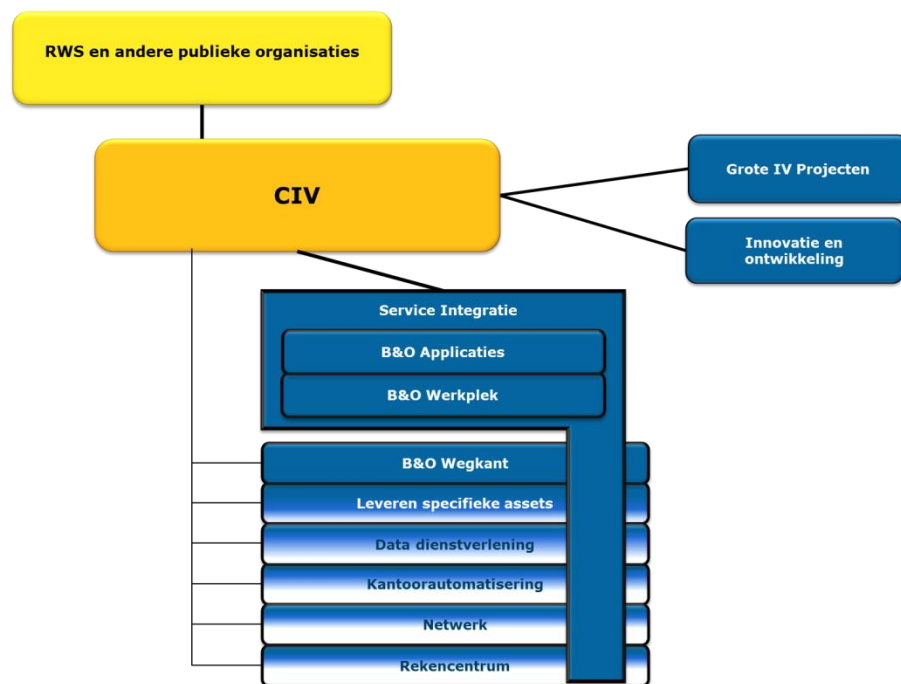




## Deelstrategie Verkeersmanagement IV; Topspecificatie



Datum 4 april 2017  
Status Definitief



## Colofon

Uitgegeven door	CIV
Informatie	Team Verkeersmanagement
Email	<a href="mailto:Marktstrategie-IV@rws.nl">Marktstrategie-IV@rws.nl</a>
Uitgevoerd door	Team Verkeersmanagement
Datum	4 april 2017
Status	Definitief
Versienummer	1.0



## Voorwoord

*Komen tot een efficiënt en beheersbaar contractenlandschap dat toekomstbestendig is voor het domein verkeersmanagement IV.*

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 de Marktstrategie Verkeersmanagement IV opgesteld met daarin het nieuw te vormen contractenlandschap.

RWS vindt het belangrijk om, in het kader van [www.marktvisie.nu](http://www.marktvisie.nu), de markt vroeg te betrekken en heeft daarom de conceptversie van deze strategie getoetst met de markt. Alle spelers in de verkeersmanagement keten hebben invloed op het functioneren van het contractenlandschap en nemen de verantwoordelijkheid die daarbij komt kijken. RWS is haar marktpartners dan ook zeer erkentelijk voor hun belangrijke bijdrage tijdens de marktconsultatie.

Vanuit onder meer de i-Strategie ligt binnen RWS de focus op standaardisatie en uniformering. Bestaande oplossingen worden hergebruikt en voorzieningen zijn (Rijks)breed inzetbaar. Deze strategie moet leiden tot eenduidigheid en uniformiteit richting de markt en transparantie richting de RWS-organisatie voor de huidige dienstverlening en de te volgen strategie bij nieuwe aanbestedingen.

Samen voeren wij deze strategie uit en bekijken periodiek of deze bijstelling nodig heeft, zodat we snel en accuraat op veranderingen kunnen inspelen.

## Inhoud

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>8</b>
1.1	HUIDIGE SITUATIE .....	8
1.2	GEWENSTE SITUATIE.....	8
1.3	SCOPE .....	9
1.4	LEESWIJZER .....	9
<b>2</b>	<b>PRINCIPES EN DOELSTELLINGEN.....</b>	<b>10</b>
2.1	PRINCIPES .....	10
2.2	DOELSTELLINGEN.....	11
<b>3</b>	<b>CONTRACTENLANDSCHAP (SOLL).....</b>	<b>12</b>
3.1	DOELSTELLINGEN CONTRACTTYPEN.....	12
3.2	KARAKTERISTIEKEN VAN CONTRACTENLANDSCHAP .....	13
<b>4</b>	<b>SERVICE INTEGRATOR .....</b>	<b>15</b>
4.1	DOELSTELLING.....	15
4.2	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING .....	15
4.3	ROLLEN, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN .....	16
4.4	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	18
4.5	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	18
4.6	VOORZIENE MARKT .....	19
4.7	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	19
<b>5</b>	<b>INNOVATIE EN ONTWIKKELING.....</b>	<b>20</b>
5.1	DOELSTELLING.....	20
5.2	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING.....	20
5.3	ROLLEN, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN .....	20
5.4	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	20
5.5	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	20
5.6	VOORZIENE MARKT .....	21
5.7	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	21
<b>6</b>	<b>GROTE IV-PROJECTEN .....</b>	<b>22</b>
6.1	DOEL VAN CONTRACT .....	22
6.2	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING.....	22
6.3	ROLLEN, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN .....	22
6.4	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	22
6.5	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	22
6.6	VOORZIENE MARKT .....	22
6.7	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	23
<b>7</b>	<b>LEVERING SPECIFIEKE ASSETS EN LICENTIES .....</b>	<b>24</b>
7.1	DOEL VAN CONTRACT .....	24
7.2	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING.....	24
7.3	ROLLEN, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN .....	25
7.4	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	26
7.5	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	26
7.6	VOORZIENE MARKT .....	26
7.7	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	26

<b>8</b>	<b>BEHEER EN ONDERHOUD WEGKANTSYSTEMEN .....</b>	<b>27</b>
8.1	DOEL VAN CONTRACT .....	27
8.2	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING.....	27
8.3	ROLLEN, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN .....	27
8.4	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	28
8.5	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	28
8.6	VOORZIENE MARKT .....	28
8.7	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	29
<b>9</b>	<b>DIENSTVERLENING DATA .....</b>	<b>30</b>
9.1	DOEL VAN CONTRACT .....	30
9.2	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING.....	30
9.3	ROLLEN, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN .....	30
9.4	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT.....	30
9.5	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD.....	30
9.6	VOORZIENE MARKT .....	30
9.7	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT.....	30
<b>10</b>	<b>BEHEER EN ONDERHOUD NETWERK, KANTOORAUTOMATISERING EN REKENCENTRA</b>	
	<b>31</b>	
10.1	DOEL VAN CONTRACTTYPE .....	31
10.2	FUNCTIONELE OMSCHRIJVING .....	31
10.3	ROLLEN, TAKEN EN BEVOEGDHEDEN.....	31
10.4	KWALITEIT- EN RISICOMANAGEMENT .....	31
10.5	CONTRACTVORM EN LOOPTIJD .....	31
10.6	VOORZIENE MARKT.....	32
10.7	EXIT MANAGEMENT NAZORG EN OVERDRACHT .....	32

# 1 Inleiding

Dit document, Topspecificatie, onderdeel van de Deelstrategie verkeersmanagement IV, bevat de beoogde toekomstige taakverdeling (SOLL) tussen Rijkswaterstaat (RWS) en de diverse opdrachtnemers die gezamenlijk de dienstverlening in het domein verkeersmanagement leveren.<sup>1</sup> Om optimaal aan te sluiten bij de mogelijkheden in de leveranciersmarkt is dit document afgestemd met de belangrijkste RWS stakeholders en met diverse opdrachtnemers.

Het doel van de topspecificatie is tweeledig:

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

## 1.1 Huidige situatie

Op het gebied van verkeersmanagement is in de periode tussen 2007 en 2015 het overgrote deel van het beheer van de RWS IV-contracten overgebracht naar Rijkswaterstaat Centrale Informatie Voorziening (RWS-CIV). De meeste overeenkomsten voor het verkeersmanagementproces IV zijn in het verleden afgesloten per project/regio. Dit heeft geleid tot een grote diversiteit aan overeenkomsten. De besluitvorming met betrekking tot nieuwe contracten binnen het domein verkeersmanagement is daarom veelal op ad hoc basis, waardoor er geen integrale keuzes worden gemaakt. Dit resulteert in:

- lange doorlooptijden van aanbestedingen;
- geen optimale aansluiting tussen vraag en aanbod;
- hoge transactiekosten aan zijde van RWS.

## 1.2 Gewenste situatie

Het doel van RWS-CIV is om te komen tot een efficiënt en beheersbaar contractenlandschap dat toekomstbestendig is met een optimale prijs/kwaliteit voor het hele domein. De aparte processen van aanleg en beheer & onderhoud worden verbonden met maximaal gebruik van domein overstijgende contracten. Tevens worden de transactiekosten verlaagd.

Hiertoe is de Deelstrategie verkeersmanagement IV opgesteld. Deze strategie moet leiden tot eenduidigheid en uniformiteit richting de markt en transparantie richting de RWS-organisatie in relatie tot de huidige dienstverlening. En de te volgen strategie bij nieuwe aanbestedingen.

---

<sup>1</sup> Door middel van marktconsultatie van topspecificaties versie 0.8 in Q2 en Q3 van 2016

### 1.3

#### **Scope**

De Deelstrategie verkeersmanagement IV is ontwikkeld voor alle ingekochte informatievoorziening binnen het verkeersmanagementproces van RWS. 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 GWW prestatiecontract.

---

**De scope van de Strategie behelst hiermee het gehele verkeersmanagementproces IV, hieronder valt zowel DATA als ICT.**

---

### 1.4

#### **Leeswijzer**

Het document Topspecificatie start, na de inleiding, in hoofdstuk 2 met de principes en doelstellingen waarop het contractenlandschap is gebaseerd. Daarna volgt in hoofdstuk 3 de beschrijving van het contractenlandschap. In hoofdstuk 4 tot en met 10 zijn per contracttype de topspecificaties opgesteld.

## 2 Principes en doelstellingen

De Deelstrategie verkeersmanagement IV is een uitwerking van de i-Strategie, Sourcing strategie IV en het Markt- en Inkoopbeleid IV[1]. Vanuit onder meer de i-Strategie ligt binnen RWS de focus op standaardisatie en uniformering. Bestaande oplossingen worden hergebruikt en voorzieningen zijn (Rijks)breed inzetbaar.

De Deelstrategie verkeersmanagement IV kent een aantal fundamentele doelstellingen en principes. Deze zijn de basis voor het samenstellen van een nieuw en vereenvoudigd contractenlandschap. RWS vindt het belangrijk dat de markt deze principes en doelstellingen kent en begrijpt, zodat RWS en de markt samen de gewenste transitie kunnen bewerkstelligen.

### 2.1 Principes

*P1. Contractenlandschap moet elke inkoopbehoefte kunnen opvangen*

Het uitgangspunt is voorkomen dat voor elke nieuwe of "bijna passende" behoefte een langdurig inkoop- en realisatietraject 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 opdrachtnemer 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.

*P5. Operationele ketenverantwoordelijkheid staat los van eigendom van de assets*

Het uitgangspunt is om zoveel 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 opdrachtnemer (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 RWS niet afhankelijk wordt van (veel) leveranciers die weinig tot geen oog hebben

voor de belangen van RWS. Er wordt gestreefd naar duurzaam concurrerende markten en in geval van diensten gelijke service levels in dezelfde ketens.

*P8. Er wordt maximaal gebruik gemaakt van generieke (Rijks)brede contracten*  
Het uitgangspunt is om, waar mogelijk, de gezamenlijke inkoopkracht van de Rijksoverheid te gebruiken door gebruik te maken van (Rijks)brede 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.

## 2.2 Doelstellingen

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 opdrachtnemers. Hierdoor ontstaat een kortere time-to-market.

D3. Flexibiliteit in het contactenlandschap 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.

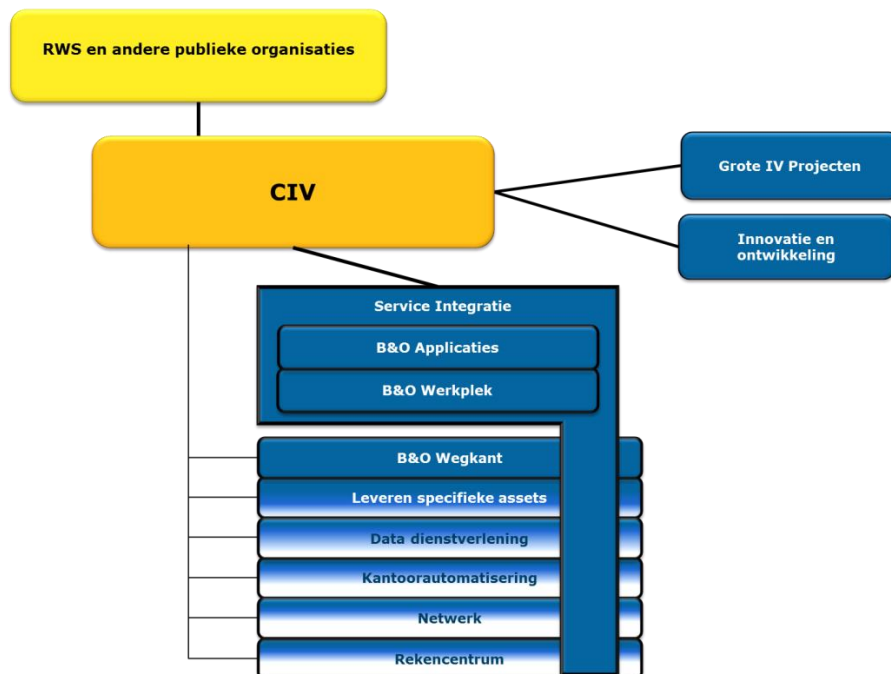
D8. Kunnen sturen op end-to-end beschikbaarheid.

### 3 Contractenlandschap (SOLL)

Het werk dat binnen het domein verkeersmanagement wordt uitbesteed (Sourcingstrategie IV), is verdeeld in logische samenhangende werkpakketten (scope), te weten:

1. integratie van verkeersmanagement IV-ketens
2. beheer en onderhoud van (business)applicaties
3. beheer en onderhoud van bedienwerkplekken in de verkeerscentrales
4. beheer en onderhoud van wegkantsystemen
5. beheer en onderhoud van kantoorautomatisering
6. beheer en onderhoud van netwerk
7. beheer en onderhoud van rekencentra
8. leveren van specifieke assets (licenties en hardware)
9. data dienstverlening
10. innovatie en ontwikkeling
11. grote IV -projecten

De werkpakketten zijn gegroepeerd, of bewust gescheiden om tot het voorkeurscenario te komen.



*De oranje blokken bevatten de taken en verantwoordelijkheden aan opdrachtgeverszijde*

*De donkerblauwe blokken bevatten RWS overeenkomsten*

*De lichtblauwe blokken bevatten zowel Rijksbrede als RWS overeenkomsten*

#### 3.1 Doelstellingen contracttypen

De hoofdstukken 4 tot en met 10 beschrijven per contracttype de topspecificaties.

**Service Integrator:** Eén opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele IV keten verkeersmanagement. Deze Service Integrator garandeert te allen tijde de operationele end-to-end dienstverlening; wat vandaag werkt, moet morgen ook nog

werken. De Service Integrator is daarmee dé partner van Rijkswaterstaat die de operationele dienstverlening in het domein borgt.

Binnen de verantwoordelijkheid van de operationele end-to-end dienstverlening draagt de Service Integrator zorg voor de werking en het beheer en onderhoud van:

- de applicaties binnen het verkeersmanagement domein;
- de werkplekken op bedienlocaties binnen het verkeersmanagement domein.

Voor het beheer en onderhoud van de applicaties en de bedienwerkplek is een kostenefficiënte dienstverlening het doel.

**Innovatie en ontwikkeling:** Het doel van dit contracttype is om, met een korte time-to-market, RWS in staat te stellen flexibel in te spelen op technologische ontwikkelingen. De opdrachtnemers binnen dit contracttype zijn verantwoordelijk voor een substantiële bijdrage aan de innovatiekracht van RWS. Individuele opdrachten zijn niet groter dan € 5.000.000,- conform de drempel gehanteerd bij het ICT Dashboard/ Bureau ICT Toetsing (BIT).

**Grote IV- projecten:** Het doel van dit contracttype is het ontwikkelen en leveren van grote IV projecten, die apart worden aanbesteed, waarbij selectie van leverancier en product en/of dienst past bij de aard en omvang van het desbetreffende project. Het betreft IV- projecten met een hoog risico en/of financiële omvang groter dan € 5.000.000,-.

**Specifieke assets:** Het doel van dit contracttype is standaardisatie en meervoudig gebruik van IV componenten. Bij elke asset wordt gestreefd naar componenten die RWS- of Rijksbreed inzetbaar zijn om de verschuiving van specifiek naar generiek mogelijk te maken. Total Cost of Ownership (TCO) speelt hierbij een grote rol. Dit contracttype bestaat uit een veelheid van contracten en opdrachtnemers.

**Beheer en onderhoud wegkant:** Het doel van het contracttype is een kostenefficiënte dienstverlening voor het beheer en onderhoud van alle systemen langs de wegkant. Dit type kenmerkt zich door een hoge mate van schaalbaarheid en flexibiliteit om veranderingen in het beheer van de bestaande dienstverlening op te vangen. Alle, door RWS- CIV in beheer te nemen, producten en diensten met betrekking tot beheer en onderhoud van de circa 5000 wegkantssystemen moeten binnen de scope van dit contracttype passen. Bij dit contracttype staat beheer los van het eigendom van de (specifieke) assets.

**Dienstverlening Data:** Het doel van het contracttype is: Flexibele contract(en) voor alle data dienstverlening waarbij RWS betrouwbare informatie tegen de meest efficiënte integrale kosten nastreeft.

**Beheer en onderhoud netwerk, kantoorautomatisering en rekencentra:** Rijksbreed inkopen met als doel standaardisatie en kostenefficiënte dienstverlening. Deze (Rijks)brede contracten omvatten generieke werkpakketten en vallen daarmee niet binnen de directe invloedssfeer van de Deelstrategie verkeersmanagement IV en gelden daarmee als uitgangspunt voor deze strategie. Deze (Rijks)brede contracten zijn wel onderdeel van de gehele keten en hebben daarmee invloed op de (samen)werking binnen het contractenlandschap.

### 3.2

#### **Karakteristieken van contractenlandschap**

RWS-CIV heeft binnen het contractenlandschap de regierol. Alleen de operationele uitvoerende en coördinerende taken worden door opdrachtnemers uitgevoerd. De

opdrachtnemers vormen een keten en moeten samenwerken. De contractuele aansturing van het landschap ligt bij RWS Dit betekent dat RWS met alle opdrachtnemers een contractuele relatie heeft waarbij het contractmanagement door RWS wordt uitgevoerd.

Met het geschetste contractenlandschap kunnen alle inkoopbehoeftes binnen verkeersmanagement worden opgevangen (principe 1). In iedere overeenkomst wordt ook advies binnen de functionele scope opgenomen (principe 3).

Grote nieuwe projecten met grote of speciale implementatie van nieuwe functionaliteiten vallen binnen het contracttype Grote IV-projecten (doelstelling 3).

Innovatie en ontwikkeling van nieuwe technologie en/of functionaliteiten inclusief aanschaf valt binnen het contracttype Innovatie en ontwikkeling en staat daarmee los van beheer (principe 2). Het grootste deel van vernieuwende technologie kan hieronder worden aanbesteed (doelstelling 1 en 3).

Er is één Service Integrator, in een onafhankelijke rol, die verantwoordelijk is voor de operationele end-to-end dienstverlening: wat vandaag werkt moet morgen ook werken (principe 4 en doelstelling 8). IV producten en -dienstverlening uit Grote IV-projecten en Innovatie en ontwikkeling worden in beheer genomen via de Service Integrator (doelstelling 2).

## 4 Service Integrator

### 4.1 Doelstelling

Dit contracttype heeft één opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor de operationele verkeersmanagement IV keten. Deze opdrachtnemer; de Service Integrator, garandeert te allen tijde de operationele end-to-end dienstverlening: wat vandaag werkt, moet morgen ook nog werken. De Service Integrator is daarmee dé partner van Rijkswaterstaat die de operationele dienstverlening in het domein borgt.

Binnen de verantwoordelijkheid van de operationele end-to-end dienstverlening draagt de Service Integrator zorg voor de werking en het beheer en onderhoud van:

- de applicaties binnen het verkeersmanagement domein;
- de bedienwerkplek binnen het verkeersmanagement domein.

Binnen de werkpakketten beheer en onderhoud van applicatie -en bedienwerkplek wordt een kosten efficiënte dienstverlening nagestreefd.

### 4.2 Functionele Omschrijving

De Service Integrator heeft als primaire taak de **operationele end-to-end beschikbaarheid** te garanderen: Wat vandaag werkt moet morgen ook nog werken.

De rol van Service Integrator omvat de volgende taken<sup>2</sup>:

1. storings zo snel mogelijk (te doen) oplossen, storingsafhandeling en respons (2<sup>e</sup> lijns<sup>3</sup>);
2. coördineren van de opvolging van problemen; inzicht verschaffen over de beschikbaarheid en capaciteit van de IT diensten;
3. coördineren en uit (laten) voeren van release wijzigingen ten behoeve van operationele inzet;
4. coördineren en uit (laten) voeren van de (configuratie) wijzigingen afkomstig van RWS projecten;
5. beheersen van risico's die de IT-diensten ernstig kunnen schaden;
6. bijdragen aan toegangsbeheer en informatiebeveiliging;
7. bijdragen aan accurate en betrouwbare informatie over de assets;
8. operationele acceptatie en in beheer name van assets en functionaliteiten afkomstig van RWS projecten, zowel van IV als IV in GWW;
9. zorgdragen voor een consistente samenwerking met en tussen de onderliggende opdrachtnemers beheer en onderhoud;
10. adviseren over diverse vraagstukken op het gebied van IT diensten van de opdrachtgever;
11. uitvoeren van taken voor beheer en onderhoud applicaties (werkpakket applicaties);
12. uitvoeren van taken voor beheer en onderhoud bedienwerkplek (werkpakket werkplekken).

Binnen de werkpakketten applicaties en bedienwerkplek zijn de volgende taken<sup>4</sup> onderkend:

---

<sup>2</sup> De taken zijn gebaseerd op de ITIL processen

<sup>3</sup> De tweedelijns is een technisch expert en heeft een toegewezen verzoek onder zijn hoede. 2e lijn is bekend met de toepassing van het product

<sup>4</sup> De taken zijn gebaseerd op de ITIL processen

1. zo snel mogelijk oplossen van storingen (Storingsafhandeling en respons (2<sup>de</sup> lijns) en maatwerk 3<sup>de</sup> lijns)<sup>5</sup>;
2. oppakken van de opvolging van problemen;
3. monitoring; bewaken van en inzicht verschaffen in de beschikbaarheid en capaciteit binnen de scope van de dienstverlening;
4. configuratiemanagement; uitvoeren van (configuratie) wijzigingen afkomstig van RWS projecten;
5. uitvoeren van software beheer en distributie;
6. uitvoeren van onderhoud en (door)ontwikkeling van de dienstverlening;
7. bijdragen aan toegangsbeheer en informatiebeveiliging;
8. bijdragen aan accurate en betrouwbare informatie over de assets;
9. in beheer nemen van assets en functionaliteiten afkomstig van RWS projecten;
10. zorgdragen voor een consistente samenwerking met alle andere opdrachtnemers binnen de keten;
11. adviseren over diverse vraagstukken.

#### 4.3 Rollen, taken en bevoegdheden

RWS-CIV bewaakt de dagelijkse voortgang op basis van de informatie van de Service Integrator en informatie vanuit Control Center MKO (RWS-CIV). RWS-CIV behandelt de escalaties en stuurt bij waar nodig. Daarnaast richt RWS-CIV zich op vernieuwingen, afstemming met business, toekomstige ontwikkelingen en planning en control over het contractenlandschap.

De Service Integrator is **verantwoordelijk voor een consistente samenwerking** met alle opdrachtnemers binnen de keten.

De Service Integrator heeft **de taak** om over het hele domein **storingen te voorkomen en zo snel mogelijk op te (doen) lossen** (Storingsafhandeling en respons (2<sup>e</sup> lijns)). Dit betreffen zowel quick fixes als oplossingen die structureel van aard zijn. In geval van oplossingen van structurele aard moet RWS-CIV nadrukkelijk worden betrokken. De Service Integrator heeft de verantwoordelijkheid en de mogelijkheden om de andere opdrachtnemers die een rol spelen in het beheer op operationeel vlak aan te sturen. De contractuele aansturing ligt bij RWS-CIV.

Werkzaamheden onder de operationele aansturing zijn:

- gebruikersondersteuning
- event afhandeling
- incident afhandeling
- problem analyse en allocatie
- afhandeling van service aanvragen
- technical management

De belangrijkste rol van de Service Integrator in het **wijzigingsproces** is:

- stellen van de juiste randvoorwaarden die de beschikbaarheid van de dagelijkse werking garanderen;
- toetsen op de naleving hiervan én;
- het meewerken aan wijzigingen vanuit de eigen expertise, zodat het doorvoeren van wijzigingen minimale impact heeft.

---

<sup>5</sup> 3<sup>e</sup> Derde lijns is een technisch expert. 3<sup>e</sup> lijn is vaak de bouwer van het product.

De Service Integrator heeft de verantwoordelijkheid en de bevoegdheden om de andere opdrachtnemers die een rol spelen bij **de uitrol van wijzigingen** op operationeel vlak aan te sturen. De formele contractuele aansturing ligt bij RWS-CIV. Werkzaamheden die hier deel van uitmaken zijn:

- wijzigingsbeheer en releasebeheer
- configuratie beheer (verkeerskundig, technisch (CHARM))
- voorbereiden transitie, uitrol van beheer, implementatie (integraal)
- verificatie en validatie, toetsen en testen
- evaluatie van wijzigingen
- informatiebeveiligingsbeheer
- toegangsbeheer (software/hardware/gebouw)

In de **dagelijkse, stabiele situatie** heeft de Service Integrator de verantwoordelijkheid om de **status van het areaal pro-actief te monitoren** en de status van het areaal bij te houden. Voor de onderdelen waar de Service Integrator zelf, 'in huis', het beheer en onderhoud uitvoert, regelt de Service Integrator dit zelf in. Voor de overige onderdelen regelt de Service Integrator dit samen met de opdrachtnemers beheer en onderhoud. Werkzaamheden die hier onderdeel van uitmaken zijn:

- softwarebeheer
- documentbeheer
- tekeningenbeheer
- beschikbaarheidsbeheer
- capaciteitsbeheer
- continuïteitsbeheer
- service verbetering
- kwaliteitsmanagement
- IT operations

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

**1. Operationele acceptatie van de nieuwe of gewijzigde assets in de IV keten.**

Vanuit de zij rol binnen acceptatie rol is de Service Integrator betrokken bij de projecten die hij daarna in beheer neemt. De Service Integrator stelt randvoorwaarden en adviseert over onder andere de beschikbaarheid, beheersbaarheid en onderhoudbaarheid van wat wordt gerealiseerd. Deze adviezen en randvoorwaarden stemt de Service Integrator af met de opdrachtnemers beheer en onderhoud. RWS-CIV accepteert formeel en wordt hierin geadviseerd door de Service Integrator. Tevens kan de Service Integrator in zijn kwaliteitsrol verificatie en validatie uit te voeren. De Service Integrator kan dit niet alleen en voert het samen met de opdrachtnemers beheer en onderhoud in de transitie naar de operatie uit.

**2. Het succesvol integreren, leveren en werkend opleveren van assets in de IV keten.**

Vanuit deze rol is de Service Integrator het aanspreekpunt t.b.v. Werken. Voorbeelden hiervan zijn: het configureren van bijvoorbeeld nieuwe spitsstrook, signaleringstraject of bermdrips binnen de scope van het verkeersmanagementdomein, het aansluiten van de bedienwerkplek op een nieuw Werk of het leveren van een bedienwerkplek van de wegverkeersleider t.b.v. Werken voor lokale of centrale bediening. Werkzaamheden die hier onderdeel van uitmaken zijn:

- De Service Integrator bepaalt samen met de aannemer het gewenste resultaat op basis van meegekregen kaders, product mogelijkheden en bouwstenen van RWS-CIV.
- Op basis hiervan bepaalt de Service Integrator de gewenste levering, fasering, levertermijn en kosten en brengt, op basis van meegekregen kaders, hiervoor offerte uit aan de aannemer van het kunstwerk.
- De Service Integrator levert, in geval van de levering van een werkplek:
  - leveren en installeren van de werkplek;
  - bijwerken van tekeningen en documentatie;
  - configureren van de systemen;
  - testen;
  - integreren in de operationele omgeving;
  - ondersteunen bij integratietesten;
  - bedrijfswaardig opleveren.
- De wijzigingen en leveringen worden in opdracht van RWS-CIV ondergebracht in scope van de Service Integrator en opdrachtnemers Beheer en onderhoud.

Binnen de scope van **Beheer en onderhoud van de applicaties en de bedien werkplek** worden opdrachten gegeven voor de (door)ontwikkeling van IV producten en IV diensten. De bedrijfsprocessen, die door applicaties en de bedienwerkplek worden ondersteund, veranderen continu. Waardoor de applicaties mee veranderen. Elke verandering doorloopt de onderhouds- en vernieuwingsprocessen. Werkzaamheden die hier onderdeel van (kunnen) uitmaken zijn:

- impactanalyse;
- ontwerp;
- realisatie, test en implementatie.

#### 4.4 **Kwaliteit- en Risicomanagement**

Risico's worden belegd bij de opdrachtnemer, die 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 invloedssfeer van de Service Integrator vallen. De strategische uitgangspunten behoren bij RWS-CIV.

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

#### 4.5 **Contractvorm en looptijd**

Het strategische karakter van dit contract kan in verschillende vormen worden gegoten: standaard Rijksvoorwaarden met maatwerk aanpassingen of een samenwerkingsvorm zoals een alliantie. Gezien de belangrijke partner rol van de Service Integrator, heeft dit contract een vaste looptijd van tenminste drie jaar met verlengingsopties.

Om te komen tot de volledige scope van het Service Integrator contract wordt het volgende groeimodel gehanteerd. Dit groeimodel is alleen van toepassing bij de eerste aanbesteding van dit contracttype. De inrichting van de totale scope van het contract is een proces dat de partijen gezamenlijk doorlopen.

Initieel wordt gestart met twee taken:

1. Het beheer van de Dynac applicatie<sup>6</sup>. De Service Integrator voert het beheer van de Dynac applicatie uit en werkt samen met andere opdrachtnemers om te voldoen aan de service levels, maar voert nog geen regie over andere opdrachtnemers.
2. Starten met taken binnen het werkpakket beheer en onderhoud bedienwerkplek

Als deze dienstverlening stabiel en naar tevredenheid functioneert, starten RWS-CIV en de Service Integrator een proces om stapsgewijs te komen tot de SOLL situatie. Dit is een iteratief proces in intensieve samenwerking tussen de Service Integrator en RWS-CIV, waarbij RWS-CIV de regisseursrol heeft. De overige opdrachtnemers worden ook uitgenodigd pro-actief te adviseren over de wijze waarop het proces wordt vormgegeven en over de beste volgende te nemen stap.

#### **4.6 Voorziene markt**

Het marktsegment is: (combinatie van) Dienstverleners met ruime IV kennis en ervaring bestaande uit technisch- en applicatiebeheer en -onderhoud, integreren van IV-ketens en kennis en ervaring met betrekking tot het werken met en/of in complexe organisaties.

#### **4.7 Exit management nazorg en overdracht**

In het contractenlandschap is de Service Integrator een belangrijke partner voor RWS-CIV. De specifieke taken en verantwoordelijkheden van de Service Integrator, waaronder het continue opleveren 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 de daarbij behorende kennis en kunde, alsmede nog over te dragen producten (dan wel in beheer zijnde producten waarbij het eigendom ligt bij opdrachtgever).

---

<sup>6</sup> Taken zijn omschreven onder paragraaf 4.2 onderdeel taken werkpakket werkplek en applicaties

## 5 Innovatie en Ontwikkeling

### 5.1 Doelstelling

Het doel van dit contracttype is om, met een korte time-to-market, RWS in staat te stellen om flexibel in te spelen op technologische ontwikkelingen. De opdrachtnemers binnen dit contracttype zijn verantwoordelijk voor een substantiële bijdrage aan de innovatiekracht van RWS.

### 5.2 Functionele omschrijving

We onderscheiden binnen dit contracttype in ieder geval de innovatie opdrachten, waarbij de scope van de opdracht afhankelijk is van de volwassenheid van de technologische ontwikkeling. Voorbeelden zijn advies, ideeën, proeven, concepten en prototyping. Daarnaast zien we binnen dit contracttype de opdrachten voor (door)ontwikkeling van innovaties, nieuwe en huidige IV producten en IV diensten ten behoeve van de transitie richting beheer. Individuele opdrachten zijn niet groter dan € 5.000.000,- conform de drempel gehanteerd bij het ICT Dashboard/ Bureau ICT Toetsing (BIT).

### 5.3 Rollen, taken en bevoegdheden

De opdrachtnemers binnen dit contracttype zijn verantwoordelijk voor een substantiële bijdrage aan de innovatiekracht van RWS.

Per opdracht wordt bepaald welke rolverdeling tussen RWS-CIV en de opdrachtnemer(s) past bij de gevraagde ontwikkeling. Dit varieert van samenwerkingsvormen tot een klassieke opdrachtgever-/opdrachtnemer verhouding. Bij samenwerkingsvormen worden de rollen gezamenlijk uitgewerkt, zodat deze past bij de aard en omvang van de opdracht.

Indien de innovatie/ontwikkeling leidt tot in beheer name van nieuwe IV-producten en -diensten, sluit RWS-CIV hiervoor de contracten en coördineert de nodige aanpassingen in de contracten van de Service Integrator en opdrachtnemers beheer en onderhoud. De Service Integrator is vanuit zijn adviserende rol betrokken bij de innovatieve ontwikkelingen. De Service Integrator stelt, indien noodzakelijk en op verzoek van RWS-CIV, randvoorwaarden en adviseert voor en tijdens het traject over de beschikbaarheid, beheerbaarheid en onderhoudbaarheid van hetgeen wordt ontwikkeld en eventueel gerealiseerd.

Vanuit zijn accepterende rol is de Service Integrator betrokken bij de (door)ontwikkeling/ uitrol van innovaties, zie paragraaf 4.3 uitrol van wijzigingen. De Service Integrator stemt de adviezen en acceptaties af met RWS-CIV en de betrokken opdrachtnemers beheer en onderhoud.

### 5.4 Kwaliteit- en Risicomanagement

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

### 5.5 Contractvorm en looptijd

Dit contracttype wordt met meerdere opdrachtnemers afgesloten en mogelijk onderverdeeld in percelen. Binnen dit contracttype kunnen meerdere typen (of combinaties van typen) opdrachten worden gegund. In de opdrachten is aandacht voor de wijze van toepassing van het intellectueel eigendom. Individuele opdrachten

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

## **5.6 Voorziene markt**

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

De gevraagde kerncompetenties van de opdrachtnemers binnen dit contracttype zijn:

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

## **5.7 Exit management nazorg en overdracht**

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

## 6 Grote IV-Projecten

### 6.1 Doel van contract

Het doel van dit contracttype is het ontwikkelen en leveren van grote IV-projecten, die eigenstandig worden aanbesteed, waarbij selectie van leverancier en product en/of dienst past bij de aard en omvang van het desbetreffende project.

### 6.2 Functionele omschrijving

Een groot IV project omvat de ontwikkeling, implementatie, levering en/of uitrol van een risicovol en omvangrijk samenstel van nieuwe functionaliteiten, IV-producten en -diensten. Het betreft IV-projecten met een groot risico en/of een financiële omvang groter dan € 5.000.000,-. De gecontracteerde opdrachtnemer voor een groot IV project is mogelijk ook verantwoordelijk voor de levering en/of uitrol van de IV-producten en -diensten.

### 6.3 Rollen, taken en bevoegdheden

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van de uitgevraagde IV-producten en -diensten binnen een groot IV-project.

RWS-CIV is verantwoordelijk voor de acceptatie van de IV-producten en -diensten van het IV-project. RWS-CIV sluit hiervoor eventuele contracten af en coördineert de nodige aanpassingen in de contractuele afspraken met de Service Integrator en opdrachtnemers beheer en onderhoud.

De Service Integrator stelt randvoorwaarden en adviseert voor en tijdens het IV-project over de beschikbaarheid, beheerbaarheid en onderhoudbaarheid van hetgeen wordt gerealiseerd. De Service Integrator stemt de adviezen en acceptaties af met RWS-CIV en de betrokken opdrachtnemers beheer en onderhoud.

Indien de uitrol van de nieuwe IV-producten en -diensten binnen de scope van het IV-project is gebracht, voert het IV-project de transitie naar de operationele omgeving uit. Dit gebeurt altijd in afstemming met RWS-CIV, de Service Integrator en de opdrachtnemers beheer en onderhoud. De uitrol kan ook opgedragen worden aan de Service Integrator die tezamen met de opdrachtnemers beheer en onderhoud de transitie naar operatie uitvoert, zie paragraaf 4.3 uitrol van wijzigingen.

### 6.4 Kwaliteit- en Risicomanagement

Gelet op het hoge risicoprofiel van deze projecten worden er zware eisen gesteld aan risicomanagement van zowel opdrachtnemer als opdrachtgever. Kwaliteitsmanagement is passend bij de aard en omvang van de opdracht.

### 6.5 Contractvorm en looptijd

Op het moment dat een groot project zich voordoet, wordt dit apart aanbesteed. De contractvorm wordt per project bepaald. Het projectmatige karakter van dit contracttype maakt dat de looptijd van het contract eindigt na in beheer name met uitzondering van de contracten voor specifieke assets.

### 6.6 Voorziene markt

Dit is geheel afhankelijk van de doelstelling van het project.

## **6.7 Exit management nazorg en overdracht**

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

## 7 Levering specifieke assets en licenties

### 7.1 Doel van contract

Het doel van dit contracttype is standaardisatie en meervoudig gebruik van IV componenten. Bij elke asset wordt gestreefd naar componenten die RWS- of Rijksbreed inzetbaar zijn om de verschuiving van specifiek naar generiek mogelijk te maken. Total Cost of Ownership (TCO) speelt hierbij een grote rol.

### 7.2 Functionele omschrijving

De leveranciers binnen dit contracttype leveren assets (hardware & software licenties) inclusief lifecycle informatie.

RWS-CIV onderscheidt vier verschillende categorieën assets:

1. Generiek volledig vervangbaar
2. Specifiek, want niet volledig vervangbaar
3. Specifiek
4. Licenties



Figuur 7.1: Overzicht type assets en wijze van contracteren

**Generiek verkrijgbare, volledig vervangbare systemen:** Deze categorie betreft systemen die voor een algemeen doel op (functionele) specificatie kunnen worden ingekocht en waarvan vervanging door een ander merk/type niet tot problemen leidt en daarom niet vooraf in de keten moeten worden getest. Bij deze categorie is er geen noodzaak te weten welke merk/type combinaties worden gebruikt en daarmee geen reden voor RWS-CIV om direct stuur te hebben op deze componenten. In deze categorie vallen bijvoorbeeld PC's, servers, noodstroomvoorzieningen en klimaatbeheersystemen.

Indien voor deze systemen (Rijks)brede leveringscontracten bestaan, is RWS-CIV gehouden aan het gebruik daarvan. In alle andere gevallen valt het onder de scope van de opdrachtnemers beheer en onderhoud. RWS behoudt het eigendom op de assets.

**Specifiek niet volledig vervangbare systemen, wel generiek verkrijgbaar:**

Deze categorie bevat systemen/componenten met specifieke eigenschappen die wezenlijk zijn voor het functioneren in de totale keten. Bij het vervangen van het systeem/component door een ander type kunnen er ongewenste verschijnselen in de werking van de keten optreden. Hierdoor is het noodzakelijk om varianten te testen, almede alle variaties in de ketens, voordat een systeem/component wordt geïmplementeerd. Een voorbeeld van zo'n systeem is de camera.

Om de variatie in de ketens te beperken zijn er 2 mogelijkheden voor de wijze van contracteren:

**Leveringscontract:** 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.

**Certificering:** Aanleggen van een lijst met een beperkt aantal goedgekeurde systemen/componenten. Systemen/componenten worden op deze lijst geplaatst na een uitgebreide positieve test van het betreffende systeem/component in alle ketens. De lijst goedgekeurde systemen/componenten dient in essentie beperkt te zijn, omdat anders het beoogde doel (reductie van diversiteit/complexiteit) voorbij wordt gestreefd.

**Specifieke systemen:** Deze systemen zijn niet gangbaar verkrijgbaar en zijn vaak in opdracht van RWS ontwikkeld (vb. het wegkantsysteem). Voor deze systemen is een leveringscontract per systeem gedurende de beoogde levensduur de aangewezen optie.

**Licenties:** Licenties hebben betrekking op het recht tot gebruik van een software pakket<sup>7</sup>. Het afkopen van langdurig gebruiksrecht van een bepaalde versie van de software is Rijksbreed- en RWS-beleid. Standaard sluit RWS bij aanschaf een contract af voor levering van de licentie plus derdelijns expertise<sup>8</sup>. Het recht op nieuwe versies wordt gecontracteerd, tenzij dat in een specifiek geval niet doelmatig is.

### 7.3 Rollen, taken en bevoegdheden

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de asset(s) inclusief life cycle management, documentatie en opleiding. Opdrachtnemer adviseert de keten over ontwikkelingen.

RWS-CIV is verantwoordelijk voor het opstellen van de functionele specificaties, het afsluiten van leveringscontracten en/of het opstellen van de goedgekeurde lijst.

De opdrachtnemers beheer en onderhoud roepen de asset(s) af, installeren, testen en nemen de assets in beheer. Daar waar de Service Integrator zelf het beheer en onderhoud uitvoert, zal de Service Integrator zelf de assets afroepen, installeren, testen en in beheer nemen.

De Service Integrator accepteert de assets in de keten.

---

<sup>7</sup> Dit geldt in beperkte mate ook voor maatwerkapplicaties.

<sup>8</sup> Het tweedelijns onderhoud van de software is ondergebracht bij het werkpakket beheer en onderhoud van de applicatie zijnde onderdeel van het Service Integrator contract.

**7.4 Kwaliteit- en Risicomanagement**

Door de grote diversiteit in assets wordt per asset bekeken welke vormen van kwaliteit en risicobeheersing van toepassing zijn.

**7.5 Contractvorm en looptijd**

De contracten binnen dit type worden zoveel mogelijk onder Rijksvoorwaarden afgesloten. De looptijd van het contract verschilt per asset.

**7.6 Voorziene markt**

Het contracttype levering specifieke assets en licenties bestaat uit een veelheid van contracten die regelmatig worden vernieuwd.

**7.7 Exit management nazorg en overdracht**

Voor de specifieke assets 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 te minimaliseren.

## 8 Beheer en onderhoud wegkantsystemen

### 8.1 Doel van contract

Het doel van het contracttype is: Een kostenefficiënte dienstverlening voor het beheer en onderhoud van wegkantsystemen. Dit type kenmerkt zich door een hoge mate van schaalbaarheid en flexibiliteit om veranderingen in het beheer van de staande dienstverlening op te vangen. Alle, door RWS-CIV in beheer te nemen, producten en diensten met betrekking tot beheer en onderhoud van de circa 5000 wegkantsystemen moeten binnen scope van dit contracttype passen. Het beheer staat los van het eigendom van de (specifieke) assets.

### 8.2 Functionele omschrijving

De beheer en onderhoud opdrachtnemers wegkantsystemen zijn verantwoordelijk voor preventief en correctief beheer en onderhoud (wat vandaag werkt, moet morgen nog werken). De volgende taken<sup>9</sup> zijn onderkend:

1. Zo snel mogelijk oplossen van storingen;
2. Oppakken van de opvolging van problemen;
3. Bewaken van en inzicht verschaffen in de beschikbaarheid en capaciteit binnen de scope van de dienstverlening;
4. Uitvoeren van (configuratie) wijzigingen afkomstig van RWS projecten;
5. Uitvoeren van beheer en distributie;
6. Uitvoeren van onderhoud en vernieuwing op de dienstverlening;
7. Afroepen, leveren en implementeren van systemen;
8. Bijdragen aan toegangsbeheer en informatiebeveiliging;
9. Bijdragen aan accurate en betrouwbare informatie over de assets;
10. In beheer nemen van assets en functionaliteiten afkomstig van RWS projecten;
11. Zorgdragen voor een consistente samenwerking met de Service Integrator en andere opdrachtnemers beheer en onderhoud;
12. Adviseren over diverse vraagstukken.

### 8.3 Rollen, taken en bevoegdheden

De Service Integrator bewaakt de dagelijkse voortgang op basis van eigen informatie en informatie vanuit Control Center MKO (RWS-CIV). RWS-CIV behandelt de escalaties en stuurt bij waar nodig. Daarnaast richt RWS-CIV zich op vernieuwingen, afstemming met business, toekomstige ontwikkelingen en planning en control over het contractenlandschap.

Binnen de scope van beheer en onderhoud wegkant worden opdrachten opgedragen voor de (door)ontwikkeling van IV producten en IV diensten. **Elke verandering doorloopt de onderhouds- en vernieuwingsprocessen.** Werkzaamheden die hier onderdeel van uitmaken zijn:

- impactanalyse;
- ontwerp;
- realisatie, test en implementatie.

In de dagelijkse, stabiele, situatie heeft de opdrachtnemer voor beheer en onderhoud de verantwoordelijkheid om de status van het areaal bij te houden. Daarnaast ondersteunt en adviseert de opdrachtnemer voor beheer en onderhoud

---

<sup>9</sup> De taken zijn gebaseerd op de ITIL processen

de Service Integrator aangaande **het operationele beheer**. Werkzaamheden die hier onderdeel van uitmaken zijn:

- hardwarebeheer;
- documentbeheer;
- tekeningenbeheer;
- beschikbaarheidsbeheer;
- capaciteitsbeheer.

Daarnaast heeft de opdrachtnemer voor beheer en onderhoud de rol om **storingen te voorkomen** en zo snel mogelijk op te lossen. Dit betreffen zowel quick fixes als oplossingen die structureel van aard zijn. In het geval van oplossingen van structurele aard zal RWS-CIV nadrukkelijk worden betrokken. Opdrachtnemer beheer en onderhoud wordt daarbij aangestuurd door de Service Integrator. Werkzaamheden die hier onderdeel van uitmaken zijn:

- incident afhandeling;
- probleemanalyse en allocatie.

De rol van de opdrachtnemer beheer en onderhoud wegkant in het **wijzigingsproces** is:

- stellen van de juiste randvoorwaarden die de beschikbaarheid van de dagelijkse werking garanderen;
- toetsen op de naleving hiervan én;
- het meewerken aan wijzigingen vanuit de eigen expertise, zodat het doorvoeren van wijzigingen minimale impact heeft.

De werkzaamheden in de **uitrol van wijzigingen** zijn:

- wijzigingsbeheer en releasebeheer;
- configuratie beheer;
- evaluatie van wijzigingen;
- informatiebeveiligingsbeheer;
- toegangsbeheer (hardware/gebouw).

**Afroepen of leveren van systemen** (asset typen 1, 2 en 3): Het betreft systemen die voor een algemeen doel of op specificatie worden ingekocht, zie hoofdstuk 7.12. De opdrachtnemer beheer en onderhoud roept deze systemen af onder een bestaand leveringscontract (Rijksbreed of mogelijkheid B figuur 7.1) of koopt deze systemen zelfstandig in, eventueel op basis van de goedgekeurde lijst (mogelijkheid A figuur 7.1).

#### **8.4 Kwaliteit- en Risicomanagement**

Contracten met een laag risico profiel.

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

#### **8.5 Contractvorm en looptijd**

Binnen dit contracttype worden meerdere contracten afgesloten of wordt gebruik gemaakt van percelen. Het standaard karakter van dit type contract maakt dat standaard Rijksvoorwaarden van toepassing zijn. Het contracttype heeft een vaste looptijd van 3 jaar inclusief verlengingsopties.

De transitie van de contracten binnen de scope van beheer en onderhoud wegkant loopt gelijk op met het groeimodel van de Service Integrator.

#### **8.6 Voorziene markt**

De voorziene markt bestaat uit: installatiebedrijven.

### **8.7 Exit management nazorg en overdracht**

In het contractenlandschap dragen de opdrachtnemers beheer en onderhoud weggant 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 over assets. Het Exit management Plan beschrijft de feitelijke uitvoering van alle noodzakelijke werkzaamheden, opleveringen inclusief de benodigde goedkeuring en acceptatie van de geëiste opleveringen.

## 9 Dienstverlening Data

### 9.1 Doel van contract

Het doel van het contracttype is: Flexibele contract(en) voor alle data dienstverlening waarbij RWS-CIV betrouwbare informatie tegen de meest efficiënte integrale kosten nastreeft.

### 9.2 Functionele omschrijving

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

- Applicaties om uit gegevensverzamelingen bepaalde producten te kunnen maken.
- Databases met gegevensverzamelingen.
- Processen voor de inwinning 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.

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

### 9.3 Rollen, taken en bevoegdheden

De dienstverlener data is verantwoordelijk voor het leveren van gevraagde producten/dienstverlening conform afgesproken service levels op onder meer beschikbaarheid en betrouwbaarheid.

### 9.4 Kwaliteit- en Risicomanagement

RWS-CIV stelt hoge kwaliteitseisen aan de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de data.

### 9.5 Contractvorm en looptijd

Dit type kenmerkt zich door een hoge mate van schaalbaarheid en flexibiliteit om veranderingen in het beheer van de staande dienstverlening op te vangen. Binnen dit contracttype worden meerdere contracten afgesloten.

### 9.6 Voorziene markt

De voorziene markt bestaat uit: (verkeerskundige) databedrijven.

### 9.7 Exit management nazorg en overdracht

Data en de kwaliteit van data wordt steeds belangrijker. Afhankelijk van de type dienstverlening en specifieke taken, is er een kans op een sterke leveranciersafhankelijkheid van RWS-CIV.

Bij de kans op leveranciersafhankelijkheid dient de opdrachtnemer voor aanvang van het contract een Exit Management Plan op te stellen voor overdracht van de dienstverleningstaken en de daarbij behorende kennis en kunde alsmede nog over te dragen producten (dan wel in beheer zijnde producten waarbij het eigendom ligt bij opdrachtgever).

## 10 Beheer en onderhoud Netwerk, Kantoorautomatisering en Rekencentra

### 10.1 Doel van contracttype

Rijksbreed inkopen met als doel standaardisatie en kostenefficiënte dienstverlening. Deze (Rijks)brede<sup>10</sup> contracten omvatten generieke werkpakketten en vallen daarmee niet binnen de directe invloedssfeer van de Deelstrategie verkeersmanagement IV en gelden als uitgangspunt. Deze (Rijks)brede contracten zijn wel onderdeel van de gehele keten en hebben daarmee invloed op de (samen)werking binnen het contractenlandschap.

### 10.2 Functionele omschrijving

**Beheer en onderhoud netwerk:** De beheer en onderhoud opdrachtnemers zijn verantwoordelijk voor preventief en correctief beheer en onderhoud, waaronder exogene schadeherstelwerkzaamheden aan de netwerken buiten, die in beheer zijn van RWS.

**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 RWS-CIV uitgevoerd. Dit gaat conform i-Strategie over enkele jaren naar SSC-ICT. Vanaf dat moment wordt gewerkt met een Rijksbrede werkplekfunctionaliteit.

**Rekencentra:** Rijkswaterstaat neemt voor de housing van haar rekencentrumapparatuur deel aan het Rijksdatacenter RODC RWS-DJI. Naast het Rijksdatacenter beschikt Rijkswaterstaat over decentrale rekencentra/technische ruimtes. De housing hiervan wordt waar mogelijk geleverd via de Corporate Dienst van Rijkswaterstaat. Het beheer en onderhoud van de servers, opslag, middleware e.d., maar ook bijvoorbeeld toegangsverlening zal als generieke dienstverlening zo veel mogelijk worden ondergebracht in een Rijkswaterstaat breed contract. In afwachting daarvan kan een dergelijke dienstverlening als apart optioneel werkpakket ondergebracht bij de Service Integrator.

### 10.3 Rollen, taken en bevoegdheden

RWS-CIV behandelt de escalaties en stuurt bij waar nodig. Daarnaast richt RWS-CIV zich op vernieuwingen, afstemming met business, toekomstige ontwikkelingen en planning en control over het contractenlandschap.

De Service Integrator en/of opdrachtnemers beheer en onderhoud roepen de dienstverlening af, installeren, testen en nemen de eventuele assets in beheer.

De Service Integrator adviseert RWS-CIV over acceptatie van assets in de keten, waarna RWS-CIV accepteert.

### 10.4 Kwaliteit- en Risicomanagement

Belegd binnen (Rijks)brede contracten.

### 10.5 Contractvorm en looptijd

<sup>10</sup> Met (rijks)brede contracten worden contracten op rijks niveau, departementaal of RWS niveau bedoeld.

De nadere overeenkomsten onder de (Rijks)brede contracten voor netwerk, kantoorautomatisering en RijksDataCentrum, worden dusdanig aangepast dat de Service Integrator deze operationeel kan aansturen. Dit is onderdeel van het beschreven groeimodel.

**10.6 Voorziene markt**

Belegd binnen (Rijks)brede contracten.

**10.7 Exit management nazorg en overdracht**

Belegd binnen (Rijks)brede contracten.