Oplossing. Hiertoe worden expliciete en concrete afspraken gemaakt over de invulling en afgrenzing van de beheerverantwoordelijkheden.

De Opdrachtnemer draagt integrale verantwoordelijkheid voor de correcte technische werking en de prestaties van de UPLO Oplossing, binnen de kaders van de overeengekomen werking en performance van het onderliggende (gevirtualiseerde) platform. In dit kader is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen en onderhouden van een toereikende en passende hoeveelheid platformcapaciteit, benodigd voor een correcte werking en optimale performance van de UPLO Oplossing. Het op- en afschalen van deze capaciteit dient bij voorkeur geautomatiseerd en dynamisch plaats te vinden, zonder handmatige interventies door de Opdrachtgever, en binnen de overeengekomen afspraken en prognoses.

Voorts worden nadere afspraken gemaakt over de wijze waarop de UPLO Oplossing omgaat met incidenten en verstoringen binnen het platform van de Opdrachtnemer, waarbij optimaal gebruik wordt gemaakt van de zelfherstellende eigenschappen van gevirtualiseerde omgevingen.

De Opdrachtgever beoogt een passend niveau van dienstverlening, waarbij de verantwoordelijkheid voor de correcte technische werking en performance van de UPLO Oplossing zo integraal en eenduidig mogelijk bij de Opdrachtnemer wordt belegd, zonder dat dit leidt tot onnodige of onredelijke organisatorische, functionele of technische complexiteit.

2.2.2 Architectuurprincipes

De architectuur is opgebouwd volgens NORA (Nederlandse Overheid Referentie architectuur) principes en sluit aan bij moderne Cloud architectuurpatronen. De architectuurprincipes welke gehanteerd dienen te worden zijn:

- Cloud-native: Gebruik van managed Cloud services voor schaalbaarheid
- Separation of concerns: Strikte scheiding tussen presentatie, business logica en data
- Security by design: Beveiliging vanaf de basis (ontwerpfase) geïntegreerd
- Privacy by default: AVG-compliant by design
- Document-centric: Kennisdeling via documenten die VTH-professionals gewend zijn
- Autonomie per werkgroep: Geen centrale template-dwang, organische standaardisatie
- Open Source First: transparantie en onafhankelijkheid

- Soevereine Cloud: alle componenten (applicatie, data, beheer) geleverd vanuit NL/EU, onder NL/EU-wetgeving, afgeschermd tegen niet-EU-jurisdicties
- Document-gebaseerd: content-centric architectuur
- Publiek: WOO-compliant, vrije publieke toegang tot kennisdocumenten
- Archief: compliant aan archivering van kennisdocumenten volgens Archiefwet
- API First: integratie met externe systemen via open standaarden. Alle functionaliteiten ontsloten via REST API's

2.2.3 Informatiebeveiliging en maatregelen

De Aanbestedende dienst vindt het van belang dat zijn Data veilig is. Data moeten beschikbaar zijn, maar ook betrouwbaar (niet onbevoegd gewijzigd) en alleen toegankelijk voor geautoriseerde personen die de Data daadwerkelijk nodig hebben. Data dient verwerkt (onder andere: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, wissen en vernietigen) te worden in de EU en landen waarvan de Europese Commissie bepaald heeft dat in deze landen een passend beveiligingsniveau is 1.

Ondanks dat Data in de EU verwerkt moeten worden, bestaat de mogelijkheid dat een niet-EU mogendheid via eigen wetgeving toegang kan krijgen tot de Informatie. Er dienen maatregelen getroffen te zijn om dit te voorkomen.

Indien Opdrachtnemer of één van haar Onderaannemers onder wetgeving valt waardoor Data op wettelijke basis gedeeld moeten worden met Derden, dan maakt Inschrijver dat bij haar Inschrijving bekend. Hierbij wordt duidelijkheid gegeven om welke onderaannemers het gaat en hoe dergelijke Verzoeken afgehandeld worden. De Aanbestedende dienst wil haar Data binnen de EU-grenzen houden. Het is van belang dat de Onderaannemers van de Opdrachtnemer dit ook opvolgen en dat vraagt om inzicht en openheid. De Opdrachtnemer is gehouden aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Deze regelgeving is gebaseerd op de NEN/ISO 27001/2 en de NEN/ISO 27017/18 plus NIST2, en bevat daarnaast aanvullende beveiligingseisen, de zogenoemde overheidsmaatregelen. UPLO implementeert BIO-maatregelen conform classificatie "HOOG". Vanwege de eigen technische inrichting, stelt de Opdrachtgever zelf ook specifieke beveiligingseisen. Opzet, bestaan en werking kunnen worden gecontroleerd met Audits en beveiligings- en continuïteitstesten. Inschrijver heeft een vastgesteld uniform informatiebeveiligingsbeleid.

2.2.4 Beveiligingsincidenten

Beveiligingsincidenten (afgedekt via SI/ITSM Informatiebeveiliging/ acces management) zijn Incidenten die een vermoedelijke of mogelijk opzettelijke inbreuk veroorzaken op de Beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de Data in de UPLO Oplossing of inbreuk maken op deze oplossing zelf. Voor beveiligingsincidenten geldt dat bij ontdekking/melding zowel de Impact als Urgentie als Hoog worden gekwalificeerd wat resulteert in een prioriteit 1 Incident. Een beveiligingsincident wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer.

Na een eerste evaluatie kan onderbouwd besloten worden de prioriteit te verlagen. De Aanbestedende dienst heeft hierbij het laatste woord. Er worden vier (4) typen beveiligingsincidenten onderkend:

1. (Cyber)hack, of een poging daartoe. Dit is inclusief malware.
2. Coordinated Vulnerability Disclosure (CVD, voorheen: Responsible disclosure).
3. Kwetsbaarheid via CVE-database of Security Note van leverancier van ICT-component of beveiligingsberichten van CERT's (NCSC, Digital Trust Center, bedrijfstak- of sectorgerichte CERT).
4. Kwetsbaarheid vanuit beveiligingstest (A&P-test of Vulnerability scan)

Als waarderingsmethodiek voor Kwetsbaarheden wordt gebruik gemaakt van de meest recente versie van marktstandaard Common Vulnerability Score System (CVSS, momenteel versie 2.0). Oplostermijnen die hieraan gekoppeld zijn:

- Kritisch risico (Critical risk, score 9.0 – 10.0): per direct (voor in productie gaan van een nieuwe Oplossing is dit belemmerend). Voor de Opdrachtgever is dit een Incident.
- Hoog risico (High risk, score 7.0 – 8.9): per direct, na afstemming maximaal 1 maand (voor in productie gaan van een nieuwe Oplossing is dit belemmerend). Voor de Opdrachtgever is dit een Incident.
- Gemiddeld risico (Medium risk, score 4.0 – 6.9): 3 maanden. Voor de Opdrachtgever is dit een probleem.
- Laag risico (Low risk, 0.1 – 3.9): 6 maanden. Voor de Opdrachtgever is dit een probleem.

Voordat de UPLO Oplossing in productie kan gaan is de beveiliging van de UPLO Oplossing getest ter acceptatie. Daarna gebeurt dat periodiek (minimaal jaarlijks). Beveiligingsincidenten moeten direct gemeld kunnen worden bij zowel Opdrachtnemer als de Aanbestedende dienst. Er is een 24/7 loket waar beveiligingsincidenten gemeld kunnen worden en van waar uit actie genomen kan worden om het Incident verder af te handelen. Elk beveiligingsincident wordt in eerste instantie als prioriteit 1-Incident beschouwd.

2.2.5 Datalek afhandeling

De verwerkingsverantwoordelijke is de partij die conform de wettelijke kaders als primaire partij Datalek Incidenten afhandelt. De verwerkingsverantwoordelijke is in bepaalde gevallen verplicht de Autoriteit Persoonsgegevens binnen 72 Klokuren hiervan op de hoogte te stellen. In alle gevallen brengt de Opdrachtnemer de Aanbestedende dienst onverwijld op de hoogte van een vermoed Datalek (potentieel Datalek). Deze afspraken zijn vastgelegd in een Verwerkersovereenkomst.

Aan een (potentieel) Datalek kan een beveiligingsincident ten grondslag liggen. De afhandeling van een (potentieel) Datalek en het onderliggende beveiligingsincident kunnen parallel worden afgehandeld.

2.2.6 Beveiligings- en continuïteit testen

Beveiligingstesten (afgedekt in ITSM-module Informatiebeveiligingsplan (audits & controle) en Service continuïteitsplan (audits & controle)) zijn een belangrijk onderdeel in het stelsel van beveiligingseisen-en maatregelen. De Aanbestedende dienst stelt eisen aan beveiligingstesten, betreffende testmethode, waardering van de bevindingen, de testende partij, de rapportage en de afhandeling van de Kwetsbaarheden.

Er worden periodiek of rond een omvangrijke release beveiligingstesten uitgevoerd op een internet-facing ICT-oplossing. Het betreffen zowel Attack & Penetration testen (jaarlijks) als Vulnerability scans (bij wijze van spreken continue). De Opdrachtnemer werkt op verzoek mee aan dergelijke testen. De Aanbestedende dienst bepaalt welke partij de A&P-test uitvoert en wat de inhoud van de A&P-test is. Relevante Bevindingen (kwalificatie Kritisch en Hoog) volgend uit de beveiligingstesten zullen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gedeeld en zo nodig besproken. Hetzelfde geldt voor plannen van aanpak en Verbeterplannen

2.2.7 Continuïteitsborging

Uitgangspunt is Service Design (service continuïteitsmanagement in het service continuïteitsplan, audit en controles). Van belang is welke maatregelen getroffen zijn om eventuele onbeschikbaarheid te voorkomen én hoe snel de Informatie beschikbaar is dan wel de UPLO Oplossing weer volledig operationeel kan zijn, indien de onbeschikbaarheid toch groter mocht zijn dan gepland. Het gaat hierbij dus niet om de operationele beschikbaarheidseisen (waar het vooral draait om wanneer de Oplossing wel of niet te gebruiken is), maar om de excepties als het mis gaat (Calamiteiten en Back-up & Restore)

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de UPLO Oplossing bij onbeschikbaarheid binnen bepaalde termijnen weer beschikbaar is zonder verlies van integriteit en vertrouwelijkheid.

De Aanbestedende dienst wil de garantie dat het proces doorgang kan vinden met de afgesproken Beschikbaarheid. Verstoringen en Calamiteiten zijn beheersbaar en mitigerende maatregelen worden periodiek getest. De scope is de Productieomgeving en eventuele ondersteunende omgevingen/processen die de Beschikbaarheid van de Productieomgeving kunnen degraderen. Er worden twee continuïteitstesten voorzien, namelijk: Backup & Restore en Calamiteitentest.

- Backups zijn bedoeld om Data, Programmatuur en configuratiegegevens periodiek veilig te stellen. Zodanig dat deze gebruikt kunnen worden om Data, Programmatuur of configuratiegegevens bij onbeschikbaarheid binnen afgesproken termijnen al dan niet op hetzelfde systeem te herstellen.
- Een Calamiteit kan optreden als de Productieomgeving, of de Data daarop, volledig onbeschikbaar worden. In een dergelijke situatie mag er geen sprake zijn van inbreuk op Integriteit en Vertrouwelijkheid van de Gegevens. Men is hierop voorbereid door het opstellen van een Calamiteitenplan (Disaster Recovery Plan).

2.2.8 Monitoring, Alerting en Logging

De UPLO Oplossing (inclusief raakvlaksystemen en tooling) wordt volcontinu gemonitort op beveiligingsinbreuken zodat er direct adequaat gereageerd kan worden op (beveiligings)Incidenten. Er is een alertingproces ingericht om direct (Prio 1) te kunnen handelen in geval van Incidenten en (dreigende) Verstoringen en als de drempelwaarden voor de RTO (dreigen te) worden overschreden. Excepties worden gelogd. Beveiligingsinbreuken worden vastgelegd en acties worden genomen de ontstane risico's te mitigeren.

2.2.9 Voortbrenging UPLO Oplossing

Op basis van Service Design (volgens de kadersetting van de BSS ten behoeve van de UPLO Oplossing. Bij het ontwerpen en ontwikkelen van de UPLO Oplossing wordt gewerkt vanuit de principes dat de Oplossing voldoet aan informatiebeveiligingsstandaarden, voldoet aan de privacywetgeving en de gedachte dat beschikbaarheid zowel operationeel als bij uitzonderingssituaties geborgd is. Deze principes zijn cyclisch in het ontwerp geborgd, op een correcte manier geïmplementeerd en geëvalueerd. In de markt wordt dit wel aangeduid met Naast 'Security by Design', 'Privacy by Design' en 'Continuity by Design'.

Voortbrenging van Programmatuur en systeemonderdelen gebeurt op basis van 'Security by Design'-principes. Beveiliging is vanuit het ontwerp geborgd, op een correcte manier geïmplementeerd en zowel proces als output wordt regelmatig geëvalueerd. In het geval van een open sourcecode is hier expliciet aandacht voor.

2.2.10 Autorisatie en Authenticatie

Op basis van ITSM Operations (Acces management). Oplossing en bijbehorende functies en Data mogen alleen gebruikt worden door bevoegde personen. Dit gebeurt door middel van identificatie, authenticatie en autorisatie. Aanvullend kan gekozen worden voor een vorm van multi-factor authentication Bij authenticatie kan het nodig zijn aanvullend bewijs te leveren. Dit kan door een aanvullende verificatiecode te vragen. Dit gebeurt met two-factor authentication.

Een gebruikersaccount is altijd te herleiden naar een Natuurlijk Persoon. Uitzondering zijn gedocumenteerde en geregistreerde systeemaccounts (bijvoorbeeld voor Koppelingen). Identificatie, autorisatie en authenticatie heeft alleen betrekking op Gebruikers en niet op Bezoekers van de UPLO publieke website. Bezoekers kunnen zonder identificatie toegang krijgen tot het openbare gedeelte van de UPLO Oplossing.

2.2.11 Integratie

Voor de communicatie van de UPLO Oplossing op dataniveau of applicatieniveau wordt gebruik gemaakt van Webdiensten-integratie voor de koppeling met bestaande kennisbanken en zaaksystemen in MVP via scrubbing en/of API's (o.a. IPLO als gecentraliseerd platform, gericht op het uitleg en toepassing van de Wet- en regelgeving voor de leefomgeving).

Programma van Eisen (perceel 1)

Zie Bijlage III-B1 – Tab (Architectuur) voor de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Should have eisen

2.3 Voortbrenging

2.3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen en wensen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Voortbrenging van de UPLO Oplossing. De Voortbrenging van de UPLO Oplossing bestaat uit de onderstaande drie (3) sporen.

Spoor 1 – Implementatie (productie gereed maken)

Dit omvat de analyse en ontwerp, installatie, configuratie, integratie, datamigratie en nazorg van de digitale UPLO Oplossing op basis van een afgebakende functionele en technische scope. De MVP bevat circa 75% van de gewenste functionaliteit en is een betrouwbare en efficiënte kennisinfrastructuur ten behoeve van Omgevingsdiensten en de stelselpartners.

Spoor 2 – Adoptie (in gebruik nemen)

Dit omvat het daadwerkelijk in gebruik nemen van de UPLO Oplossing vanuit een aanpak waarbij de VTH-professionals worden gefaciliteerd en gestimuleerd om deel te gaan nemen aan (fluïde) kennissessies en -netwerken om zo adequaat mogelijk met (geformaliseerde) kennisdocumenten te kunnen maken en of raadplegen.

Spoor 3 – Beheer, optimalisatie en onderhoud (blijvend gebruik en optimalisatie)

Na oplevering van de UPLO Oplossing dient de operationele en technische continuïteit voor de gebruikers te worden gegarandeerd. De UPLO Oplossing wordt in navolging van de MVP (release 1) verder door de Opdrachtnemer op basis van een afgebakende scope doorontwikkeld. In dit spoor is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het operationeel technisch beheer, terwijl de verantwoordelijkheid vanuit het opdrachtgeverschap is ingericht voor functioneel en strategisch beheer.

2.3.2 Doelstelling

Aanbestedende dienst kent de volgende doelstellingen voor de UPLO Oplossing:

- Realiseren van een functionele inrichting van het MVP (release 1) van UPLO als samenwerkingsplatform, conform de uitgangspunten van het Programma van Eisen (Bijlage III-A)
- Een operationeel digitaal platform in productie per Q4-2026, zodanig ingericht dat VTH-professionals rond kennisthema's digitaal kunnen samenwerken, dat een profielenboek is ingericht en dat kennisdocumenten goed vindbaar zijn in de Kennisbank.
- Een op Q3-2026 ingericht digitaal platform, waarmee gebruikerstesten en proeven kunnen worden gedaan voor het samenwerken, het vinden van VTH-professionals op expertise en doorzoeken van diverse typen documenten.

2.3.3 Groeibeeld UPLO-gebruikers

Met de introductie van de UPLO Oplossing wordt een belangrijke stap gezet in de uitrol van de MVP, die minimaal de functionaliteit van Kennisnet bevat. Zo wordt vanaf het begin gerichte waarde geleverd voor alle Kennisnet gebruikers en tegelijkertijd ruimte gecreëerd voor leren en het optimaliseren van de UPLO Oplossing. De MVP vormt het fundament voor de doorontwikkeling c.q. optimalisatie van de UPLO Oplossing. Deze aanpak stelt in staat om gecontroleerd te groeien, risico's te beheersen en continu aan te sluiten op de behoeften van gebruikers en organisatie. Door actief input op te halen en te verwerken, zorgen we ervoor dat elke volgende release beter aansluit op de praktijk en maximaal bijdraagt aan de strategische doelstellingen.

Groeibeeld (2026–2029)

De ontwikkeling van het aantal gebruikers van UPLO laat na 2026 een duidelijke maar beheerste groei voor 2027-2028 en 2029 zien. Van ongeveer 3.500 in de nulmeting (2027) naar ongeveer 5.500 gebruikers in 2028 en 6.500 in 2029. Deze groei kent twee verschillende dynamieken: stabilisatie binnen de omgevingsdiensten (OD's) en groei buiten de OD's.

Toelichting op de ontwikkeling in het gebruik van de UPLO Oplossing

De omgevingsdiensten vormen de stabiele basis van het platform. De groei binnen deze groep is beperkt, omdat het merendeel van de organisaties al aangesloten is. De groei-ontwikkeling is het resultaat van:

- Hogere adoptie binnen organisaties,
- Meer structureel gebruik,
- Sterke stijging van het aandeel actieve gebruikers.

De groei van de niet-OD's (gemeenten, waterschappen, provincies en Rijk) ontwikkelt zich hiermee van een OD-platform naar een breder VTH-stelselplatform. De toename wordt vooral gedreven door:

- Directe aansluiting van gemeenten (naast OD's),
- Structurele deelname van waterschappen,
- Thematische betrokkenheid van rijks- en inspectieorganisaties.

Belangrijke afbakening

Deze groeilijn is gebaseerd op een expliciete keuze: adviesbureaus en bedrijven worden niet meegenomen in de groei. De ontwikkeling blijft daarmee gericht op publieke en semipublieke partijen binnen het VTH-stelsel.

Verklaring van de groei

De groei wordt verklaard door een combinatie van inhoudelijke en organisatorische veranderingen:

- Verankering van gebruik binnen omgevingsdiensten
- Actieve regie via kennisregisseurs en kennismakelaars
- Vermindering van versnippering (minder, maar actievere platforms)
- Concrete meerwaarde via kennisproducten en uniforme werkwijzen
- Gefaseerde verbreding naar het gehele VTH-stelsel

Deze lijn sluit aan bij de bredere ambitie om via kennisdeling en standaardisatie te komen tot een meer uniforme en effectieve uitvoering van VTH-taken.

Conclusie

De groei van UPLO zit niet primair in volume, maar in verschuiving en kwaliteit:

- Lichte groei binnen OD's, maar sterke toename in gebruiksintensiteit,
- Duidelijke groei van niet-OD-partijen,
- Ontwikkeling naar een stelselbreed, actief gebruikt kennisplatform.

In 2029 is UPLO daarmee geen optioneel kennisnet meer, maar een logische en structurele werkplek voor VTH-professionals.

2.3.4 Voorbereidingen door Opdrachtgever

Bepaalde activiteiten die randvoorwaardelijk zijn voor de Implementatie door Opdrachtnemer, worden door Aanbestedende dienst alvorens voorbereid. Deze activiteiten (niet-limitatief) worden projectmatig door Opdrachtgever verricht en bestaan uit:

- **Datamigratie.** Welke Data en uit welke Dataopslag of bronnen, dienen te worden gemigreerd. Of Data volledig, juist en relevant zijn en wie daarvan de eigenaar is. Of de eigenaar Data dient op te opschonen of archiveren voorafgaande aan de Datamigratie.
- **Communicatie.** Interne Communicatie draagt primair bij aan het informeren en betrekken van management en Gebruikers rond de Implementatie van de UPLO Oplossing, zodat zij weten en begrijpen wat dit voor hen betekent en wat van hen verwacht wordt. Onderdeel daarvan is een Communicatiestrategie en-plan.
- **Acceptatie.** Acceptatiecriteria en test- en acceptatieplan

2.3.5 Uitgangspunten voor samenwerking

De Aanbestedende dienst hanteert een aantal uitgangspunten die in de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer randvoorwaardelijk zijn voor de Voortbrenging van de UPLO Oplossing door Opdrachtnemer

- Opdrachtnemer werkt samen met Opdrachtgever als één team om de sporen (1, 2 en 3) te realiseren

- Opdrachtnemer houdt zich aan de wet- en regelgeving en relevante producten worden door Opdrachtgever geaccordeerd
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerd en gedragen Implementatie aanpak met duidelijke taken en verantwoordelijkheden
- Opdrachtnemer draagt zorg voor een realistische en volledige planning en sturen op mijlpalen en (tussen)resultaten
- Opdrachtnemer heeft voldoende budget en mankracht voor de Implementatie, Adoptie, Beheer en onderhoud
- Opdrachtnemer borgt een duidelijke besturing als onderdeel van de overeengekomen aanpak
- Opdrachtnemer behandelt besispunten, wijzigingen en mitigeren van risico's gestructureerd en navolgbaar
- Opdrachtnemer is bereid om te anticiperen op onvoorziene omstandigheden
- Opdrachtnemer borgt een open, transparante en respectvolle werkrelatie met Aanbestedende dienst met ruimte voor feedback
- Opdrachtnemer evalueert tussentijds met Opdrachtgever en leert daarvan
- Opdrachtnemer communiceert duidelijk en tijdig over resultaten en impact ervan op de Opdrachtgever
- Opdrachtnemer betreft Gebruikers binnen Opdrachtgever bij de Adoptie omdat zij de UPLO Oplossing dagelijks gaan gebruiken
- Opdrachtnemer gebruikt een bewezen verandermanagement methodologie

2.3.6 Activiteiten en verantwoordelijkheden

Aanbestedende dienst wenst zoveel mogelijk gebruik te maken van de expertise van de Opdrachtnemer en de ervaring die Opdrachtnemer heeft opgedaan met vergelijkbare UPLO Implementaties en het leveren van een adoptie bijdrage. Daarbij is het van belang de verantwoordelijkheden vast te leggen, dus wie verantwoordelijk is voor welke activiteiten.

Toelichting verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (A= accountable – verantwoordelijk voor Prestatie, R= responsible – verantwoordelijk voor uitvoering, C= consulting)

Spoor 1 – Implementatie activiteiten (Productiegereed maken)	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
• Specificeer functionele en technische eisen UPLO Oplossing met de nadruk op de MVP.	C	AR
• Analyse en Ontwerp van het technische platform	AR	R
• Stem de benodigde rollen, taken en verantwoordelijkheden met de gebruikersorganisatie(s) af en kom met een implementatieadvies	C	AR
• Maak een projectplan voor realisatie MVP in samenspraak met de Opdrachtnemer	AR	C
• Maak een test- en acceptatieplan voor validatie van de compliance van de MVP eisen en wensen	AR	C
• Realiseer tijdelijke voorzieningen ten behoeve van de Implementatie	AR	R
• Borgen van Informatiebeveiliging en privacy aspecten	AR	R
• Implementeer (incl. installatie, configuratie, integratie en datamigratie) UPLO Oplossing conform goedgekeurd projectplan	AR	R
• Go Live (in Productie name) naar de UPLO Oplossing	AR	C
• Uitvoeren Testen en Acceptatie met geselecteerde gebruikersgroepen	AR	R
• Nazorg nadat de UPLO Oplossing (of een deel daarvan) in productie is gegaan na Go-Live.	AR	R
• Inrichten overdracht Onderhoud en Support van de UPLO Oplossing	AR	R
• Decharge door overdracht van technisch en operationeel beheer naar Opdrachtnemer en de IT-Regie	AR	R
• Decharge op het project voor de realisatie van het MVP middels een Decharge Rapport.	AR	R

Spoor 2 - Adoptie activiteiten (In gebruik nemen)	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
• Stem de inrichting van gebruik van rollen, taken en verantwoordelijkheden in het werken met het technisch platform af, zodat daar rekening mee gehouden kan worden bij de nadere uitwerking van adoptie	C	AR

• Stel een overkoepelend Adoptieplan op en borg de uitvoering ervan	CR	AR
• Ontwikkel een Adoptie bijdrage als input voor het Adoptieplan	R	A
• Aanpassen van bedrijfsprocessen, inclusief procesbeschrijvingen, werkinstructies en handboeken waar nodig of relevant	C	AR
• Ontwikkel en geef (al dan niet digitale) opleidingen/trainingen voor effectief samenwerken en kennis delen rekening houdend specifieke rol met de omvang van de gebruikersgroep	AR	R
• Ontwikkel trainingen voor data gedreven (dashboards) ondersteuning in sturing van optimalisatie in kennisdeling in prioritering en effectiviteit;	CR	AR
• Ontwikkel dashboards die inzicht geven in gebruik op het platform	CR	AR
• Ontwikkel en geef trainingen voor het functioneel beheer van het technisch platform	CR	AR
• Implementeer en geef opleidingen/trainingen in lijn met de voortgang van realisatie en uitrol van het technisch platform in Spoor 1	AR	R

2.3.7 Implementatie Plan van Aanpak

Om inzicht te krijgen op welke wijze Inschrijver de Implementatie (Spoor 1) gaat uitvoeren, dient een Plan van Aanpak op basis van het Antwoordtemplate ten behoeve van het Subgunningscriterium "Implementatie" te worden opgeleverd. In de voorbereiding van de Implementatie zal Opdrachtnemer het Plan van Aanpak ten behoeve van Spoor 1 met de Opdrachtgever afstemmen. Een aantal belangrijke onderdelen van het Plan van Aanpak staan in de onderstaande paragrafen 2.3.7.1 tot en met 2.3.7.3.

2.3.8 Test en Acceptatie

Inschrijver is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor de Oplevering en Acceptatie van de UPLO Oplossing. De Aanbestedende dienst zal de Test en acceptatieprocedure uitvoeren. Deze Testen vinden plaats in de Ontwikkel-, Test- en Acceptatie (OTA) omgeving van Aanbestedende dienst en is een voorwaarde voor Acceptatie van de UPLO Oplossing alvorens deze door de Aanbestedende dienst in gebruik wordt genomen.

2.3.9 Informatiebeveiliging en privacy

Inschrijver is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor borging van Informatiebeveiliging en privacy gedurende de Voortbrenging van de UPLO Oplossing conform de kaderstelling vanuit o.a. Informatiebeveiliging. Het op effectieve wijze implementeren van autorisaties, security en privacyaspecten is randvoorwaardelijk voor de Migratie. Anders bestaat het risico dat Gebruikers hun taken niet volledig kunnen uitvoeren, ongeautoriseerde personen toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie of dat Kwetsbaarheden worden geïntroduceerd waardoor onjuiste of frauduleuze handelingen niet worden voorkomen of opgemerkt.

2.3.10 Inrichting en overdracht van Onderhoud en Support

Inschrijver is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor het inrichten van een overdracht naar Onderhoud en Support zodat Aanbestedende dienst instaat is om de productie en Onderhoud en Support van de UPLO Oplossing te verzorgen.

Een project kan pas van de Voortbrenging- naar de Operationele fase gaan als aan de voorwaarden van de Aanbestedende dienst is voldaan. In de operationele fase is in productie en naar Onderhoud en Support gaan niet hetzelfde. Dit omdat de functionaliteit in de UPLO Oplossing stapsgewijs in releases in gebruik wordt genomen. Randvoorwaardelijk voor de overdracht naar Onderhoud en Support is dat dit organisatorisch belegd is bij:

- Ontwikkel- en supportteam bij Inschrijver die de UPLO Oplossing kan en gaat onderhouden;
- Technisch infrabeheer bij Inschrijver i.v.m. het hosten van de oplossing vanuit het DC van de Inschrijver
- Functioneel Beheer bij Aanbestedende Dienst conform eisen die Functioneel Beheer stelt.
- Applicatiebeheer bij Aanbestedende Dienst conform eisen die Applicatiebeheer stelt.

- IT-Regieorganisatie bij Aanbestedende dienst voor het life-cycle management van de UPLO Oplossing, waaronder: exploitatie, Beheer, wijzigingen en leveranciersrelatie.

2.3.11 Resultaten

Spoor 1 en 2	Resultaten / deliverables (niet-limitatief)
1. Implementatie	<p>Een functionerend technisch UPLO Oplossing, gebaseerd op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Goedgekeurd MVP-specificaties (release 1) • Roadmap c.q. specificatie overzicht vervolg releases. • Goedgekeurd Implementatie projectplan en planning • Goedgekeurde rollen, taken en verantwoordelijkheden • Goedgekeurd overdrachtsplan voor beheer en onderhoud • Goedkeuring op Besluiten en Exceptions • Goedgekeurde acceptatie MVP (release 1 met merendeel aan functionaliteit) • Project decharge
2. Adoptie	<ul style="list-style-type: none"> • Communicatieplan is goedgekeurd en afgestemd met Spoor 1 en wordt uitgevoerd; • Adoptie trainingen beschikbaar en worden gegeven; • Training in data gedreven kennisontwikkeling in kennisnetwerken beschikbaar en worden gegeven; • Opgeleide kennisregisseurs, kennismakelaars, kennisvertegenwoordigers, VTH-experts en VTH-professionals binnen alle regio's in het gebruik van het technisch platform en stuurinformatie op basis van dashboards, kennisdocumenten en profielen van kenniswerkers; • Actieve monitoring in de effectiviteit van samenwerking op document, kennisnetwerk, organisatie en stelselpartner niveau.

2.3.12 Planning en Mijlpalen

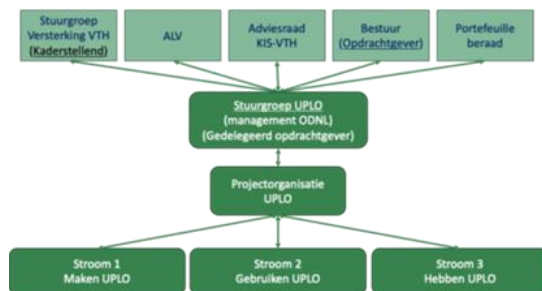
De Inschrijver is als onderdeel van het Plan van Aanpak verantwoordelijk voor het opleveren van een projectplan en mijlpalen- en resourcecapaciteitsplanning die is gebaseerd op de Opdrachtspecificatie. Tijdens de Initiatiefase zal Opdrachtnemer deze in overleg met de Opdrachtgever in detail afstemmen. Het succes van de Implementatie van de UPLO Oplossing is mede afhankelijk van een zo goed mogelijke inschatting van o.a:

- De mijlpalenplanning en benodigde effort (resource-capaciteit) in mandagen in een capaciteitsplanning
- De risico's en welke beheersmaatregelen daar tegenover staan
- De go-no go momenten geïdentificeerd voor activiteiten, die moeten worden afgestemd tussen de verschillende stromen daar er, naar verwachting, beïnvloeding is van keuzes welke naar aanleiding van een activiteit worden voorgesteld. Per go-no go zal besluitvorming worden afgestemd met opdrachtgever en relevante stakeholders.

2.3.13 Projectorganisatie

De bouw en implementatie van de UPLO Oplossing vindt plaats binnen een interbestuurlijke governance-structuur. De besluitvorming over inhoudelijke koers, prioriteiten en financiering liggen bij de VTH-KIS Stuurgroep, waarin het Rijk (o.a. I enW en BZK), het bevoegd gezag (o.a. VNG, IPO, Unie van Waterschappen) en Opdrachtgever vertegenwoordigd zijn. Deze stuurgroep is formeel opdrachtgever van UPLO en stelt de Meerjaren Uitvoeringskennisagenda (MUKA) vast. De VTH-KIS Adviesraad adviseert de Stuurgroep – gevraagd en ongevraagd – over inhoudelijke en procesmatige aspecten van de Kennisinfrastructuur, waaronder ook innovatie, kennisprocessen en opkomende thema's.

De operationele uitvoering van het project, inclusief technische ontwikkeling, inhoudelijke opbouw en functioneel beheer, vindt plaats binnen de Opdrachtgever, waar UPLO als platform is gepositioneerd. Het kennisteam en UPLO-team vallen onder aansturing van het MT van Aanbestedende dienst, dat ook secretaris is van de VTH-KIS Stuurgroep. Aanbestedende dienst is behorend en uitvoerend. Onderstaand de voorgestelde governance/projectorganisatie vanuit de projectorganisatie UPLO:



Programma van Eisen (perceel 1)

Zie Bijlage III-B1 – Tab (Implementatie) voor de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Should have eisen

2.4 Beheer, optimalisatie en onderhoud

2.4.1 IT-Regie

De Opdrachtgever is gestart met de inrichting van een IT-regiefunctie voor de UPLO Oplossing. Deze IT-regiefunctie – al dan niet virtueel georganiseerd – heeft als primaire doel het borgen van de realisatie van de strategische doelstellingen binnen het UPLO-domein. Dit gebeurt door een optimale afstemming en besturing van vraag en aanbod van de gewenste UPLO-dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Voor een effectieve invulling van deze IT-regiefunctie dienen diverse rollen en verantwoordelijkheden te worden belegd. Dit vraagt om een hoge mate van betrokkenheid, zowel vanuit de business als vanuit de Opdrachtnemer. De IT-regiefunctie richt zich daarbij op de aansturing van vier samenhangende werkstromen: strategisch beleid, projecten, niet-standaard wijzigingen (tactisch niveau) en de standaard dienstverlening (operationeel niveau). Het voeren van de IT-regiefunctie heeft voor de Opdrachtgever de volgende doelstellingen:

- Het vertalen van de businessvraag, binnen de geldende kaders (o.a. informatiebeveiligingsbeleid) naar een eenduidig en gestandaardiseerd aanbod van dienstverlening met betrekking tot de UPLO Oplossing, zoals vastgelegd in een Product- en Dienstencatalogus.
- Het definiëren en structureren van de behoeften vanuit het UPLO-domein (gebruikers) en het omzetten daarvan in een heldere vraagstelling, prioritering en concrete dienstverlening door de Opdrachtnemer.
- Het monitoren en sturen op prestaties en kwaliteit van de Opdrachtnemer en eventuele andere leveranciers, op basis van duidelijke SLA- en XLA-afspraken, KPI's en procesafspraken (DAP).

De IT-regiefunctie is verantwoordelijk voor activiteiten op strategisch, tactisch en operationeel niveau:

- **Strategisch niveau:** gericht op het bepalen en borgen van langetermijn doelstellingen, waaronder het ontwikkelen en realiseren van de informatie- en sourcingstrategie binnen het UPLO-domein, en het opbouwen en onderhouden van strategische relaties met de Opdrachtnemer en andere relevante partijen.
- **Tactisch niveau:** gericht op het onderhouden van relaties met het management van de gebruikersorganisatie, het inventariseren en realiseren van nieuwe of gewijzigde dienstverlening, en het sturen op de contractuele relatie met de Opdrachtnemer.
- **Operationeel niveau:** gericht op het waarborgen van een soepele uitvoering van de dienstverlening op het koppelvlak tussen het UPLO-domein, de Opdrachtnemer en overige partijen. De regiefunctie t hierbij de prestaties van de Opdrachtnemer, bewaakt de gebruikerstevredenheid en fungeert als escalatiepunt bij verstoringen of klachten.

Niveau	Rollen	Globale inhoud
Strategisch	1. IT -Business Relationship manager	IT-strategie en business strategie in overeenstemming brengen
	2. Client Security Officer (Risk, Security & compliance)	Definieer en implementeren van Informatiebeveiliging strategie
	3. Sr. Architect	<ul style="list-style-type: none">• Vertalen van EA naar Business Solution Architectuur wat randvoorwaardelijk is naar de IT Solution Architectuur (informatie architectuur naar applicatie en infra architectuur• Daarnaast de Service Design Architectuur (Governance) en het beheer daarop.
Tactisch	4. Business Portfolio Manager	De regie van Business Service Solution doorvertaald (randvoorwaardelijk) naar de IT-oplossing (HLD) met daaronder de ICT-diensten van de IT Leverancier
	5. Business Demand	Vertalen van informatiebehoefte vanuit bedrijfsprocessen ten behoeve van informatievoorziening
	6. Contract en leveranciers management	Vastlegging van contracten en nakoming borgen
Operationeel	7. Servicemanagement	Borging meting en rapportage van operationele Performance van IT-diensten

	8. Business procesadvies (Service Request management)	Beheer van de informatievoorziening ten behoeve van de gebruikersorganisatie
	9. Business transitie management	Het ondersteunen bij wijzigingen in de informatievoorziening
	10. Delivery management (Service Level management)	Coördineren van de operationele IT-dienstverlening bij interne teams of leveranciers

2.4.2 Activiteiten en verantwoordelijkheden

Aanbestedende dienst wenst zoveel mogelijk gebruik te maken van de expertise van de Opdrachtnemer en de ervaring die Opdrachtnemer heeft opgedaan met beheer, onderhoud en het optimaliseren van de oplossing. Daarbij is het van belang de verantwoordelijkheden vast te leggen, dus wie verantwoordelijk is voor welke activiteiten.

Toelichting verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (A= accountable – verantwoordelijk voor Prestatie, R= responsible – verantwoordelijk voor uitvoering, C= consulting)

Spoor 3 activiteiten (Blijvend gebruik en optimalisatie)	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
<ul style="list-style-type: none"> • Technische hulpmiddelen met betrekking tot het Service Management systeem op basis van ITI4/SIAM/TOGAF als frontdesk voor gebruikersondersteuning in het gebruik van de UPLO Oplossing 	AR	C
<ul style="list-style-type: none"> • Specificeer de eisen voor het functioneel en technisch beheer en voeg deze samen 	AR	C
<ul style="list-style-type: none"> • Maak een test- en acceptatieplan voor validatie van de compliance van de eisen en wensen 	C	AR
<ul style="list-style-type: none"> • Bepaal de rollen en de profielen op de interne bezetting van de IT-regie organisatie ten opzichte van de IT Regie 	C	AR
<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren testen en acceptatie 	C	AR
<ul style="list-style-type: none"> • Acceptatie door de IT-regie beheerorganisatie 	C	AR
<ul style="list-style-type: none"> • Acceptatie door IT Opdrachtnemer 	AR	C
<ul style="list-style-type: none"> • Specificeer, implementeer een Roadmap voor de geplande optimalisaties (S, M, L, XL) van UPLO (vanaf release 2) en acceptatie 	AR	R

2.4.3 Resultaten

Spoor 3	Resultaten / deliverables (niet-limitatief)
Beheer, optimalisatie en onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Goedgekeurd Plan ter ondersteuning van een IT-Regie (in wording) • Goedgekeurde rollen, taken en verantwoordelijkheden voor IT-Regie • Goedgekeurd advies functieprofielen medewerkers IT-Regie • Aangestelde medewerkers binnen IT-Regie • Ingericht functioneel, technisch en operationeel beheer en onderhoud • Goedgekeurde roadmap optimalisaties (S, M, L, XL) voor 2027, 2028 en 2029 • Goedgekeurde acceptatie optimalisaties en decharge.

2.4.4 Service Level Agreement en Dossier Afspraken en Procedure

Binnen Opdrachtgever is Data IV eindverantwoordelijk voor de UPLO Oplossing. Data IV heeft in de huidige situatie een serviceovereenkomst (lees: SLA) met de Business met specifieke afspraken over de bedrijfsprocessen in relatie tot de ICT-diensten. Data IV vervult de IT-Regie functie naar de IT-leveranciers. Om aan deze interne leveringsafspraken te kunnen blijven voldoen, moet Opdrachtgever met de Opdrachtnemer dito afspraken maken ten aanzien van de kwaliteit (lees: prestaties en KPI's) van de UPLO Oplossing alsmede hoe processen hiervoor zo goed mogelijk op elkaar moeten aansluiten. De UPLO Oplossing heeft ten aanzien van Business prioriteit en impact de classificatie "GOUD" om aan de interne continuïteitsafspraken te kunnen voldoen. Een SLA (incl. XLA) geeft inzicht in de verwachte kwaliteit en een DAP beschrijft alle processen en procedures op het koppelvlak van de samenwerking, en ook de governance (incl. contactpersonen) die omwille van de UPLO-dienstverlening relevant zijn.

2.4.5 Rapportage

Opdrachtnemer levert periodiek een rapportage aan Opdrachtgever om te kunnen vaststellen of de UPLO Oplossing presteert volgens de overeengekomen SLA, waarin trends kunnen worden geanalyseerd en hierop door Partijen kan worden (bij)gestuurd. Zie Programma van Eisen ten aanzien van de SLA en DAP tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

2.4.6 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als een operationele status van de UPLO Oplossing t.o.v. overeengekomen High Level Design (HLD) voor de Opdrachtgever. De Beschikbaarheid is volledig wanneer er geen degradatie van het gebruik is, de UPLO Oplossing heeft dan de 'Productie status'.

2.4.7 Capaciteit

Capaciteit wordt gedefinieerd als de mate waarin de UPLO Oplossing voldoet aan de benodigde Capaciteit t.o.v. overeengekomen High Level Design (HLD) en eventuele piekperioden van gebruik in vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde kengetallen/ meeteenheden.

2.4.8 Performance

Performance wordt gedefinieerd als de mate waarin de UPLO Oplossing voldoet aan de prestaties van maximale respons- en doorlooptijden van berichten en uitvoer in vooraf door de Opdrachtgever vastgestelde meeteenheden.

2.4.9 Kwetsbaarheden

Opdrachtgever wil de risico's inperken dat onbevoegden gebruik kunnen maken van Kwetsbaarheden in de UPLO Oplossing. Kwetsbaarheden kunnen onder andere ontdekt worden naar aanleiding van cyberhack, beveiligingstesten, berichten in de media, meldingen van leveranciers en op basis van informatie uit de CVE-database.

2.4.10 Service Window

De opdrachtnemer waarborgt een robuuste en betrouwbare dienstverlening door middel van duidelijk gedefinieerde service windows en beschikbaarheidsafspraken. De dienstverlening is ingericht om optimale ondersteuning te bieden tijdens reguliere kantooruren, aangevuld met continue beschikbaarheid voor kritieke situaties. De 1^e lijns servicedesk is op werkdagen bereikbaar voor meldingen en service requests binnen reguliere openingstijden, terwijl voor incidenten met de hoogste prioriteit (Prio 1) een 24/7 stand-by voorziening is ingericht. Dit garandeert dat verstoringen met grote impact te allen tijde snel en adequaat worden opgepakt.

Ook de service-uren sluiten hierop aan: reguliere ondersteuning vindt plaats binnen kantooruren, met aanvullende 24/7 stand-by ondersteuning voor kritieke verstoringen. Voor bijzondere situaties, zoals implementaties of geplande wijzigingen, kan extra stand-by capaciteit worden ingezet, mits tijdig aangevraagd. De UPLO Oplossing zelf is continu beschikbaar (24/7, 365 dagen per jaar), ondersteund door een proactief monitoring- en alertingproces. Hierdoor is de opdrachtnemer in staat om incidenten en (dreigende) verstoringen vroegtijdig te signaleren en binnen de gestelde reactietijden te handelen.

Omschrijving	Prestatie Indicator	Norm
Openstelling Servicedesk	Reguliere Openingstijd Servicedesk voor meldingen en service requests	Op Werkdagen: 8:00 – 17:00 Nederlandse tijd
	Stand-by Openingstijd Servicedesk voor melden Prio 1 Incidenten	7x24 uur
Service Window	Reguliere service uren waarin ondersteuning wordt geleverd	Op Werkdagen: 8:00 – 17:00 Nederlandse tijd
	Stand-by service uren waarin voor Prio 1 Verstoringen ondersteuning wordt geleverd	7x24 uur

Stand-by	Extra (stand-by) Openstelling Servicedesk en/of ondersteuning t.b.v. speciale situaties (b.v. Implementaties).	Wordt aangevraagd uiterlijk 5 Werkdagen voor aanvang. (valt buiten de vaste Prijs SLA)
Openstelling	Tijdvak waarbinnen de Oplossing beschikbaar is voor gebruik	7x24 uur, 365 dagen per jaar
Monitoring en alerting	Opdrachtnemer heeft een Monitoring en alerting proces ingericht om direct (binnen 2 Klokuren, conform Reactietijd Prio1) te kunnen handelen in geval van Incidenten en (dreigende) Verstoring van de Beschikbaarheid van de Oplossing	7x24 uur, 365 dagen per jaar

Met deze inrichting wordt een balans geboden tussen efficiënte reguliere dienstverlening en maximale paraatheid bij kritieke incidenten, passend bij de eisen van de opdrachtgever.

2.4.11 Servicedesk

Opdrachtnemer levert gedurende de openstelling een Servicedesk (Service Operation) voor alle meldingen (Incidenten, problems) en service requests (wijzigingen, vragen) rond de geleverde UPLO Oplossing. Verder events monitoring vanuit de oplosgroepen en/of overige uitvoerende leveranciers. Binnen Opdrachtgever is de volgende ondersteuning ingeregeld voor gebruiker:

- 1e lijns wordt standaard geleverd door Opdrachtnemer
- 2e lijns wordt verleend door interne oplosgroepen of derden

De servicedesk van Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende normen:

Prestatie Indicator	Prioriteit	Doel	Norm
Reactietijd	Prio 1	30 minuten	100%
	Prio 2	2 uur	100%
	Prio 3	4 uur	100%
	Service request	1 Werkdag	100%

Naast de door de Opdrachtgever gemelde Incidenten aan de 1e lijns Servicedesk van de Opdrachtnemer worden tevens Meldingen die automatisch worden gesignaleerd door Opdrachtnemer als een Incident beschouwd

2.4.12 Incidentmanagement

Het doel van de Servicedesk met betrekking tot het incidentmanagementproces is het registreren en beheren van verstoringen (lees: technische, governance en security incidenten) met betrekking tot de UPLO-dienstverlening die de beschikbaarheid van de UPLO-dienstverlening onderbreken. Het proces beheert ook gebeurtenissen die de serviceprestaties verslechteren - of kunnen verslechteren. Het proces heeft ten doel om de UPLO-dienstverlening binnen afzienbare tijd te herstellen. Dit is vaak binnen een overeengekomen tijdschema, gedictieerd door de prioriteit van het Incident, op basis van de impact en de tijdsduur waarbinnen de Melding moet worden opgelost.

Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende normen ten aanzien van afhandeling Incidenten (Oplostijd Verstoringen):

Prioriteit	Categorie voor het aangeven van het relatieve belang van een Incident, Probleem of wijziging.
Prioriteit bepaling	<ul style="list-style-type: none"> • Impact Hoog / Urgentie Hoog geeft Prio 1 • Impact Hoog / Urgentie Laag geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Hoog geeft Prio 2 • Impact Laag / Urgentie Laag geeft Prio 3

Prestatie Indicator	Doel	Norm
Oplostijd Incident prio 1	4 klokuren	100%
Oplostijd Incident prio 2	Ma t/m vr: één dag (24 Klokuren)	100%
Oplostijd Incident prio 3	Ma t/m vr: drie dagen (72 Klokuren)	85%

Met 'Norm' wordt bedoeld het percentage Incidenten die binnen het gestelde doel worden opgelost

2.4.13 Service Request management

Binnen de Servicedesk, het Service Request managementproces wordt de afhandeling van service requests gerealiseerd. Service Request kunnen met drie (3) verschillende prioriteiten worden aangemeld: vragen, klachten, Standaard Changes. Ongeacht de vermoedelijke achtergrond, wordt een prioriteit toegekend op basis van Impact en Urgentie.

2.4.14 Problem management

Het doel van het problemmanagement proces is het beheren van de levenscyclus van een probleem, dat wordt gedefinieerd als de onbekende onderliggende oorzaak van één of meerdere aan elkaar gerelateerde Incidenten. Het is ook verantwoordelijk voor het voorkomen van Incidenten en Problemen die zich voordoen of terugkeren. Het problem managementproces heeft zowel reactieve als proactieve aspecten. Het reactieve aspect houdt zich bezig met het oplossen van Problemen als reactie op een of meer Incidenten binnen een overeengekomen tijdschema en op basis van de prioriteit van het probleem. Het proactieve aspect houdt zich in de eerste plaats bezig met het voorkomen van Incidenten.

2.4.15 Change & Release management

Het doel van change and release management is om wijzigingen aan de UPLO Oplossing met minimale hoeveelheden Verstoring aan te brengen. Releasebeheer zorgt ervoor dat de integriteit van de live-omgeving wordt beschermd en dat de juiste wijzigingen worden geïmplementeerd. Samen zorgen de processen ervoor dat consistente methoden worden gebruikt om wijzigingen te beoordelen, goed te keuren (bij vragen goedkeuring door CAB IT Opdrachtnemer en door C-CAB van Opdrachtgever) en in te voeren (met aandacht voor een Fall-back scenario op basis van te nemen maatregelen en testen).

2.4.16 Asset & Configuratie management

Het proces Configuratie & Asset Management heeft als doel het beheersen, vastleggen en onderhouden van informatie over IT-assets en configuratie-items (CI's) gedurende hun volledige levenscyclus, zodat IT-diensten betrouwbaar, kosteneffectief en beheersbaar kunnen worden geleverd.

2.4.17 Catalog management

Service Catalog Management zorgt ervoor dat IT-diensten transparant, gestandaardiseerd en beheersbaar worden geleverd, met duidelijke afspraken over kwaliteit, kosten en verantwoordelijkheden. Dit wordt gekoppeld aan de IT Solution HLD ten aanzien van de volgordelijkheid en afhankelijkheid van de betreffende IT-oplossing

2.4.18 IT Service managementsysteem

Het Beheer van de UPLO Oplossing wordt binnen de Opdrachtgever uitgevoerd met een IT Service Management (ITSM) functionaliteit (perceel 2). Daarnaast dient de UPLO Oplossing geautomatiseerd aan te sluiten op het registratiesysteem (ITSM) van de Opdrachtnemer voor de afhandeling van meldingen en service requests. Dat betreft ook het registreren als het leveren van de gereed melding aan de ITSM-oplossing (perceel 2) van de Opdrachtgever.

2.4.19 Gebruiksbeheer m.b.t. pakketoplossing

Doel van gebruiksbeheer is ondersteuning van het dagelijks gebruik van de informatievoorziening vanuit functionele optiek, zorgdragen voor instandhouding van de huidige informatievoorziening en ook het beheer van de bedrijfsinformatie. Bij de Opdrachtgever worden deze werkzaamheden uitgevoerd door

Functioneel Beheer en is organisatorisch ondergebracht binnen IT-Regie van Opdrachtgever. Input in het gebruiksbeheer proces wordt verzorgd door de Servicedesk van de opdrachtgever. Deze coördineren Serviceverzoeken, zoals Verzoeken voor informatie, changes of autorisaties. Waar Verzoeken niet een standaard karakter hebben zal Functioneel Beheer contact onderhouden met de Opdrachtnemer en Gebruikers.

De eisen die de Opdrachtgever noodzakelijk of gewenst acht voor de uitvoering van deze processen zijn beschreven in programma van eisen Bijlage III-B1. Deze eisen worden door de Opdrachtgever als voorwaardelijk gezien om de Operationele fase van de oplossing gecontroleerd uit te kunnen voeren maar zullen hier niet opnieuw worden gepresenteerd.

2.4.20 Functionaliteitenbeheer

Functionaliteitenbeheer houdt zich primair bezig met de aansluiting van de informatievoorziening op het bedrijfsproces. De doelstelling is het initiëren van en zorgdragen voor de uitwerking en verandering van de gewenste wijzigingen aan de informatievoorziening. Functionaliteitenbeheer is primair belegd bij de Opdrachtgever. De doorvertaling ervan naar de High Level Design (HLD) ligt bij de Opdrachtnemer.

2.4.21 Service Continuïteit management

Service Continuïteit management is een belangrijk onderdeel van de servicelevering. Het richt zich op incidentpreventie, -voorspelling en -beheer na een Incident op rampniveau. Met als doel de Beschikbaarheid en prestaties van de Service op het hoogst mogelijke niveau te houden vóór, tijdens en na dergelijke Incidenten. Het doel van Continuïteit Management is om downtime, kosten en zakelijke impact van Incidenten te verminderen door effectieve, gestandaardiseerde processen in te voeren voor wanneer deze Incidenten zich zouden mogen voordoen. Opdrachtnemer sluit aan op het Service Continuïteits-plan van de Opdrachtgever.

2.4.22 Informatiebeveiliging management

Dit proces beschrijft de toepassing van het informatiesecuritybeleid binnen Business Service Solutions (BSS). Zie Bijlage II (Document 2) voor het functionele, BSS-gerelateerde informatiebeveiligingsplan. Dit plan zorgt ervoor dat de BSS-dienstverlening voldoet aan zowel de algemene security-eisen als de contractueel afgesproken eisen van de opdrachtgever. Het doel is om de IT- en bedrijfsbeveiliging van het marktsegment, de specifieke klant, IT-regie en betrokken leveranciers (IT en ondersteunende diensten) op elkaar af te stemmen. Zo wordt informatiesecurity effectief beheerd binnen alle servicemanagement activiteiten.

2.4.23 Backup & Restore

Back-ups zijn bedoeld om Data, Programmatuur en configuratiegegevens periodiek veilig te stellen. Zodanig dat deze gebruikt kunnen worden om de Data, Programmatuur of configuratiegegevens bij onbeschikbaarheid binnen afgesproken termijnen al dan niet op hetzelfde systeem te herstellen.

Data opgeslagen in back-ups zijn minimaal op hetzelfde niveau beveiligd als Productiegegevens. Back-ups buiten de Oplossing zijn niet te gebruiken om de Data te verwerken anders dan via het reguliere Restoreproces binnen de UPLO Oplossing te brengen.

Programma van Eisen (perceel 1)

Zie Bijlage III-B1 – Tab (Beheer, optimalisatie en onderhoud) voor de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Should have eisen

3 Perceel 2 – ITSM Oplossing

3.1 Functionaliteit

Dit hoofdstuk beschrijft de functionele eisen en gewenste ondersteuning van de IT-servicemanagementtool (hierna: ITSM Oplossing) ten behoeve van de (Service Integration) IT-Regie van Aanbestedende dienst. De ITSM Oplossing dient de IT-Regie maximaal te ondersteunen bij het inrichten, uitvoeren en monitoren van IT-servicemanagementprocessen. De trigger begint met de Business Service Solution (BSS) UPLO en het onderliggende UPLO-platform.

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor de volledige ITSM-procesketen en dient aan te sluiten op de architectuur, technische randvoorwaarden en governance afspraken zoals vastgesteld binnen het High Level Design (HLD) van de UPLO Oplossing. De ITSM Oplossing dient daarnaast de samenwerking tussen Aanbestedende dienst (in de rol van opdrachtgever) en de betrokken Leverancier (in de rol van opdrachtnemer) te faciliteren. Dit omvat onder meer het ondersteunen van gestandaardiseerde processen, workflow management en informatie-uitwisseling via business-to-business (B2B) interacties, inclusief het hanteren van uniforme naamgevingsconventies en procesafspraken.

Het ITSM-platform wordt beschouwd als een bedrijf kritisch systeem en heeft binnen de Aanbestedende dienst een goud-classificatie vanwege het belang voor de bedrijfscontinuïteit van de IT-regieorganisatie en de ondersteuning van de UPLO Oplossing. De ITSM Oplossing dient daarom maximale procesondersteuning te bieden, zodat handmatige werkzaamheden binnen de IT-Regie tot een minimum worden beperkt. Dit is van belang vanwege de beperkte omvang van de beheerorganisatie.

3.1.1 Uitgangspunten IT-Regie

De ITSM Oplossing dient de IT-Regie te ondersteunen en bij te dragen aan de effectieve besturing van IT-dienstverlening vanuit de verschillende perspectieven van belanghebbenden binnen de UPLO Oplossing. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten:

1. Ondersteuning van de IT-Regie. De ITSM Oplossing dient de IT-Regie optimaal te ondersteunen bij het uitvoeren van IT-servicemanagementprocessen. De IT-Regie bestaat uit een compacte organisatie die verantwoordelijk is voor de regievoering op de IT-dienstverlening rondom het UPLO-platform.
2. Ondersteuning van de opdrachtgeversrol. De ITSM Oplossing dient primair ondersteuning te bieden aan de functionele en regie voerende rol van de Opdrachtgever binnen IT-servicemanagement. Dit betekent dat de tool inzicht, sturing en monitoring moet faciliteren op de geleverde IT-diensten en op de prestaties van de betrokken Opdrachtnemer.
3. Scheiding tussen regie en uitvoering. De operationele uitvoering van IT-servicemanagementprocessen ligt bij de betrokken IT-leverancier(s). De ITSM Oplossing dient daarom de samenwerking en afstemming tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer te ondersteunen, inclusief het faciliteren van procesoverdrachten, escalaties en rapportages.

3.1.2 Scope ITSM Oplossing

De ITSM Oplossing moet de volledige ITSM-procesketen ondersteunen volgens gangbare best practices en raamwerken zoals ITIL4, SIAM en TOGAF, toegepast vanuit de rol van de Opdrachtgever.

De ITSM Oplossing omvat minimaal de volgende onderdelen:

- Ondersteuning van de functionele ITSM-processen binnen de IT-Regie van de opdrachtgever
- Koppelingen (interfaces) met alle relevante interne en externe belanghebbenden binnen de IT-regie
- Dashboards voor alle fasen van de lifecycle: strategie, design, transitie, operatie en continue verbetering (CSI)
- Ondersteuning van het functioneel beheer van de UPLO Oplossing
- Ondersteuning van processen voor functioneel, applicatie- en technisch beheer
- Ondersteuning van IT-regieprocessen op drie niveaus:
 - Strategisch en designniveau

- Tactisch niveau (vanuit Service Design, Informatiebeveiliging en Service Continuiteit, daarnaast Service Levelmanagement [Supplier management] en delivery, inclusief servicedesign en service transition)
- Operationeel niveau (inclusief escalatiemanagement en toegangsbeheer)
- Inrichting van regelkringen binnen alle vijf ITSM-domeinen, inclusief afstemming met belanghebbenden zoals IT-leveranciers en VTH-partijen
- Ondersteuning van continue serviceverbetering (CSI), inclusief meten, rapporteren en optimaliseren van dienstverlening
- Ondersteuning van leveranciersmanagement

3.1.3 Ondersteuning ITSM-levenscyclus

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor de volledige levenscyclus van IT-diensten.

Ad Service Strategy

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden bij het bepalen van de waarde van IT-diensten voor de organisatie. Dit omvat onder andere het vastleggen en beheren van businessbehoeften en het vertalen daarvan naar functionele IT-requirements.

Ad Service Design

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden bij het ontwerpen van IT-diensten, inclusief het vastleggen van functionele specificaties, technische uitgangspunten en governance afspraken. Dit resulteert in een High Level Design waarin functionele, technische en organisatorische aspecten zijn vastgelegd.

Ad Service Transition

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden bij het realiseren en implementeren van nieuwe of gewijzigde IT-diensten. Dit omvat onder andere het plannen, coördineren en registreren van activiteiten zoals installatie, configuratie, testen, training en ingebruikname van systemen.

Ad Service Operations

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden bij het operationeel beheren van IT-diensten. Dit omvat o.a.:

- Registratie en afhandeling van incidenten
- Afhandeling van serviceverzoeken
- Monitoring van IT-diensten en systemen
- Beheer van gebruikersaccounts en toegangsrechten
- Escalatiemanagement
- Communicatie en afstemming met IT-leveranciers (zie regelkringen)

Ad Continual Service Improvement (CSI)

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden bij het structureel verbeteren van IT-diensten op basis van de Plan-Do-Check-Act-cyclus. Dit omvat onder andere het analyseren van prestaties, het identificeren van verbeterpunten en het monitoren van verbetermaatregelen.

3.1.4 Functionele ondersteuning ITSM Oplossing

Deze paragraaf beschrijft de gewenste functionaliteit van de IT-servicemanagementtool (ITSM Oplossing) ter ondersteuning van de inrichting en verdere ontwikkeling van de Service Integration/IT-servicemanagement organisatie [op de lifecycles , Service Strategie, Service Design, Service Transition, Service Operations en Continual Service Improvement] van omgevingsdienst NL, IT-Regie. Dit ten behoeve van de Business Service Solution (BSS) UPLO als trigger. De ITSM Oplossing dient maximale ondersteuning (slagkracht en sturend vermogen) te bieden aan de IT-Regie in haar rol als opdrachtgever van IT-dienstverlening. Daarbij dient de tool zowel organisatorische als technische beheerprocessen te ondersteunen en integratie mogelijk te maken met betrokken IT-leveranciers en andere belanghebbende partijen.

De functionaliteit dient de volledige ITSM-levenscyclus te ondersteunen, volgens gangbare best practices zoals ITIL, en dient gericht te zijn op het ondersteunen van een compacte IT-Regie. Hierbij is het van belang dat de tool samenwerking faciliteert tussen Opdrachtgever en externe IT-leveranciers waaronder de UPLO-leverancier, onder andere door middel van API-koppelingen en business-to-business (B2B) integraties. De ITSM-domeinen waaraan de ITSM Oplossing ondersteuning dient te bieden zijn hieronder verder uitgewerkt.

3.1.5 Service Strategy

De ITSM Oplossing dient functionaliteit te bieden voor het ondersteunen van strategische IT-regieprocessen. Dit omvat onder andere ondersteuning voor governance, overlegstructuren en besluitvorming, inclusief vastlegging van rollen en verantwoordelijkheden volgens een RASCI-model. De tool dient daarnaast samenwerking met externe belanghebbenden te ondersteunen via B2B-integraties.

Demand management

De ITSM Oplossing dient een demand managementmodule te bevatten waarmee de vraag naar IT-diensten vanuit de organisatie kan worden geregistreerd, geanalyseerd en geprioriteerd. De module dient onder andere te voorzien in een stakeholder engagement dashboard. Dit dashboard geeft inzicht in de verschillende belanghebbenden binnen het VTH-stelsel van de leefomgeving, waaronder naar verwachting circa 400 betrokken partijen. Het dashboard dient informatie te bieden over onder andere belangen, missie en visie, prioriteiten, invloedssfeer en de wijze van benadering van stakeholders.

Business portfolio management

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor het beheren van het portfolio van BSS-diensten. De ITSM Oplossing dient een centrale repository te bieden waarin alle business requirements worden geregistreerd en beheerd. Deze repository dient gekoppeld te zijn aan het stakeholderdashboard, zodat inzicht ontstaat in de relatie tussen wensen en betrokken partijen. Daarnaast dient de ITSM Oplossing een BSS-portfolio roadmap te bieden waarin alle lopende en geplande ontwikkelingen zichtbaar zijn. Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt tussen:

- Diensten in ontwikkeling of bouw, bijvoorbeeld nieuwe releases of integraties met externe systemen
- Diensten die operationeel zijn (live), zoals de MVP-versie van BSS UPLO
- Diensten die zijn uit gefaseerd of vervangen.

Financial management

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor het financieel beheer van IT-diensten. Hiervoor dient de tool dashboards te bieden met inzicht in onder andere:

- Aanbestedingen en contracteringstrajecten
- Servicewaarderingen
- Businesscases
- Offertes
- Contracten en financiële afspraken.

Voor alle relevante documenten dient versiebeheer beschikbaar te zijn.

3.1.6 Service Design

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden bij het ontwerpen en documenteren van IT-diensten.

Architectuur en design

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor het beheren van enterprise-architectuur en de architectuur van BSS-diensten. Dit omvat onder meer:

- Vastlegging van enterprise-architectuurprincipes
- Koppeling met demandmanagement
- Aansluiting op informatiebeveiligingsbeleid.

Voor de Business Service Solution dient de tool ondersteuning te bieden voor het opstellen en beheren van een Service Design Package, inclusief beheer- en governance-afspraken. Daarnaast dient de tool

dashboards te bieden waarin inzicht wordt gegeven in architectuurregels, business impact analyses en de relatie met de informatiebeveiligingsbaseline.

Integratie met BSS-diensten

De ITSM Oplossing dient integraties mogelijk te maken met andere onderdelen van het BSS-ecosysteem. Dit omvat onder andere API-koppelingen met de servicecatalogus van IT-leveranciers en triggers richting de IT-solutioncomponenten van het UPLO-platform.

Service continuity management

De ITSM Oplossing dient functionaliteit te bieden voor het beheren van servicecontinuïteit. Dit omvat o.a.:

- Dashboards voor Service Continuity Plans (SCP)
- Versiebeheer van SCP-documentatie
- Planning van audits en controles
- B2B-integratie met continuïteitsplannen van IT-leveranciers.

Capacity en availability management

De ITSM Oplossing dient inzicht te bieden in capaciteit en beschikbaarheid van IT-diensten. Hiervoor dienen dashboards beschikbaar te zijn met gegevens afkomstig van IT-leveranciers, inclusief mogelijkheden voor voortgangsbewaking en validatie.

Informatiebeveiliging

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor informatiebeveiligingsprocessen. Verder dient de ITSM Oplossing meer een centraal riskregister te bevatten waarin risico's, aannames, issues en besluiten worden vastgelegd, inclusief mitigerende maatregelen, prioriteiten en impact op de business.

Daarnaast dient de ITSM Oplossing ondersteuning te bieden voor het beheren van informatiebeveiligingsplannen, inclusief planning van audits en controles en B2B-koppelingen met IT-leveranciers.

Service level management

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor het beheren en monitoren van servicelevels.

De ITSM Oplossing dient dashboards te bieden met prestatie-informatie, waaronder kritieke succesfactoren (KSF) en KPI's. Daarbij dient ondersteuning te bestaan voor het beheren van SLA's, SLO's en SLI's voor zowel BSS-diensten als ITSM-dienstverlening. Daarnaast dient de tool ondersteuning te bieden voor het beheren van afspraken, procedures en contracten, inclusief integratie met leveranciersmanagement en financieel beheer.

Servicecatalogusmanagement

De ITSM Oplossing dient een servicecatalogus te bevatten waarin alle IT-diensten worden beschreven.

De catalogus dient gekoppeld te zijn aan de BSS-portfolio roadmap en dient integraties te ondersteunen met servicecatalogi van IT-leveranciers. Tevens dient de catalogus geïntegreerd te zijn met andere ITSM-processen, zoals change-, release- en projectmanagement.

Supplier management

De ITSM Oplossing dient functionaliteit te bieden voor leveranciersmanagement. Dit omvat dashboards met inzicht in prestaties van leveranciers en koppelingen met contractinformatie, SLA-afspraken en financiële gegevens.

3.1.7 Service Transition

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden bij de implementatie en wijziging van IT-diensten.

Projectmanagement

De ITSM Oplossing dient een projectmanagementmodule te bevatten waarin projectplannen, planningen en voortgang kunnen worden beheerd. Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt tussen technische en governance-aspecten. De tool dient tevens ondersteuning te bieden voor overlegstructuren, besluitvorming en risicobeheer.

Release management

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor het plannen en beheren van releases. Hiervoor dienen dashboards beschikbaar te zijn met releaseplannen, implementatieplanning en voortgangsinformatie.

De release-module dient geïntegreerd te zijn met projectmanagement, changemanagement en risicomangement.

Change management

De ITSM Oplossing dient functionaliteit te bieden voor het beheren van wijzigingen, inclusief ondersteuning voor Change Advisory Boards (CAB). Dit omvat onder meer agenda- en besluitregistratie en integraties met project- en releasemanagement. Daarnaast dient B2B-integratie mogelijk te zijn met IT-leveranciers voor technische en emergency CAB-processen.

Configuratie management

De ITSM Oplossing dient een configuratiemanagementsysteem (CMS) te bevatten waarin configuratie-items worden beheerd. Hierbij dient onderscheid te worden gemaakt tussen functionele, governance- en technische configuratie-items. De tool dient tevens ondersteuning te bieden voor audit- en controleplanning en voor overlegstructuren rondom configuratiemanagement.

Knowledge management

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor kennisbeheer, waarbij waar mogelijk gebruik wordt gemaakt van functionaliteit binnen het BSS-UPLO-platform.

3.1.8 Service Operations

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor operationele IT-servicemanagementprocessen.

Access management

De ITSM Oplossing dient functionaliteit te bieden voor het beheren van toegangsrechten. Dit omvat dashboards met overzicht van beleid, rollen en autorisaties, inclusief integratie met het informatiebeveiligingsbeleid.

Incident management en escalatie

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor incidentmanagement en escalatieprocedures. Escalatie moet mogelijk zijn naar major incidents en security-incidenten. De tool dient B2B-koppelingen te ondersteunen met incidentmanagementsystemen van IT-leveranciers en integraties te bieden met problemmanagement en changemanagement.

Service desk

De ITSM Oplossing dient een servicedeskmodule te bevatten voor het registreren en afhandelen van serviceverzoeken. Deze module dient gekoppeld te zijn aan de servicedesk van de IT-leverancier via B2B-integraties.

3.1.9 Continual Service Improvement

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor continue verbetering van IT-diensten.

Meet- en rapportagefunctionaliteit

De ITSM Oplossing dient dashboards te bieden voor het monitoren en rapporteren van prestaties, waaronder SLA- en KPI-rapportages voor processen zoals design, projectmanagement, release-management, change-management, incident-management en access-management. Daarnaast dient de tool inzicht te bieden in prestaties op het gebied van informatiebeveiliging, servicecontinuïteit, financieel beheer en configuratiemanagement.

Improvement management

De ITSM Oplossing dient een module te bevatten voor het beheren van verbeterinitiatieven. Deze module dient de Plan-Do-Check-Act-cyclus (PDCA) te ondersteunen en integratie te bieden met het riskregister.

3.1.10 Governance en overlegstructuren

De ITSM Oplossing dient ondersteuning te bieden voor governance-structuren en overlegcycli binnen de BSS-organisatie. Dit omvat onder andere:

- Vastlegging van overlegstructuren op strategisch, tactisch en operationeel niveau
- Inzicht in de onderlinge samenhang tussen deze overlegstructuren
- Ondersteuning van de demarcatie tussen opdrachtgever- en opdrachtnemer overleggen
- Koppeling van besluitvorming aan relevante ITSM-processen, risico's en verbeterinitiatieven.

3.1.11 Escalatiematrix over de verschillende life-cycles

Functionele mogelijkheid in door vertalen van onderstaande escalatiematrix

- Top-down [functioneel]
- Bottom-up [vanuit IT-leverancier IT Solution/technisch]
- Vanuit Operationeel via Tactisch naar Strategie
- Relatie met de regelkringen [koppeling mogelijkheid]
- Relatie met het Risk-register



3.1.12 Verantwoordelijkheden binnen ITSM ten behoeve van de BSS UPLO Oplossing

Onderstaande tabel beschrijft de verdeling van verantwoordelijkheden binnen de ITSM-processen voor BSS UPLO volgens het **RASCI-model**. Deze verdeling maakt inzichtelijk welke partijen verantwoordelijk zijn voor besluitvorming, uitvoering en ondersteuning van de verschillende processen. De ITSM Oplossing dient de mogelijkheid te bieden om deze RACI-verdeling vast te leggen en te beheren binnen het platform, zodat verantwoordelijkheden transparant zijn en gekoppeld kunnen worden aan processen, workflows en governance structuren.

Process / Onderdeel	Aanbestedende dienst (Functioneel opdrachtgever)	UPLO Beheerorganisatie / IT-leverancier	VTH-partners	Security / Privacy Officer
• Dienstvisie en roadmap	A / R	C	C	I
• Functionele eisen en prioritering	A / R	C	C	I
• Architectuur en technische oplossing	C	A / R	I	C
• Wet- en regelgeving (Woo, BIO, AVG)	A	R	I	S / R
• Configuratie en technisch beheer	I	A / R	I	I
• Configuratie (functioneel)	A / R	I	I	S
• Functioneel beheer	A / R	R	C	I
• Change management (functioneel)	A	R	C	I
• Release en deployment	C	A / R	I	I
• Incident management	C	A / R	I	I
• Prioritering bij maatschappelijke impact (Incident, Problem, Change, Release en Project/Transitie)	A / R	C	C	I
• Problem management / Root Cause Analysis	C	A / R	I	I
• Datakwaliteit en informatiemodel	A	R	R	C

• Implementatie securitymaatregelen	C	R	I	A
• Toegangsbeheer en autorisatiestructuur	A	R	C	S
• Audit en compliance rapportage	A	R	I	S
• Service level management	A	R	I	I
• Gebruikerssupport (1e lijn)	I	R	R	I
• Kennisbank en kennisborging	A / R	R	C	I
• Community functionaliteit en samenwerking	A / R	R	C / R	I

Programma van Eisen (perceel 2)

Zie Bijlage III-B2 – Tab (Functionaliteit) voor de Gunningeisen, Uitvoeringseisen en Should have eisen.

3.2 Implementatie

3.2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft een duidelijke en concrete Opdrachtspecificatie voor de implementatie van de ITSM Oplossing door de Opdrachtnemer. Het doel is om Inschrijvers een eenduidig beeld te geven van de verwachtingen vanuit de verschillende invalhoeken; 1e vanuit functionele behoefte door gebruiker en qua toegang tot de solution, 2e vanuit het ontwerp high level design, 3e, implementatie [zowel technisch als supporting governance [WoW en beheer IT Solution], governance tijdens de implementatie[regelkringen], beveiliging [que design en governance], rapportage en acceptatie van de IT Solution[test omgeving met Test cases] van de ITSM Oplossing. De Opdrachtnemer dient een bewezen, gestructureerde en risico beheersbare aanpak te hanteren, waarbij continu wordt afgestemd met de Opdrachtgever en verstoringen voor de organisatie en ketenpartners tot een minimum worden beperkt.

De Voortbrenging van de ITSM Oplossing bestaat uit de onderstaande twee (2) sporen.

Spoor 1 – Implementatie + training

Dit omvat de definitie, technische implementatie en inrichting van de ITSM IT-tool als een betrouwbare en efficiënte Service Integration/service management registratiesysteem. De oplossing is geïntegreerd binnen het bestaande IT-landschap, veilig ingericht volgens geldende normen, en breed geaccepteerd binnen de organisatie.

Spoor 2 – Beheer, onderhoud en support

Na oplevering van de ITSM Oplossing dient de operationele en technische continuïteit van het platform voor de gebruikers te worden gegarandeerd. Hoe ziet de organisatiestructuur voor het beheer van ITSM na de implementatie uit. In dit spoor is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor zowel het tactisch als operationeel governance/technisch beheer, terwijl een IT-Regie vanuit de verantwoordelijkheid van het opdrachtgeverschap is ingericht voor functioneel en strategisch beheer.

3.2.2 Doelstelling

Aanbestedende dienst kent de volgende doelstellingen voor de IT Solution/Dienst ITSM:

- Realiseren van een functionele inrichting van het ITSM-platform, volgens Programma van Eisen.
- Een operationeel in productie Service integration/servicemanagementtool per Q4 2026, ten behoeve de gehele ITSM keten. Die maximaal ondersteuning biedt aan een efficiënt en effectief service continuïteit. De trigger is hierbij is de De Dienst UPLO van Perceel 1.
- Focus vanuit de start, ligt hierbij bij zowel Beheer en monitoring van de Business Service continuïteit van het digitale platform UPLO als de opzet Business Portfoliomanagement, Service-Design en Delivery management, door een nog te vormen eigen IT-regieteam.
- Een servicemanagementtool per Q3 2026 ingericht, waarmee de cruciale functionaliteiten kunnen worden getest ten behoeve van alle lifecycles van SI/ITSM (maximale sturing en inzicht).
- Maximaal Okestratie, d.m.v. zowel gebruik van Dashboard (incl. relatie met elkaar) t.b.v. Service Strategie, Service Design, Service Transition, Service Operations en Continual Improvement Life Cycles (interne als externe API's).

3.2.3 High Level Design en scopebepaling

Opdrachtnemer levert, in nauwe afstemming met de Opdrachtgever, een High Level IT solution Design (HLD) op voor de inrichting van de ITSM Oplossing en de bijbehorende beheerorganisatie. Dit ontwerp omvat strategische, tactische en operationele aspecten en beschrijft ook de integratie met de UPLO Oplossing en andere relevante systemen. Van belang is dat Opdrachtnemer erkende raamwerken hanteert zoals ITIL 4 voor procesinrichting en TOGAF of vergelijkbare architectuurprincipes voor het ontwerp. Het ontwerp dient modulair, schaalbaar en toekomstbestendig te zijn. Daarnaast werkt de Opdrachtnemer samen met de Opdrachtgever de technische en functionele scope verder uit binnen de relevante kaders. Hierbij wordt expliciet vastgelegd welke eisen en wensen in de eerste implementatiefase (lees: MPV) worden gerealiseerd en welke worden doorgeschoven naar latere releases (bijvoorbeeld via een roadmap)

3.2.4 Uitgangspunten

De Aanbestedende dienst hanteert een aantal uitgangspunten (zie paragraaf 2.4.5.) die in de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer randvoorwaardelijk zijn voor de realisatie van de ITSM Oplossing door Opdrachtnemer.

3.2.5 Activiteiten en verantwoordelijkheden

Aanbestedende dienst wenst zoveel mogelijk gebruik te maken van de expertise van de Opdrachtnemer en de ervaring en de best-practice aanpak die Opdrachtnemer heeft opgedaan met activiteiten bij eerdere c.q. vergelijkbare ITSM Implementaties. Daarbij is het van belang de verantwoordelijkheden vast te leggen, dus wie verantwoordelijk is voor welke activiteiten.

Toelichting verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (A= accountable – verantwoordelijk voor Prestatie, R= responsible – verantwoordelijk voor uitvoering, C= consulting)

Spoor 1 – Implementatie (incl. training) activiteiten	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
• Analyse huidige processen, informatiebehoefte en IT-landschap	R	A / C
• Opstellen high level solution design (incl. architectuur en integraties)	A	R
• Vaststellen scope (. roadmap)	R	A
• Opstellen project- en implementatieplan (fasering, planning, mijlpalen)	A	R/C
• Inrichten projectorganisatie en governance structuur	A	R / C
• Uitwerken rollen, taken en verantwoordelijkheden	R	A
• Opstellen security- en complianceplan (BIO / ISO 27001)	A	R / C
• Uitvoeren risicoanalyse en opstellen risicobeheersmaatregelen	R	A / C
• Ontwerp en inrichting ITSM-processen	R	A / C
• Configuratie van workflows, formulieren en business rules	R	A / I
• Inrichting dashboards en rapportages	R	C / A
• Ontwikkelen en realiseren van integraties (bijv. monitoring, CMDB)	A	R / I
• Opstellen en uitvoeren migratiestrategie (data)	R	A / C
• Inrichten OTAP-omgevingen en scheiding van omgevingen	A	R / C
• Opstellen afhankelijkhedenplanning	R	C / A
• Wekelijkse voortgangsrapportages (projectteam)	R	C / I
• Maandelijks rapportage (stuurgroep, incl. financiën en risico's)	R	A
• Change management-	R	A / C
• Communicatieplan richting organisatie	R	A / C
• Opleiden en trainen van eindgebruikers en beheerders	R	C / A
• Opstellen test- en acceptatieplan: de testfase bestrijkt vier (4) invalshoeken: basisfunctionaliteiten (ITSM-modules), interfaces en orkestratie, dashboards over alle ITSM-domeinen en regelkringen binnen en buiten de regieorganisatie.	R	A / C
• Uitvoeren testen (functioneel, integratie, keten, UAT)	R	A / C
• Beoordelen acceptatiecriteria en formele acceptatie (Go/No-Go)	C	A / R
• Opleveren dechargedocument en technische documentatie	R	A / C
• Besluitvorming over decharge en productiegereed verklaring	I	A / R
• Nazorg en ondersteuning na livegang	R	A / C
• Overdracht naar beheerorganisatie (kennis en documentatie)	R	A
• Inrichten structureel beheer en SLA-afspraken	R	A
• Roadmap en (door)ontwikkeling ITSM IT-tool	R	A / C
• Monitoring, evaluatie en continue verbetering (CSI)	R	A / C

3.2.6 Aanpak en fasering

Om inzicht te krijgen op welke wijze Inschrijver de Implementatie gaat uitvoeren, dient een Plan van Aanpak op basis van het Antwoordtemplate ten behoeve van het subgunningscriterium "Implementatieplan") te worden opgeleverd. In de voorbereiding van de Implementatie zal Opdrachtnemer een Implementatieplan met de Opdrachtgever afstemmen.

3.2.7 Resultaten

Spoor 1	Resultaten / deliverables
Implementatie	Een functionerend technisch ITSM-platform, gebaseerd op: <ul style="list-style-type: none">• Goedgekeurd specificaties (vanaf release 2)• Specificatie overzicht vervolg releases• Goedgekeurde rollen, taken en verantwoordelijkheden• Goedgekeurd Implementatie projectplan• Goedkeuring op Besluiten en Exception Reports• Project decharge

3.2.8 Security en compliance

Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op voor informatiebeveiliging en compliance. Hierin wordt beschreven hoe wordt voldaan aan relevante normen en wetgeving, waaronder BIO en ISO 27001. Het plan bevat minimaal:

- Security by design en privacy by design
- Logging en audittrail-functionaliteit
- Dataclassificatie en gegevensbescherming
- Scheiding van omgevingen (OTAP: Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie)

Van belang is het integreren van security vanaf het begin van het ontwerp- en implementatieproces (shift-left principe), evenals het uitvoeren van risicoanalyses (bijvoorbeeld via een DPIA) en periodieke security reviews.

3.2.9 Testen en acceptatie

Opdrachtnemer verwacht een integraal test- en acceptatieplan op waarin alle use cases, eisen en wensen van de Opdrachtgever zijn opgenomen. Het plan omvat onder meer een teststrategie en -aanpak, testrollen en verantwoordelijkheden, acceptatiecriteria en een testplanning. De testfase bestrijkt vier (4) invalshoeken:

- Basisfunctionaliteiten (ITSM-modules)
- Interfaces en orkestratie
- Dashboards over alle ITSM-domeinen
- Regelkringen binnen en buiten de regieorganisatie

Programma van Eisen (perceel 2)

Zie Bijlage III-B2 – Tab (Implementatie) voor de Gunningseisen, Uitvoeringseisen en Should have eisen

3.3 Beheer en onderhoud

3.3.1 Inleiding

Deze beschrijving geeft een duidelijke en concrete Opdrachtspecificatie voor het beheer en onderhoud van de ITSM Oplossing. Doel is om Inschrijvers een eenduidig beeld te geven van de verwachtingen ten aanzien van de operationele dienstverlening, governance, prestatiesturing en continue verbetering. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een stabiele, veilige en toekomstbestendige ITSM-dienstverlening, die naadloos aansluit op het regiemodel van de Opdrachtgever en bijdraagt aan een efficiënte en kwalitatief hoogwaardige IT-dienstverlening. Opdrachtnemer wordt geacht gedurende de beheer- en onderhoudsfase proactief te handelen, transparant te communiceren en continu te sturen op kwaliteit, veiligheid en verbetering. De samenwerking met de Opdrachtgever is gericht op het realiseren van een stabiele, betrouwbare en toekomstbestendige ITSM Oplossing die blijvend waarde toevoegt aan de organisatie. Zie paragraaf 3.2.5 voor de activiteiten en verantwoordelijkheden.

3.3.2 Inrichting beheerorganisatie en samenwerking

Opdrachtnemer zorgt voor toegang tot een professioneel ingerichte beheerorganisatie ten behoeve van het ITSM-platform van de IT-Regie en stemt hierbij structureel af met de Opdrachtgever over procedures, escalatiemechanismen en communicatielijnen. Dit vraagt om een helder gedefinieerd operating model, gebaseerd op ITIL 4-principes, waarin rollen, verantwoordelijkheden en processen expliciet zijn vastgelegd. Tevens dient een duidelijke scheiding te bestaan tussen operationeel, tactisch en strategisch niveau, met bijbehorende overlegstructuren en escalatiepaden.

3.3.3 Activiteiten en verantwoordelijkheden

Aanbestedende dienst wenst zoveel mogelijk gebruik te maken van de expertise van de Opdrachtnemer en de ervaring en de best-practice aanpak die Opdrachtnemer heeft opgedaan met beheer en onderhouds activiteiten bij eerdere c.q. vergelijkbare ITSM omgevingen. Daarbij is het van belang de verantwoordelijkheden vast te leggen, dus wie verantwoordelijk is voor welke activiteiten.

Toelichting verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever (A= accountable – verantwoordelijk voor Prestatie, R= responsible – verantwoordelijk voor uitvoering, C= consulting)

Spoor 2 – Beheer en onderhoudsactiviteiten	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
• Operationeel technisch beheer (applicatiebeheer, monitoring, performance)	A	C / I
• Functioneel beheer (inrichting, kleine wijzigingen, gebruikersondersteuning)	R	A / C
• Incident Management (beheer ITSM-tool zelf)	A	R / I
• Problem Management (structurele storingen en root cause analyse)	A	R / C
• Change Management (doorvoeren wijzigingen op de ITSM-tool)	R	A
• Release Management (planning en uitvoering van releases/updates)	A	R / C
• Patch- en updatebeheer (security patches, upgrades)	R	A / I
• Beheer van integraties (koppelingen met andere systemen)	R	A / C
• Beheer van gebruikers en autorisaties (IAM)	R	A / C
• Beheer CMDB en datakwaliteit	R	A / C
• Monitoring en bewaking van SLA's/KPI's	R	A
• Rapportage over prestaties, beschikbaarheid en gebruik	R	A / C
• Capaciteits- en performance management	R	A / C
• Security management (logging, monitoring, kwetsbaarheden)	R	A / C
• Compliance management (BIO, ISO 27001, audits)	R	A
• Back-up en restore procedures	R	A / I
• Continuïteitsmanagement en disaster recovery	R	A
• Ondersteuning eindgebruikers (2e/3e lijn)	R	A / C
• Afhandeling van service requests (m.b.t. toolbeheer)	R	A / I
• Lifecycle management van de ITSM-tool (versies, end-of-life)	R	A / C
• Leveranciersmanagement (indien onderaannemers/softwareleveranciers)	R	A / C
• Contract- en licentiebeheer	R	A

• Change Advisory Board (CAB) deelname en advisering	R	A
• Continual Service Improvement (CSI) initiëren en uitvoeren	R	A / C
• Roadmapbeheer en doorontwikkeling	R	A / C
• Documentatiebeheer (actueel houden van configuraties en processen)	R	A / I
• Kennisoverdracht en training (nieuwe functionaliteiten)	R	A / C
• Evaluaties en service reviews (periodiek)	R	A
• Risicomanagement en mitigatie in beheerfase	R	A / C
• Afstemming met regieorganisatie Opdrachtgever	R	A / C

3.3.4 Resultaten

Spoor 2	Resultaten / deliverables
Beheer en onderhoud	<ul style="list-style-type: none"> • Goedgekeurde rollen, taken en verantwoordelijkheden voor IT-Regie • Goedkeuring op Besluiten en Exception Reports • Ingericht functioneel, technisch en operationeel beheer na decharge; • Project decharge

3.3.5 Operationele dienstverlening en support

Op operationeel niveau levert de Opdrachtnemer toegang tot een servicedeskfunctie, inclusief escalatiemogelijkheden naar specialistische ondersteuning (2e en 3e lijn). Deze dienstverlening omvat minimaal: Incident Management, Problem Management en Service Request Management (voor zowel functionele als technische vragen over de ITSM IT-tool)

De servicedesk dient voor de gebruikers bereikbaar te zijn conform overeengekomen servicevensters en SLA's. Met het toepassen van 'shift-left'-principes (bijv. selfservice, kennisbanken) kan de efficiëntie en klanttevredenheid worden verhoogd.

3.3.6 Wijzigingsbeheer

De Opdrachtnemer beheert wijzigingen in de ITSM Oplossing via een gecontroleerd en transparant changemanagementproces. Dit proces omvat ten minste:

- Registratie en classificatie van wijzigingsverzoeken
- Impactanalyse (technisch, functioneel, security en compliance)
- Goedkeuring via de Change Advisory Board (T- en C-CAB) of vergelijkbaar orgaan
- Planning en uitvoering
- Evaluatie en nazorg

Dit proces wordt volledig afgestemd op de governance en besluitvormingsstructuur van de Opdrachtgever. Best practice is het hanteren van gestandaardiseerde change-categorieën (standaard, normaal, speed) en het waarborgen van traceerbaarheid en auditability.

3.3.7 Release- en deploymentmanagement

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van releases van de ITSM Oplossing. Dit omvat:

- Een actuele releasekalender
- Documentatie van releasenotes en wijzigingen
- Testresultaten en kwaliteitsborging
- Formele Go/No-Go besluitvorming

Opdrachtnemer borgt dat de Opdrachtgever wijzigingen tijdig kan beoordelen op impact voor processen, gebruikers en ketenpartners. Best practice is het toepassen van release management volgens CI/CD-principes waar mogelijk, gecombineerd met duidelijke acceptatiecriteria en rollback-scenario's.

3.3.8 Performance- en capaciteitsmanagement

Opdrachtnemer bewaakt actief de prestaties van de ITSM Oplossing, waaronder responstijden, laadtijden en verwerkingscapaciteit. Bij dreigende overschrijding van drempelwaarden of SLA-normen worden proactief maatregelen genomen. Uitgangspunt is het gebruik van monitoringtools en dashboards voor real-time inzicht, gecombineerd met trendanalyses en capaciteitsplanning om toekomstige knelpunten te voorkomen. Performance management dient integraal onderdeel te zijn van de dienstverlening.

3.3.9 Rapportage en prestatiebesturing

Opdrachtnemer levert maandelijks een service- en prestatierapportage als input voor de regie overleggen van de Opdrachtgever. Deze rapportage bevat minimaal:

- Beschikbaarheid van de ITSM Oplossing
- Aantallen en doorlooptijden van incidenten en changes
- Naleving van SLA's en KPI's
- Leveranciersperformance
- Gebruiksstatistieken
- Uitgevoerde beheer- en onderhoudsactiviteiten

Uitgangspunt is het hanteren van heldere KPI's en het principe van 'management by exception', waarbij afwijkingen en risico's expliciet worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen.

3.3.10 Overlegstructuur en regievoering

Opdrachtnemer neemt actief deel aan operationele en tactische beheer- en regieoverleggen van de Opdrachtgever. Hiervoor levert de Opdrachtnemer tijdig de benodigde rapportages, analyses en verbetervoorstellen aan. Uitgangspunt is een vaste overlegstructuur met duidelijke agenda's en besluitvorming, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen: Operationele overleggen (dagelijks/wekelijks), Tactische overleggen (maandelijks) en Strategische overleggen (periodiek)

3.3.11 Continual Service Improvement (CSI)

Opdrachtnemer onderhoudt een register voor continue verbetering van de ITSM-dienst. In dit register worden verbeterinitiatieven vastgelegd die voortkomen uit:

- Incidenten en problemen
- Audits en compliance checks
- Evaluaties en service reviews
- Gebruikersfeedback

Deze verbeterpunten worden actief opgevolgd, geprioriteerd en periodiek besproken met de Opdrachtgever. Uitgangspunt is het toepassen van de Continual Improvement Model (ITIL 4), waarbij verbeteringen cyclisch worden geïdentificeerd, geïmplementeerd en geëvalueerd.

Programma van Eisen (perceel 2)

Zie Bijlage III-B2 – Tab (Beheer en onderhoud) voor de Gunningeisen, Uitvoeringeisen en Should have eisen

4 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

Uitgangspunt voor perceel 1 en 2

Omgevingsdiensten in Nederland spelen een cruciale rol in het bevorderen van **Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)** en **Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)**, aangezien hun kerntaak het beschermen en verbeteren van de fysieke leefomgeving direct verbonden is met duurzaamheid. Ze adviseren overheden, verlenen vergunningen en houden toezicht met het oog op milieu, energie, veiligheid en asbest. Zie bijvoorbeeld: [Duurzaam ondernemen | Omgevingsdienst Rivierenland](#)

Omgevingsdienst NL heeft ambitie om klanten, behoeftezoekers en leveranciers te begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten (maatschappelijk verantwoord inkopen).

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen leidt dit tot winst voor o.a. de overheidsorganisatie en de samenleving. Het regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transitie, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen. Hoe de Omgevingsdienst NL MVI wil toepassen op deze Opdracht vindt u in hoofdstuk 6 van deze Gunningleidraad.

5 Prijsstelling

5.1 Algemene Eisen

In de geoffreerde Prijzen voor zowel Perceel 1 als Perceel 2 dienen alle kosten voor de Prestatie verdisconteerd te zijn. Deze kosten kunnen door Opdrachtnemer niet verbijzonderd worden verrekend aan Opdrachtgever. Hierbij kan (en niet limitatief) worden gedacht aan:

- Periodieke rapportages,
- Periodiek overleg,
- Inspecties,
- Evaluaties,
- Toekomstverkenningen,
- Deelname aan begeleidings- en stuurgroepen,
- Reis- en verblijfkosten voor externe bijeenkomsten,
- Het verstrekken van de benodigde toegangscodes voor gebruik van de Oplossing,
- Materialen en Documentatie vereist voor het gebruik van de Oplossing.

Marktconformiteit

Onder Marktconforme Prijs wordt verstaan wat op een bepaald moment in de tijd voor de invulling van een specifieke behoefte de gangbare Prijs is onder gelijke omstandigheden die in de markt wordt aangeboden. Marktconformiteit kan worden bepaald aan de hand van benchmarking, bijvoorbeeld het vergelijken van prijslijsten, of het opvragen van Offertes.

De Opdrachtgever doet op frequente basis een check op Marktconformiteit van Offertes. Voor het vaststellen van deze Marktconformiteit kan de Opdrachtgever een (externe) partij aanwijzen.

5.2 Toelichting Prijzenformulier

Het Prijzenformulier is voor Perceel 1 (Bijlage III-J1) en Perceel 2 (Bijlage III-J2) toegevoegd en geeft inzage in de Totale Inschrijfprijs en onderliggende prijscomponenten.

5.3 Indexering Prijs

Prijswijzigingen op basis van indexering is slechts éénmaal per kalenderjaar mogelijk, en vindt plaats in overeenstemming met artikel 11 GIBIT 2025. Alle door de Inschrijver geoffreerde Prijzen en Tarieven, zoals in het Prijzenblad mogen jaarlijks per 1 januari, maar niet eerder dan 2028, worden geïndexeerd op basis van de kostenontwikkeling van de geldende CBS (CPI) reeks, voorzien van een duidelijke onderbouwing.

Indien gewenst dient Inschrijver minimaal twee (2) maanden voorafgaande aan de genoemde momenten van Tarief indexering, een schriftelijk verzoek in bij de Opdrachtgever, met bijbehorende onderbouwing om voor indexering in aanmerking te komen. Het uitgangspunt voor de tariefstijging is de meest recent beschikbare jaarmutatatie van de betreffende index op het moment van het indexeringsverzoek. Het percentage van de tariefstijging wordt afgerond op één decimaal achter de komma.

5.4 Facturatie

Facturatie van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever zal tijdens de looptijd van de Overeenkomst plaatsvinden in overeenstemming met onderstaand schema:

- Levering van de UPLO Oplossing (licenties): Na in Productiename.
- Leveren van Onderhoud en Support op licenties: Jaarlijks vooraf*.
- Implementatie van de UPLO Oplossing: Na afronding Implementatie per fase**.
- Leveren van Beheer: Jaarlijks vooraf*.
- Leveren van Additionele diensten: Na uitvoering dienstverlening.
- Leveren van Configuratie: Na uitvoering Configuratie opdracht.

- (Optioneel) leveren van Retransitie: Na uitvoering Retransitie.

(*) De Opdrachtgever betaalt niet langer dan één (1) jaar vooruit in het geval van Onderhoud, Support en Beheer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

(**) Verdeling per fase zal nader worden uitgewerkt in het Prijzenformulier.

Het is uitzonderlijke gevallen mogelijk om in overleg met de Opdrachtgever af te wijken van bovenstaand schema.

