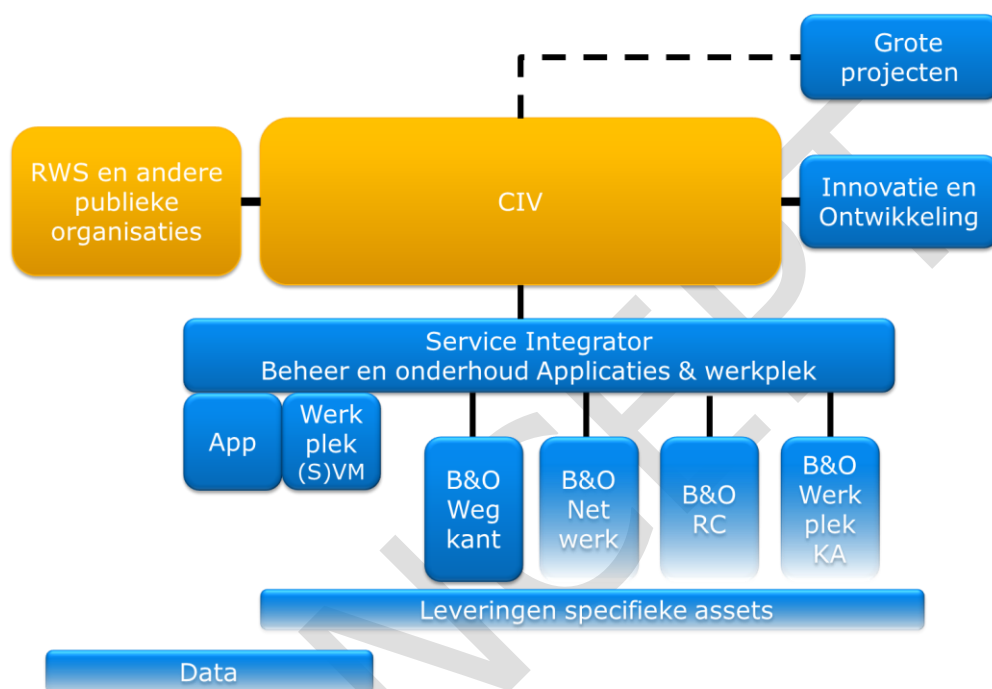




Topspecificatie Deelstrategie Verkeersmanagement IV

Bijlage 1 van de marktconsultatie



Datum
Status

27 mei 2016
Concept

CONCEPT

Colofon

Uitgegeven door	CIV
Informatie	Team Verkeersmanagement
Email	Marktstrategie-IV@rws.nl
Uitgevoerd door	Team Verkeersmanagement

Opmaak	
Datum	27 mei 2016
Status	concept
Versienummer	0.8

CONCEPT

CONCEPT

Inhoud

1	INLEIDING	8
1.1	BESTAANDE SITUATIE	8
1.2	SCOPE	8
1.3	LEESWIJZER	8
2	CONTRACTENLANDSCHAP.....	9
2.1	PROCES.....	9
2.2	PRINCIPES	9
2.3	DOELSTELLINGEN	10
2.4	CONTRACTENLANDSCHAP	11
3	INNOVATIE EN ONTWIKKELING.....	13
3.1	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING.....	13
3.2	DOEL VAN CONTRACT	13
3.3	BELANGRIJKSTE PRODUCTEN EN DIENSTEN	13
3.4	SCOPE	13
3.5	SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA's)	13
3.6	ROLLEN.....	14
3.7	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	14
3.8	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	14
3.9	VOORZIENE MARKT	14
3.10	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT	14
4	SERVICE INTEGRATOR	15
4.1	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING.....	15
4.2	DOEL VAN CONTRACT	15
4.3	BELANGRIJKSTE PRODUCTEN EN DIENSTEN	15
4.4	SCOPE	16
4.5	SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA's)	17
4.6	ROLLEN.....	17
4.7	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	18
4.8	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	18
4.9	VOORZIENE MARKT	18
4.10	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT	18
5	GROTE PROJECTEN.....	19
5.1	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING.....	19
5.2	DOEL VAN CONTRACT	19
5.3	BELANGRIJKSTE PRODUCTEN EN DIENSTEN	19
5.4	SCOPE	19
5.5	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA's)	19
5.6	ROLLEN.....	19
5.7	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	19
5.8	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	19
5.9	VOORZIENE MARKT	19
5.10	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT	19

6	LEVERING SPECIFIEKE ASSETS EN LICENTIES.....	20
6.1	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING	20
6.2	DOEL VAN CONTRACT	21
6.3	BELANGRIJKSTE PRODUCTEN EN DIENSTEN	21
6.4	SCOPE.....	22
6.5	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA's)	22
6.6	ROLLEN	22
6.7	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT	22
6.8	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD	22
6.9	VOORZIENE MARKT.....	22
6.10	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	22
7	BEHEER EN ONDERHOUD WEGKANTSYSTEMEN	23
7.1	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING	23
7.2	DOEL VAN CONTRACT	23
7.3	BELANGRIJKSTE PRODUCTEN EN DIENSTEN	23
7.4	SCOPE.....	23
7.5	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA's)	24
7.6	ROLLEN	24
7.7	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT	24
7.8	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD	24
7.9	VOORZIENE MARKT.....	24
7.10	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	24
8	DATA	25
8.1	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING	25
8.2	DOEL VAN CONTRACT	25
8.3	BELANGRIJKSTE PRODUCTEN EN DIENSTEN	25
8.4	SCOPE.....	25
8.5	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA's)	25
8.6	ROLLEN	26
8.7	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT	26
8.8	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD	26
8.9	VOORZIENE MARKT.....	26
8.10	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	26
9	BEHEER EN ONDERHOUD NETWERK, KANTOORAUTOMATISERING EN REKENCENTRUM	
27		
9.1	TOELICHTING.....	27
9.2	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING BEHEER EN ONDERHOUD NETWERK	27
9.3	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING KANTOORAUTOMATISERING	27
9.4	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING REKENCENTRUM.....	27
9.5	DOEL VAN CONTRACTTYPE.....	27
9.6	BELANGRIJKSTE PRODUCTEN EN DIENSTEN	27
9.7	SCOPE.....	27
9.8	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA's)	27
9.9	ROLLEN	28
9.10	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	28
9.11	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	28
9.12	VOORZIENE MARKT	28
9.13	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	28

1 Inleiding

Dit document, Topspecificatie Deelstrategie Verkeersmanagement IV, bevat de gewenste taakverdeling tussen RWS en de diverse marktpartijen die gezamenlijk de dienstverlening in het domein verkeersmanagement¹ leveren. De verdeling is afgestemd met de RWS stakeholders en met diverse marktpartijen² om optimaal aan te sluiten bij de mogelijkheden in de leveranciersmarkt. Het hier beschreven contractenlandschap wordt gezien als de meest optimale uitwerking van de principes en doelstellingen zoals beschreven in hoofdstuk 2.

Het doel van de topspecificatie is tweeledig:

- Leidend document voor de contracttypen (incl. de uitvoering van het contract) waarop het van toepassing is verklaard. Het prevaleert boven elk ander document met eisen aan de leverancier en de oplossing.
- Overkoepelend document met principes, doelstellingen en uitleg van het contractenlandschap.

1.1 Bestaande situatie

Op het gebied van verkeersmanagement is in de periode tussen 2007 en 2015 het overgrote deel van het beheer van IV contracten overgebracht naar Rijkswaterstaat Centrale Informatie Voorziening (hierna RWS-CIV). De meeste contracten voor het verkeersmanagementproces IV zijn in het verleden afgesloten per project/regio. Dit heeft geleid tot een grote diversiteit aan contracten. Om deze lappendeken aan contracten te harmoniseren is binnen RWS-CIV een visie opgesteld voor het nieuw te vormen contractenlandschap, de Deelstrategie Verkeersmanagement IV.

1.2 Scope

De Deelstrategie Verkeersmanagement IV is ontwikkeld voor alle ingekochte informatievoorziening binnen het verkeersmanagementproces van RWS, hieronder valt zowel DATA als ICT. Het is daarbij niet relevant of de producten/diensten als zelfstandige IV worden ingekocht of als onderdeel van een groter geheel, veelal een werk of een prestatiecontract voor de Grond-, Weg- en Waterbouw (GWW).

In bijlage 3 is de producten en dienstencatalogus verkeersmanagement opgenomen. Deze geeft een goed beeld van alle producten en diensten die op dit moment onder de noemer verkeersmanagement IV vallen.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 van de topspecificaties omvat een beschrijving van het contractenlandschap en het gevolgde proces met principes en doelstellingen om tot het contractenlandschap te komen. In de hoofdstukken 3 tot en met 9 zijn per contracttype de topspecificaties beschreven.

¹ In dit document wordt onder verkeersmanagement wegverkeersmanagement of verkeersmanagement droog bedoeld

² Door middel van marktconsultatie van topspecificaties versie 0.8 in Q2 en Q3 van 2016

2 Contractenlandschap

2.1 Proces

Binnen de verkeersmanagement IV ketens³ zijn verschillende logische werkpakketten te onderscheiden die volgens de Sourcing Strategie IV⁴ (kunnen) worden uitbesteed:

- Data (gegevens)
- Beheer en onderhoud van wegkantsystemen (Hardware langs de wegkant)
- Beheer en onderhoud van werkplekken (Hardware in de verkeersmanagementcentrales)
- Beheer en onderhoud van (business)applicaties
- Leveren van specifieke assets (licenties & hardware)
- Beheer en onderhoud van rekencentrum
- Beheer en onderhoud van netwerk
- Beheer en onderhoud van kantoor automatisering
- Innovatieve producten en diensten op gebied van verkeersmanagement
- Integratie van Verkeersmanagement IV-ketens

De werkpakketten kunnen op verschillende manieren worden gegroepeerd, of bewust gescheiden. Het contractenlandschap is opgesteld op basis van de principes (zie paragraaf 2.2) en gescoord op de doelstellingen (zie paragraaf 2.3).

2.2 Principes

Het projectteam heeft vanuit het Markt en Inkoopbeleid RWS⁵ en best practices eerst de principes, 'eisen', opgesteld waaraan het toekomstige contactenlandschap moet voldoen. Hieronder volgen de tien principes.

P1. Contractenlandschap moet elke inkoopbehoefte kunnen opvangen

Het uitgangspunt is voorkomen dat voor elke nieuwe of "bijna passende" behoefte een langdurig inkoop- en realisatie traject uitgevoerd moet worden.

P2. Scheiden van beheer en innovatie

Het uitgangspunt is om flexibele contracten te creëren waarin maximale ruimte is voor innovatie. Omdat dit contract los staat van beheer komt er ruimte voor grotere risico's, korte doorlooptijden en pilots om nieuwe en innovatieve ideeën te toetsen.

P3. Leverancier adviseert gerelateerd aan de functionele scope vanuit het contract

Het uitgangspunt is dat een (beheer)contract ruimte biedt voor het geven van adviezen ten aanzien van de dienstverlening aanvullend aan de functionele scope van dat contract.

P4. Eén partij is verantwoordelijk voor de operationele keten. Rijkswaterstaat voert regie

Het uitgangspunt is om één van de leveranciers (Service Integrator) verantwoordelijk te maken voor de beschikbaarheid van meerdere (deel)ketens die daarmee de stabiliteit van de operationele situatie end-to-end kan garanderen. De overkoepelende overall verantwoordelijkheid voor de gehele keten ligt vanzelfsprekend bij RWS.

³ Zie PDC document

⁴ Sourcingstrategie IV kan worden opgevraagd via Marktstrategie-IV@rws.nl

⁵ Markt- en inkoopbeleid kan worden opgevraagd via Marktstrategie-IV@rws.nl

P5. Operationele ketenverantwoordelijkheid staat los van eigendom van de assets

Het uitgangspunt is om zoveel als mogelijk standaard assets in de keten te (gaan) gebruiken. Deze standaardisatie leidt tot een eenvoudiger en daarmee beheersbaardere ketenintegratie. De consequentie hiervan is dat alle assets in eigendom van RWS zijn en door (of namens) RWS gecontracteerd of gecertificeerd moeten worden.

P6. Scope van het contract past bij de leveranciersmarkt.

Het uitgangspunt is om de juiste partij (met de juiste expertise) voor de juiste klus te contracteren. Marktconsultaties moeten aantonen of voor de logische clustering in werkpakketten en contracten uit het voorkeursscenario voldoende aanbieders zijn, zodat een duurzaam concurrerende markt is gewaarborgd.

P7. Zorgen voor een beheersbaar leveranciersportfolio

Het uitgangspunt is om de relatie tussen RWS en markt zodanig vorm te geven dat dat RWS niet afhankelijk wordt van (veel) leveranciers die weinig tot geen oog hebben voor de belangen van RWS. Het streven is naar duurzaam concurrerende markten en in geval van diensten gelijke service levels in dezelfde ketens.

P8. Er wordt maximaal gebruik gemaakt van generieke Rijksbrede contracten

Het uitgangspunt is om, waar mogelijk, de gezamenlijke inkoopkracht van de Rijksoverheid te gebruiken door gebruik te maken van Rijksbrede contracten.

P9. Gecontroleerde overlap scope van contracten als risico beperkende maatregel

He uitgangspunt is om contracten bewust te voorzien van een (gecontroleerde) overlap om een "gat" tussen de contracten te voorkomen en om "beperkte concurrentie" te kunnen toepassen.

2.3**Doelstellingen**

Mede gebaseerd op het Markt- en inkoopbeleid IV, *best practices* en de principes zijn doelstellingen bepaald. Om te komen tot het "best passende contractenlandschap" is gekeken naar de mate van "bijdrage aan deze doelen" door de diverse varianten van het contractenlandschap. De Deelstrategie Verkeersmanagement IV zal niet aan elke doelstelling maximaal voldoen. De beschreven strategie is echter wel gebaseerd op het optimale scenario. Hierbij zijn de volgende acht doelstellingen gehanteerd:

D1. Flexibiliteit bij nieuwe marktbenaderingen voor innovatieve producten en of diensten.

D2. Snelle en gecontroleerde realisatie van nieuwe (innovatieve) behoeften. Dit bereik je door de implementatie van nieuwe behoeften te laten uitvoeren door zo min mogelijk verschillende partijen. Hierdoor ontstaat een kortere time-to-market.

D3. Flexibiliteit in het contractenlandschap ten aanzien van behoeftewijzigingen (fit for the future)

D4. Samenhangende beheersbare aanbestedingen binnen de kaders van de vastgestelde strategie.

D5. Overzichtelijk en samenhangend contractenlandschap.

D6. Taken, contracten en governance zijn helder belegd.

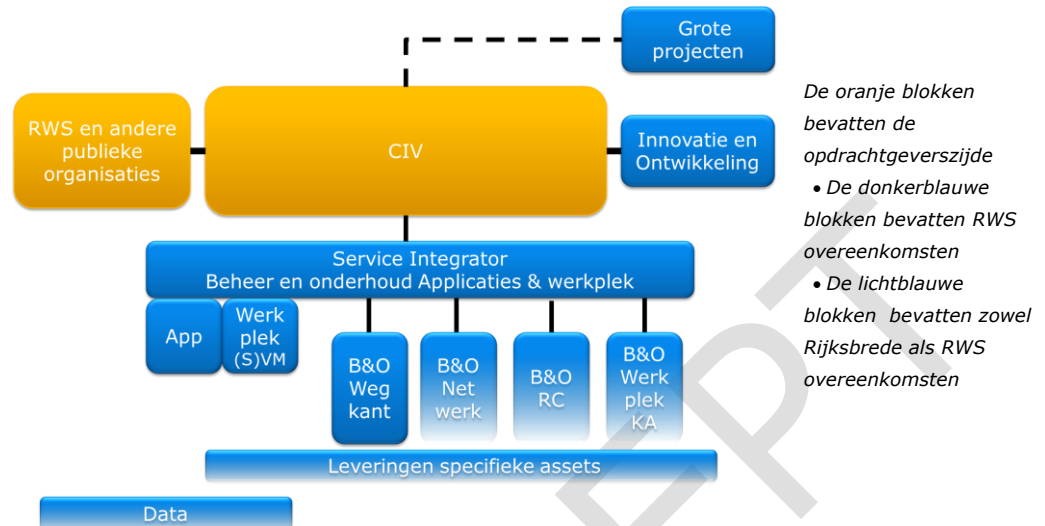
D7. Passend voor IV in GWW.

D8. Kunnen sturen op end to end beschikbaarheid.

2.4

Contractenlandschap

Bovenstaand proces heeft geleid tot een schematische weergave van het voorkeursscenario, zijnde het contractenlandschap:



Innovatie en ontwikkeling

De opdrachtnemers binnen dit contracttype zijn verantwoordelijk voor een substantiële bijdrage aan de innovatiekracht van RWS. Binnen dit contracttype kunnen innovatieve trajecten of (door)ontwikkeling van producten en diensten voor verkeersmanagement(informatie) worden gegund. Dit raamcontract wordt met meerdere opdrachtnemers afgesloten en mogelijk onderverdeeld in percelen.

Service Integrator

De Service Integrator heeft de taak de operationele end-to-end dienstverlening te allen tijde te garanderen. Dit houdt in dat de Service Integrator:

- In de dagelijkse, stabiele, situatie de verantwoordelijkheid heeft om over het hele domein storingen te voorkomen en zo snel mogelijk op te (doen) lossen. Dit betreffen zowel quick fixes als oplossingen die structureel van aard zijn. De Service Integrator heeft daarbij de verantwoordelijkheid én de contractuele mogelijkheden om de overige partijen die een rol spelen in het beheer aan te sturen.
- Ten tijde van wijzigingen die door of in samenwerking met andere partijen worden uitgevoerd is de belangrijkste rol van de Service Integrator:
 - o stellen van de juiste randvoorwaarden die de beschikbaarheid van de dagelijkse werking garanderen;
 - o toetsen op de naleving hiervan én het meewerken aan wijzigingen vanuit de eigen expertise
 - o zorgen dat wijzigingen met een zo minimaal mogelijke impact worden doorgevoerd.

Bij projecten van nieuwbouw of verbouw is de Service Integrator verantwoordelijk voor ofwel:

1. Accepteren van de nieuwe of gewijzigde assets in de IV keten.
2. Het succesvol integreren en werkend opleveren van assets in de IV keten.

De SI draagt eveneens zorg voor de werking en het beheer en onderhoud van:

- de applicaties binnen het verkeersmanagement domein
- de specifieke werkplekken van verkeersmanagement.

Grote projecten

Voor de implementatie van speciale risicovolle projecten en/of grote implementaties van nieuwe functionaliteiten en/of projecten met een financiële omvang groter dan € 5.000.000,- kunnen separate contracten worden aanbesteed.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering en/of uitrol van een groot project. Dit type project valt buiten de scope van 'Innovatie en Ontwikkeling', 'Beheer en Onderhoud' en 'Service Integrator'.

Levering specifieke assets

Specifieke assets worden om redenen van standaardisatie en flexibiliteit in het contractenlandschap verkregen via separate contracten. Het doel van dit contract type is om de verschuiving van specifiek naar generiek (domein overstijgend) toepasbaar mogelijk te maken.

De leveranciers binnen dit contracttype leveren assets (hardware & software licenties) inclusief lifecycle informatie. Dit contracttype bestaat uit een veelheid van contracten.

Data

Levering en/of preventief en correctief beheer en onderhoud van dataproducten en diensten ten behoeve van informatieproducten tactisch en strategisch verkeersmanagement.

Beheer en onderhoud

Het beheer en onderhoud van respectievelijk wegkantssystemen, netwerk, rekencentrum en kantoorautomatisering wordt ondergebracht in separate contracten of is al onderdeel van Rijksbrede contracten. Redenen hiervoor zijn:

- optimaal aansluiten bij de expertise van leveranciers;
- realiseren van flexibiliteit in het contractenlandschap te realiseren;
- scheiden van eigendom en beheer te scheiden.

Binnen het contracttype beheer en onderhoud wegkant worden meerdere contracten afgesloten of wordt gebruik gemaakt van percelen.

De hoofdstukken 3 tot en met 9 beschrijven per contracttype de topspecificaties.

3 Innovatie en Ontwikkeling

3.1 Functionele omschrijving

De opdrachtnemers binnen dit contracttype zijn verantwoordelijk voor een substantiële bijdrage aan de innovatiekracht van RWS. Binnen dit contracttype kunnen innovatieve trajecten of (door)ontwikkeling van producten en diensten voor verkeersmanagement(informatie) worden gegund. Dit raamcontract wordt met meerdere opdrachtnemers afgesloten en mogelijk onderverdeeld in percelen.

3.2 Doel van contract

Het doel van dit contracttype is om, met een korte time to market, RWS in staat te stellen om flexibel in te spelen op de dynamiek van technologische ontwikkelingen. Binnen dit contract kunnen meerdere typen (of combinaties van typen) opdrachten worden gegund. Dit is afhankelijk van de volwassenheid van de technologische ontwikkeling zoals advies, concepten, prototypes, (door)ontwikkeling en transitie richting beheer.

3.3 Belangrijkste producten en diensten

Innovatie

Innovatieve producten of dienstverlening, zoals concepten en prototypes.

Ontwikkeling

Ontwikkeling van nieuwe dienstverlening en/of functionaliteit tot direct toepasbare producten of dienstverlening. Het door ontwikkelen van een (innovatief) product en/of dienst.

Uitrollen & implementeren

Uitrollen en implementeren nieuwe dienstverlening en/of functionaliteit in de bestaande dienstverlening.

Advies

Adviseren over innovatieve ontwikkeling en nieuwe technologie, signaleren en eventueel toepassen van trends zien en analyseren en rapporteren. Adviseren over in beheer zijnde systemen bij RWS, zoals (architectuur)advies, onderzoek, toetsen en evalueren.

3.4 Scope

De volgende werkpakketten vallen onder dit contracttype

- Innovatieve producten en diensten en/of (door)ontwikkeling op het gebied van verkeersmanagement

Individuele opdrachten zijn niet groter dan € 5.000.000,- conform de drempel gehanteerd bij het ICT Dashboard/ Bureau ICT Toetsing (BIT).

3.5 Service Level Agreements (SLA's)

De SLA's vragen om maatwerk, omdat de geleverde producten en diensten nog geen onderdeel zijn van de staande dienstverlening van RWS.

SLA-sturing zal toenemen op moment dat in beheer name dichterbij komt.

	Hersteltijd	Prestatieniveau	Servicewindow
goud	< 2 - 4 uur	Hoog tot Zeer hoog	24x7
zilver	< 8 uur	Gemiddeld	24x7
brons	volgende werkdag of later	Minder	5x9

3.6 Rollen

Per opdracht wordt bepaald welke rolverdeling tussen RWS-CIV & de opdrachtnemer(s) past bij de gevraagde ontwikkeling. Dit varieert van samenwerkingsvormen tot klassieke opdrachtgever-opdrachtnemer verhouding.

Klassieke opdrachtverlening

Rol opdrachtnemer(s) Innovatie & Ontwikkeling: verantwoordelijk voor het opleveren van gevraagde producten/ diensten

Rol RWS: verantwoordelijk voor het verlenen van de opdracht, toetsen en accepteren.

Rol Service Integrator: verantwoordelijk voor het monitoren en escaleren van risico's met betrekking tot beheersbaarheid van het in beheer te nemen product/dienst naar RWS- CIV.

Bij samenwerkingsvormen worden de rollen gezamenlijk uitgewerkt, zodat deze past bij de aard en omvang van de opdracht.

3.7 Kwaliteit- en Risicomanagement

De voorwaarden aan kwaliteit en risicomanagement zijn verschillend per ontwikkeling. Per ontwikkeling wordt bekeken welke vormen van kwaliteit en risicobeheersing van toepassing zijn.

3.8 Contractvorm en looptijd

Het innovatieve en wendbare karakter van dit contract kan in verschillende vormen worden gegoten, waaronder:

- dynamisch aankoopstelsel
- alliantie
- raamovereenkomst met periodiek de mogelijkheid van toetreden of uittreden

3.9 Voorziene markt

De gevraagde kerncompetenties van de opdrachtnemers binnen dit contracttype zijn:

- Verkeerskundige kennis
- ICT expertise
- Innovatief
- Flexibel/wendbaar

Dit contracttype vraagt om een grote diversiteit aan spelers binnen de niche markt van leveranciers met verkeerskundige kennis. De voorziene markt bestaat uit verkeerskundige data/ ICT bedrijven, start ups, automotive sector en serviceproviders.

3.10 Exit management nazorg en overdracht

Het kort cyclische karakter van dit contract brengt geen specifieke exit strategieën met zich mee. Per nadere overeenkomst ligt de nadruk op het voorkomen van leveranciers afhankelijkheid, bijvoorbeeld door het verkrijgen van een eeuwigdurend gebruiks- en onderhoudsrecht.

4 Service Integrator

4.1 Functionele omschrijving

De Service Integrator heeft de taak de operationele end-to-end dienstverlening te allen tijde te garanderen. Dit houdt in dat de Service Integrator:

- In de dagelijkse, stabiele, situatie de verantwoordelijkheid heeft om over het hele domein storingen te voorkomen en zo snel mogelijk op te (doen) lossen. Dit betreffen zowel quick fixes als oplossingen die structureel van aard zijn. De Service Integrator heeft daarbij de verantwoordelijkheid én de contractuele mogelijkheden om de overige partijen die een rol spelen in het beheer aan te sturen.
- Ten tijde van wijzigingen die door of in samenwerking met andere partijen worden uitgevoerd is de belangrijkste rol van de Service Integrator:
 - o stellen van de juiste randvoorwaarden die de beschikbaarheid van de dagelijkse werking garanderen;
 - o toetsen op de naleving hiervan én het meewerken aan wijzigingen vanuit de eigen expertise
 - o zorgen dat wijzigingen met een zo minimaal mogelijke impact worden doorgevoerd.

Bij projecten van nieuwbouw of verbouw is de Service Integrator verantwoordelijk voor ofwel:

1. Accepteren van de nieuwe of gewijzigde assets in de IV keten.
2. Het succesvol integreren en werkend opleveren van assets in de IV keten.

De SI draagt eveneens zorg voor de werking en het beheer en onderhoud van:

- de applicaties binnen het verkeersmanagement domein
- de specifieke werkplekken van verkeersmanagement.

4.2 Doel van contract

Het doel van dit contracttype is zorgen dat één partij verantwoordelijk is voor de operationele IV keten en daarmee zorgdraagt voor een consistente samenwerking met de onderliggende contracten. De Service Integrator is daarmee dé partner van Rijkswaterstaat die de operationele dienstverlening in het domein borgt.

4.3 Belangrijkste producten en diensten

Service integratie

- Service integratie met een end-to-end verantwoordelijkheid, zodat wordt voldaan aan de SLA over de gehele keten.
- Leveren van dashboardrapportages aangaande beschikbaarheid, incidenten, wijzigingen, storingen en problemen.
- Rapporteren, uitvoeren van configuratiemanagement en adviseren over de in beheer zijnde assets en applicaties.

In variant 1 (accepteren van de nieuwe of gewijzigde assets in de IV keten) levert de Service Integrator onder andere de volgende producten op:

- prijsopgave
- aanschaf en levering asset of specificatie
- testen en acceptatie

Aanspreekpunt voor projecten en leveringen van nieuwbouw of verbouw. Bij variant 2 (het succesvol integreren en werkend opleveren van assets in de IV keten) levert de Service Integrator onder andere de volgende producten op:

- prijsopgave
- aanschaf en levering asset of specificatie
- installatie en configuratie
- documentatie en eventueel coördinatie opleidingen
- testen en acceptatie

Beheer

Instandhouden van de IV systemen, waaronder ook de applicaties binnen het verkeersmanagement domein en de specifieke werkplekken van verkeersmanagement (wat vandaag werkt, moet morgen nog werken).

In beheer nemen en afstoten/uitfasen van assets en applicaties plus eventuele 1-op-1 vervanging van de specifieke werkplek van de wegverkeersleider.

Hieronder vallen onder andere incident-, problem-, change- en configuratiemanagement.

Ontwikkeling

Ontwikkeling van nieuwe dienstverlening en/of functionaliteit tot direct toepasbare producten of dienstverlening. Het door ontwikkelen van een bestaand product of dienst.

Implementeren

Implementeren (ver)nieuw(d)e technologie, kleine ontwikkelingen met zelfde functionaliteit (releases en updates), documentatie en opleidingen.

Advies

Adviesdiensten die op het terrein van de gecontracteerde dienstverlening liggen of gekoppeld zijn aan de in beheer zijnde systemen.

Onder adviesdiensten vallen in ieder geval het leveren van:

- risico- en impactanalyse
- advies ontwerp
- documentatie en opleidingen
- architectuuradvies
- toets en review
- kostenramingen
- advies over beheer van IV keten bij voorbeeld op het gebied van levensduur
- adviseren over innovatieve ontwikkeling(en), nieuwe technologie en trends

4.4

Scope

De volgende werkpakketten vallen onder dit contracttype

- Beheer en onderhoud van specifieke werkplekken van de wegverkeersleider (5 Verkeerscentrales en VCNL⁶, circa 89 werkplekken);
- Beheer en onderhoud van de VM (business)applicaties (circa 80 applicaties);
- Integratie en borging van beschikbaarheid van alle IV Verkeersmanagementketens;
- Ontwikkeling en/of implementatie van (ver)nieuw(d)e technologie binnen de IV Verkeersmanagementketens.

⁶ <https://www.rijkswaterstaat.nl/wegen/wegbeheer/wegbeheer-in-nederland/verkeerscentrum-nederland.aspx>

4.5 Service Level Agreements (SLA's)

Hersteltijd		Prestatieniveau	Service-window
goud	< 2 - 4 uur	Hoog tot Zeer hoog	24x7
zilver	< 8 uur	Gemiddeld	24x7 4.6
brons	volgende werkdag of later	Minder	5x9

Keten	Service niveau
Objectbedieningsketen	Goud
Filestaartbeveiliging keten	Goud
Gladheidsketen	Zilver
Incidentketen	Goud
Sturen en geleiden	Zilver
Spitsstrookketen	Goud
Verkeersinformatieketen	Zilver
Werkondersteuningsketen	Goud
Lokale waarschuwingketen	Brons
TDI/VRI keten	Zilver
DRIP keten	Zilver
Verlichtingsketen	Brons

4.6

Rollen

De Service Integrator is voor RWS-CIV de partner in business. Dit vraagt om de volgende wijze van verdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden.

Activiteit	Responsible	Accountable	Consulted
Beheer en onderhoud specifieke werkplekken	Service Integrator (operationeel) RWS-CIV (strategisch)	RWS-CIV	Leveranciers strategische assets Service Integrator (strategisch)
Beheer en onderhoud Verkeersmanagement (business)applicaties	Service Integrator (operationeel) RWS-CIV (strategisch)	RWS-CIV	Opdrachtnemers, Service Integrator (strategisch)
Integratie en borging van beschikbaarheid van alle IV Verkeersmanagementketens	Service Integrator (operationeel) RWS-CIV (strategisch)	RWS-CIV	Beheer en onderhoud wegkant, netwerk en data Service Integrator (strategisch)
Implementatie van (ver)nieuwde technologie binnen de IV Verkeersmanagementketens	Service Integrator (operationeel) RWS-CIV (strategisch)	RWS-CIV	Service Integrator (strategisch)

4.7 **Kwaliteit- en Risicomanagement**

Risico's worden belegd bij de partij wie deze het beste kan beheersen en beïnvloeden. De risicoverdeling wordt op basis van analyse en in dialoog met de markt vastgesteld. Voorzien is dat operationele risico's binnen de invloedsfeer van de SI vallen. De strategische uitgangspunten behoren bij RWS-CIV. Het doorvoeren van wijzigingen en nieuwe projecten, die gebaseerd zijn op strategische keuzes, vallen onder een scherpe afbakening van de verantwoordelijkheden.

Gelet op het strategisch karakter van het contract worden er zeer hoge eisen gesteld aan het kwaliteitssysteem van de opdrachtnemer

4.8 **Contractvorm en looptijd**

Het strategische karakter van dit contract kan in verschillende vormen worden gegoten: standaard Rijksvoorwaarden met maatwerkaanpassingen of een samenwerkingsvorm zoals een alliantie.

Gezien de belangrijke partner rol van de Service Integrator, heeft dit contract een vaste looptijd van drie jaar met twee keer een verlengingsoptie van twee jaar.

Bij aanvang van het contract zal niet de totale scope onderdeel uitmaken van de scope. Een deel van de werkpakketten zijn op dit moment andere contracten belegd en worden geleidelijk onderdeel van het werkpakket van de SI (groeimodel).

4.9 **Voorziene markt**

Het marktsegment is: ICT dienstverleners

De kerncompetenties zijn:

- Betrouwbaar
- Accuraat
- Regisseur
- Brede ICT kennis
- Pro- actief
- Schaalbaarheid
- Samenwerkingsgericht
- (Technisch) applicatie beheer

4.10 **Exit management nazorg en overdracht**

In het contractenlandschap is de SI een belangrijke partner voor RWS-CIV. De specifieke taken en verantwoordelijkheden van de SI, waaronder de continue oplevering van gegevens over de beschikbaarheid en staat van het IV areaal, vergroten de kans op een sterke afhankelijkheid van RWS-CIV.

De opdrachtnemer dient voor aanvang van het contract een Exit management Plan op te stellen voor overdracht van de dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde alsmede nog over te dragen Producten (dan wel in beheer zijnde Producten waarbij het eigendom ligt bij Opdrachtgever). Het Exit management Plan beschrijft de feitelijke uitvoering van alle noodzakelijke werkzaamheden, opleveringen incl. de benodigde goedkeuring en acceptatie van de geëiste opleveringen.

5 Grote Projecten

5.1 Functionele omschrijving

Voor de implementatie van speciale risicovolle projecten en/of grote implementaties van nieuwe functionaliteiten en/of projecten met een financiële omvang groter dan € 5.000.000,- kunnen separate contracten worden aanbesteed.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering en/of uitrol van een groot project. Dit type project valt buiten de scope van 'Innovatie en Ontwikkeling', 'Beheer en Onderhoud' en 'Service Integrator'.

5.2 Doel van contract

Het doel van dit contracttype is de ontwikkeling en levering van grote projecten apart in de markt aan te besteden waarbij selectie van leverancier en product past bij de aard en omvang van het desbetreffende project.

5.3 Belangrijkste producten en diensten

Te bepalen bij de definiëring van het project.

5.4 Scope

Te bepalen bij definiëring van het project.

5.5 Service Level Agreement (SLA's)

Passend bij aard en omvang project.

	Hersteltijd	Prestatieniveau	Servicewindow
goud	<2 - 4 uur	Hoog tot Zeer hoog	24x7
zilver	< 8 uur	Gemiddeld	24x7
brons	volgende werkdag of later	Minder	5x9

5.6 Rollen

Rol opdrachtnemer Grote Projecten: verantwoordelijk voor het opleveren van gevraagde producten/ dienstverlening

Rol RWS: verantwoordelijk voor het verlenen van de opdracht, toetsen en accepteren.

Rol SI: verantwoordelijk voor het monitoren en escaleren van risico's met betrekking tot beheersbaarheid van het in beheer te nemen product naar RWS- CIV.

5.7 Kwaliteit- en Risicomanagement

Gelet op het hoge risicoprofiel van deze projecten worden er zware eisen gesteld aan risicomanagement van zowel opdrachtnemer- als opdrachtgeverzijde.

Kwaliteitsmanagement is passend bij aard en omvang van de opdracht.

5.8 Contractvorm en looptijd

Contractvorm wordt per project bepaald. Het projectmatige karakter van dit contracttype maakt dat de looptijd van het contract eindigt na in beheer name.

5.9 Voorziene markt

Dit is geheel afhankelijk van de doelstelling van het project.

5.10 Exit management nazorg en overdracht

Dit is geheel afhankelijk van het project, maar zwaartepunt ligt op transitie en in beheer name.

6 Levering specifieke assets en licenties

6.1 Functionele omschrijving

De leveranciers binnen dit contracttype leveren assets (hardware & software licenties) inclusief lifecycle informatie voornamelijk ten behoeve van de verkeersmanagement keten. Dit contracttype bestaat uit een veelheid van contracten. Binnen RWS-CIV zijn 4 verschillende categorieën assets erkent, die als volgt worden gecontracteerd. Het contracttype levering specifieke assets en licenties betreft de categorieën 2,3 & 4. Categorie 1 valt onder de beheer en onderhoud contracten.



1. Generiek verkrijgbare, volledig vervangbare systemen

Deze categorie betreft systemen die voor een algemeen doel die op (functionele) specificatie kunnen worden ingekocht en waarvan vervanging door een ander merk/type niet tot problemen leidt. Bij deze categorie is er geen noodzaak te weten welke merk/type combinaties worden gebruikt. In deze categorie vallen bijvoorbeeld PC's, servers, noodstroomvoorzieningen en klimaatbeheersystemen. Indien voor deze systemen Rijksbrede leveringscontracten bestaan, is RWS gehouden aan het gebruik daarvan. Indien die contracten niet bestaan, is er geen reden voor RWS om die contracten alsnog af te sluiten. De systemen worden door de betrokken opdrachtnemer (B&O of D&C of DBFM) voor de installatie geleverd, geïnstalleerd en/of vervangen. Eigendom van de systemen ligt na formele overname bij RWS.

2. Specifiek niet volledig vervangbare systemen wel generiek verkrijgbaar

Deze categorie lijkt op de bovenstaande categorie. Het verschil is echter dat het component specifieke eigenschappen kan bezitten die wezenlijk zijn voor het functioneren in de totale keten. Bij het vervangen van het component door een ander type kunnen er ongewenste verschijnselen in de werking van de keten optreden. Een voorbeeld van zo'n systeem is de camera. Het is onvoorspelbaar of een nieuwere versie van dezelfde fabrikant hetzelfde gedrag vertoont, waardoor het noodzakelijk is om varianten te testen, almede alle variaties in de ketens.

Om de variatie in de ketens te beperken zijn er 2 mogelijkheden:

- A. Standaardiseren op één of een beperkt aantal merk/type combinaties. Hiervoor moet RWS een leveringscontract aanbesteden en de merk/type combinaties uit dit contract verplichtstellen voor alle projecten/diensten waarin deze functionaliteit wordt gevraagd. Deze leveringen zijn aan te duiden met de term "directieleveringen". Het kenmerk van deze variant is dat er sprake is van een directe contractuele relatie tussen RWS en de leverancier(s) van de systemen.
- B. Aanleggen van een lijst met een beperkt aantal goedgekeurde systemen. Systemen worden op deze lijst geplaatst na een uitgebreide positieve test van het betreffende systeem in alle ketens. De lijst goedgekeurde systemen dient in essentie beperkt te zijn, omdat anders het beoogde doel (reductie van diversiteit/ complexiteit) voorbij wordt gestreefd. Deze optie is vooral geschikt voor systemen waarvan weinig verschillende varianten bestaan. Deze mogelijkheid wordt gekenmerkt door een relatie tussen RWS en leveranciers die gebaseerd is op kwaliteit, niet door een directe contractuele relatie.

3. Specifieke systemen

Deze systemen zijn niet gangbaar verkrijgbaar en zijn vaak in opdracht van RWS ontwikkeld (vb. het wehkantsysteem). Voor deze systemen is een leveringscontract per systeem gedurende de beoogde levensduur de aangewezen optie, omdat zo een directe relatie ontstaat met de leverancier waarvan RWS sterk afhankelijk is. Binnen deze relatie kan onder andere worden besproken: de wens tot life-cycle management, productontwikkeling, leversnelheid, onderhoud, testen van nieuwe versies en bug-fixing.

4. Licenties

Licenties hebben betrekking op het recht tot gebruik van een software pakket. Rijksbreed- en RWS-beleid is het afkopen van langdurig gebruiksrecht van een bepaalde versie van de software. Standaard sluit RWS bij aanschaf een contract af voor levering van de licentie plus derdelijns expertise⁷. Het recht op nieuwe versies wordt mee gecontracteerd, tenzij dat in een specifiek geval economisch niet efficiënt is.

6.2

Doel van contract

Het doel van dit contracttype is standaardisatie en meervoudig gebruik van IV componenten, waarbij de verschuiving van specifiek naar generiek het doel is. Bij elke asset wordt gestreefd naar componenten die RWS- of Rijksbreed kunnen worden gebruikt.

6.3

Belangrijkste producten en diensten

- lifecycle management
- opleidingen en gebruikersinformatie
- advies
- emergency response (missie kritieke assets)

Bij licenties; 3^e lijns beheer (uitbreidingen, nieuwe releases, bug fixing)

Bij hardware; leveren van de hardware

⁷ Het tweedelijns onderhoud van de software is ondergebracht bij het werkpakket beheer en onderhoud van de applicatie zijnde onderdeel van het Service Integrator contract.

6.4 Scope

De volgende werkpakketten vallen onder dit contracttype

- Leveren van specifieke assets (licenties & hardware)

6.5 Service Level Agreement (SLA's)

De SLA's verschillen per asset en per asset moet worden gezien welke SLA van toepassing is.

	Hersteltijd	Prestatieniveau	Servicewindow
goud	< 2 - 4 uur	Hoog tot Zeer hoog	24x7
zilver	< 8 uur	Gemiddeld	24x7
brons	volgende werkdag of later	Minder	5x9

6.6 Rollen

In veelvoorkomend geval zal er sprake zijn van de klassieke opdrachtgever-opdrachtnemer verhouding

Klassieke opdrachtverlening

Rol opdrachtnemer(s) levering specifieke assets: verantwoordelijk voor het opleveren van gevraagde producten/diensten

Rol RWS: opstellen functionele eisen aan assets. Opstellen goedgekeurde lijst en/of verzorgen leveringscontract. Besluitvorming op strategisch niveau en eventueel escalaties.

Rol B&O/DBFM/D&C partij: verantwoordelijk voor het verlenen van de opdracht en installeren.

Rol Service Integrator: verantwoordelijk voor toetsen en accepteren, het monitoren en escaleren van risico's met betrekking tot beheersbaarheid van het in beheer te nemen product/dienst naar RWS- CIV.

6.7 Kwaliteit- en Risicomanagement

De voorwaarden aan kwaliteit en risicomanagement zijn verschillend per asset, per asset moet worden gezien welke vormen van kwaliteit en risicobeheersing van toepassing worden verklaard.

6.8 Contractvorm en looptijd

De contracten binnen dit type worden zoveel mogelijk onder Rijksvoorwaarden afgesloten. De looptijd van het contract verschilt per asset. Total Cost of Ownership (TCO) speelt bij gunning een grote rol.

6.9 Voorziene markt

Divers

6.10 Exit management nazorg en overdracht

Voor de assets, die als specifiek zijn aangemerkt, wordt gezocht naar oplossingen waarbij geen specifieke systemen meer nodig zijn. Het gebruik van deze maatwerkoplossingen voor systemen moet worden beperkt om grote leveranciers afhankelijkheid tot een minimum te beperken.

7 Beheer en onderhoud wegkantsystemen

7.1 Functionele omschrijving

De beheer en onderhoud opdrachtnemers wegkantsystemen zijn verantwoordelijk voor preventief en correctief beheer en onderhoud. Ook voeren zij exogene schade herstelwerkzaamheden wegkantsystemen ten behoeve van verkeersmanagement uit. Binnen dit contracttype worden meerdere contracten afgesloten of wordt gebruik gemaakt van percelen. Dit type kenmerkt zich door een hoge mate van schaalbaarheid en flexibiliteit om veranderingen in het beheer van de staande dienstverlening op te vangen. Bij dit contracttype staat beheer los van het eigendom van de (specifieke) assets.

7.2 Doel van contract

Het doel van het contracttype is: Een kosten efficiënte dienstverlening voor het beheer en onderhoud van wegkantsystemen.

7.3 Belangrijkste producten en diensten

Beheer van generieke en specifieke systemen:

Instandhouding van de huidige wegkantsystemen (wat vandaag werkt, moet morgen nog werken). Het vervangen, afvoeren/uitfaseren van bestaande wegkantsystemen plus leveren en installeren van nieuwe wegkantsystemen bij uitbreiding van het areaal.

Implementeren van generieke en specifieke systemen:

Implementeren/ installeren (ver)nieuw(d)e technologie, kleine ontwikkelingen met dezelfde functionaliteit (releases en updates) inclusief documentatie.

Afroepen of leveren van systemen (asset typen 1, 2 en 3):

Het betreft systemen die voor een algemeen doel of op specificatie kunnen worden ingekocht en waarvan vervanging door een ander merk/type niet tot problemen leidt (zie hoofdstuk 6.1). De opdrachtnemer beheer en onderhoud roept deze systemen af onder een bestaand leveringscontract (rijksbreed of mogelijkheid B) of koopt deze systemen zelfstandig, eventueel op basis van de goedgekeurde lijst (mogelijkheid A) in. Het eigendom van de systemen is i.v.m. contractoverdracht bij RWS belegd.

Advies:

Adviseren over: Innovatieve ontwikkeling, nieuwe technologie, trends zien, analyseren en rapporteren.

Adviseren over: Bij RWS in beheer zijnde systemen, zoals (architectuur)advies, onderzoek, toetsen en evalueren.

7.4 Scope

Alle, door RWS- CIV in beheer te nemen, producten en diensten m.b.t. beheer en onderhoud van de circa 5000 wegkantsystemen⁸ moeten binnen scope van dit contracttype passen.

⁸ Zie Bijlage PDC

7.5 Service Level Agreement (SLA's)

SLA's op basis van storing herstel tijden

	Hersteltijd	Prestatieniveau	Servicewindow
goud	< 2 - 4 uur	Hoog tot Zeer hoog	24x7
zilver	< 8 uur	Gemiddeld	24x7
brons	volgende werkdag of later	Minder	5x9

7.6 Rollen

Rol RWS- CIV: Verantwoordelijk voor het verlenen van de opdracht

Rol Service Integrator : Verantwoordelijk voor het monitoren, toetsen, accepteren en escaleren van risico's m.b.t. beschikbaarheid RWS- CIV dienstverlening.

Rol Beheer en onderhoud: Verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van gevraagde producten/ dienstverlening.

7.7 Kwaliteit- en Risicomanagement

Contracten met een laag risico profiel.

Kwaliteitsmanagement op basis van ISO9001 en/of Systeemgerichte Contract beheersing (SCB)

7.8 Contractvorm en looptijd

Het standaard karakter van dit type contract maakt dat standaard Rijksvoorwaarden van toepassing zijn.

Het contracttype heeft een vaste looptijd van 3 jaar inclusief 2 verlengingsopties van 1 jaar.

7.9 Voorziene markt

Kerncompetenties

- Technische Installatie en onderhoud expertise
- Betrouwbaar
- Accuraat

De voorziene markt bestaat uit: installatiebedrijven

7.10 Exit management nazorg en overdracht

In het contractenlandschap is dragen de B&O wegkantpartijen zorg voor essentiële assets in de IV-keten van verkeersmanagement. De opdrachtnemer dient daarom een Exit management Plan op te stellen voor overdracht van de

dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde alsmede nog over te dragen Producten (dan wel in beheer zijnde Producten waarbij het eigendom ligt bij Opdrachtgever). Het Exit management Plan beschrijft de feitelijke uitvoering van alle noodzakelijke werkzaamheden, opleveringen incl. de benodigde goedkeuring en acceptatie van de geëiste opleveringen.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de continuïteit van de dienstverlening tijdens de transitie.

8 Data

8.1 Functionele omschrijving

Data, zijnde de informatieproducten voor onder andere tactisch en strategisch verkeersmanagement bestaan uit verschillende onderdelen:

- Applicaties om uit gegevensverzamelingen bepaalde producten te kunnen maken.
- Databases met gegevensverzamelingen. Het beheer van deze databases moeten dus worden uitgevoerd door een opdrachtnemer.
- Processen voor de inwin en verwerking van data tot gegevensverzamelingen.

De opdrachtnemers zijn verantwoordelijk voor levering en/of preventief en correctief beheer en onderhoud van dataproducten en diensten ten behoeve van informatieproducten van onder meer tactisch en strategisch verkeersmanagement.

Binnen dit contracttype worden meerdere contracten afgesloten of wordt gebruik gemaakt van percelen. Per datasoort kan de levering en het beheer en onderhoud of van een combinatie van onderdelen door een opdrachtnemer worden geleverd.

Dit type kenmerkt zich door een hoge mate van schaalbaarheid en flexibiliteit om veranderingen in het beheer van de staande dienstverlening op te vangen.

8.2 Doel van contract

Het doel van het contracttype is: Flexibele contract(en) voor alle data leveringen en diensten verkeersmanagement waarbij RWS- CIV een kosten efficiënte dienstverlening verwacht.

8.3 Belangrijkste producten en diensten

Divers

8.4 Scope

De volgende werkpakketten vallen onder dit contracttype⁹:

- Beheer en onderhoud van applicaties van data
- Beheer en onderhoud van databases met gegevensverzamelingen zoals:
 - Datasets
 - Gegeven inwinsystemen (niet zijnde weggant)
- Inwinnen van data
- Verwerken van data tot gegevensverzamelingen

Een overeenkomst kan bestaan uit één, allen of een combinatie van bovenstaande werkpakketten, afhankelijk van het gevraagde product of dienst.

8.5 Service Level Agreement (SLA's)

SLA's op basis van Storing herstel tijden

	Hersteltijd	Prestatieniveau	Servicewindow
goud	<2 - 4 uur	Hoog tot Zeer hoog	24x7
zilver	< 8 uur	Gemiddeld	24x7
brons	volgende werkdag of later	Minder	5x9

⁹ Let op: data kan breder toepasbaar zijn dan alleen verkeersmanagement droog

8.6 Rollen

Rol RWS- CIV: Verantwoordelijk voor het verlenen van de opdracht
Rol opdrachtnemer Data: Verantwoordelijk voor het leveren van gevraagde producten/dienstverlening.

8.7 Kwaliteit- en Risicomanagement

Divers

8.8 Contractvorm en looptijd

Divers

8.9 Voorziene markt

Kerncompetenties

- Datamanagement expertise
- Verkeerskundige expertise
- Betrouwbaar
- Accuraat

De voorziene markt bestaat uit: (verkeerskundige) databedrijven

8.10 Exit management nazorg en overdracht

Divers

9 Beheer en onderhoud netwerk, kantoorautomatisering en rekencentrum

9.1 Toelichting

De contracten binnen dit beheer en onderhoud type zijn Rijksbreed ingekocht en vormen daardoor geen direct onderdeel van de marktconsulatie.

Deze Rijksbrede contracten hebben invloed op de werking van het contractenlandschap. In onderstaande paragrafen wordt een beschrijving gegeven van de huidige contracten.

9.2 Functionele omschrijving beheer en onderhoud netwerk

De beheer en onderhoud opdrachtnemers zijn verantwoordelijk voor preventief en correctief beheer en onderhoud. Exogene schade herstelwerkzaamheden aan de netwerken buiten, die in beheer zijn van RWS. Binnen dit contracttype worden meerdere contracten afgesloten of wordt gebruik gemaakt van percelen. Dit type kenmerkt zich door een hoge mate van schaalbaarheid en flexibiliteit om veranderingen in het beheer van de staande dienstverlening op te vangen. Bij dit contracttype staat beheer los van het eigendom van de (specifieke) assets.

9.3 Functionele omschrijving kantoorautomatisering

Op dit moment worden PC's via het Rijksbrede EASI2010-contract afgesloten. Dit betreft zowel Levering als Onderhoud. Het KA beheer wordt op dit moment door CIV uitgevoerd. Dit gaat conform i-Strategie over enkele jaren naar SSC-ICT. Vanaf dat moment wordt ook gewerkt met een Rijksbrede werkplekfunctionaliteit

9.4 Functionele omschrijving rekencentrum

Rijkswaterstaat neemt voor de housing van haar rekencentrumapparatuur deel aan het Rijksdatacenter RODC RWS-DJI.

9.5 Doel van contracttype

Het doel van het contracttype is: Rijksbreed inkopen met als doel standaardisatie en kostenefficiënte dienstverlening.

9.6 Belangrijkste producten en diensten

Divers.

9.7 Scope

Divers.

9.8 Service Level Agreement (SLA's)

Hersteltijd		Prestatieniveau	Servicewindow
goud	<2 - 4 uur	Hoog tot Zeer hoog	24x7
zilver	< 8 uur	Gemiddeld	24x7
brons	volgende werkdag of later	Minder	5x9

9.9 Rollen

Rol RWS- CIV: Verantwoordelijk voor het verlenen van de opdracht

Rol Service Integrator : Verantwoordelijk voor het monitoren, toetsen, accepteren en escaleren van risico's met betrekking tot beschikbaarheid RWS- CIV dienstverlening.

Rol Beheer en onderhoud: Verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van gevraagde producten/ dienstverlening.

9.10 Kwaliteit- en Risicomanagement

Divers

9.11 Contractvorm en looptijd

Divers

9.12 Voorziene markt

Divers

9.13 Exit management nazorg en overdracht

Divers