

**Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI
Governance**

Datum 15 augustus 2012
Status Definitief
Zaaknr 31072189

Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI Governance

Datum 15 augustus 2012
Status Definitief
Zaaknr 31072189

15 augustus 2012

Colofon

Uitgegeven door	Data-ICT-Dienst
Datum	15 augustus 2012
Status	Definitief
Versienummer	V1.0

15 augustus 2012

Inhoud

1	Algemeen	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitgangspunten	5
1.3	Sleutelrollen	6
2	Organisatie	7
2.1	Governance structuur met Opdrachtnemer	7
2.2	Overige overlegstructuren	7
2.2.1	Deelnemers Raad	7
2.2.2	Leveranciersmanagement Overleg	8
2.2.3	Startup bijeenkomst voorafgaand aan de uitvoering (PSU)	8
2.3	Escalaties	8
2.3.1	Escalatie vanuit een overleg binnen overlegstructuur	8
2.3.2	Escalatie buiten overlegstructuur	8
3	Governance Overleggen	9
3.1	Algemeen	9
3.1.1	Mate van detaillering	9
3.1.2	Koppelvlak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	9
3.1.3	Aanvragen van wijzigingen en producten & diensten	9
3.2	Overlegvormen Opdrachtgever – Opdrachtnemer	10
3.2.1	Executive StuurGroep (ESG)	10
3.2.2	Operationele StuurGroep (OSG)	11
3.2.3	Contract Review Overleg (CRO)	12
3.2.4	Service Review Overleg (SRO)	13
3.2.5	Security Overleg (SO)	14

15 augustus 2012

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de afspraken over Governance zoals van toepassing op de Overeenkomst Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI en bijhorende Nadere Overeenkomsten. Deze aanbesteding is een Rijksbrede aanbesteding binnen Spoor 2 van PCDC, hierdoor kunnen medewerkers van verschillende Rijksoverheidsonderdelen namens Opdrachtgever rollen vervullen binnen de Governance structuur.

1.2 Uitgangspunten

Opdrachtnemer conformeert zich aan de onderstaande algemene en specifieke uitgangspunten van Opdrachtgever ten aanzien van Governance en zal deze uitgangspunten gedurende de looptijd van de Overeenkomst in acht nemen.

Algemene uitgangspunten:

- Governance is een continu proces van afstemmen met de belanghebbenden. Hierbij gaat het wederzijds om effectiviteit van de dienstverlening en het waar nodig aanbrengen van verbeteringen (performance verbetering, groei van dienstverlening en innovatie van dienstverlening). Tevens wordt afgestemd over waar verbeteringen moeten worden aangebracht, hoe verbeteringen er uit moeten zien en hoe en wanneer deze verbeteringen daadwerkelijk geïmplementeerd en geborgd gaan worden in de samenwerking tussen partijen;
- Governance onderkent drie niveaus van overleggen namelijk uitvoerend (operationeel overleg), sturend (tactisch overleg) en richtinggevend/besluitvormend (strategisch overleg);
- Governance wordt vastgelegd in structuren voor overleg, besluitvorming en communicatie. Daarbij wordt vastgelegd wie in welke rol welke (eind)verantwoordelijkheid heeft. Verder wordt in de Governance vastgelegd welke processen rondom de ICT dienstverlening ingericht zijn (ITIL);
- Dit document beschrijft de Governance voor de exploitatie van de Overeenkomst Rijksoverheid Datacenter RWS/DJI en bijhorende Nadere Overeenkomsten;
- De in dit document beschreven overlegvormen kennen een intern Rijksoverheid deel en een extern deel met de Opdrachtnemer.

Contractuele afspraken zijn uitsluitend geldig als zij zijn ondertekend door beide partijen. De contractmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn

15 augustus 2012

verantwoordelijk voor de totstandkoming, ondertekening en vastlegging/distributie intern binnen de eigen organisaties.

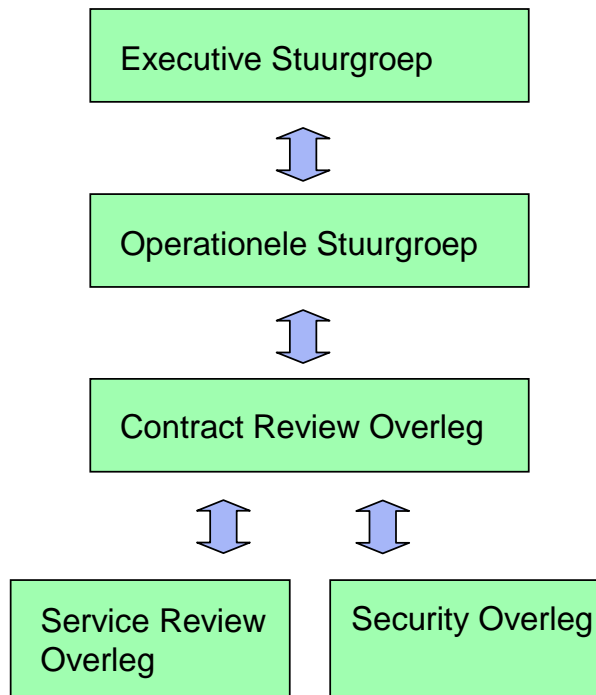
1.3 Sleutelrollen

Contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt tussen of met toestemming van de in de DAP aangewezen contactpersonen. Naast deze contactpersonen wil Opdrachtgever rollen of medewerkers kunnen benoemen die van essentieel belang zijn voor de samenwerking of levering van dienstverlening. Voor medewerkers die deze rollen vervullen, gelden aanvullende voorwaarden zodat kennis minimaal geborgd blijft gedurende het 1^{ste} jaar van de uitvoering van de Overeenkomst. Dit betreft zowel medewerkers betrokken bij de voorbereiding en totstandkoming van de overeenkomst (zoals BID medewerkers tijdens de Europese aanbesteding), betrokken bij de transitie als betrokken bij de exploitatie van de Overeenkomst.

2 Organisatie

2.1 Governance structuur met Opdrachtnemer

Onderstaande figuur geeft de overleg structuur met Opdrachtnemer weer. In hoofdstuk 3 van dit document zijn de te bespreken onderwerpen, deelnemers en frequentie van de overleggen op hoofdlijnen beschreven



2.2 Overige overlegstructuren

Naast het overleg met leverancier vinden andere overleggen plaats.

2.2.1 Deelnemers Raad

Om de efficiëntie van de overleggen met Opdrachtnemer te borgen vindt periodiek op diverse niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) intern overleg tussen medewerkers van de verschillende deelnemers van de Rijksoverheidsonderdelen plaats. Hier wordt onder andere gesproken over verdeling van kosten, welke rollen door welke onderdeel ingevuld gaat worden, wie welke verantwoordelijkheid heeft e.d. Deze interne Governance wordt voor ondertekening van de Overeenkomst verder ingevuld.

2.2.2 Leveranciersmanagement Overleg

Om leveranciersmanagement te kunnen voeren wordt periodiek overleg gevoerd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals beschreven in deze Governance. Vanuit deze Governance wordt periodiek gerapporteerd aan het leveranciersmanagement overleg, binnen de Opdrachtgever(s).

2.2.3 Startup bijeenkomst voorafgaand aan de uitvoering (PSU)

Na ingang van deze Overeenkomst wordt een programma start up bijeenkomst (PSU) georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst wordt vanuit directie niveau door alle betrokken partijen aangegeven wat de verwachting is voor de uitvoering van deze Overeenkomst van beide partijen. In deze bijeenkomst worden de bij Aanbieding ingediende plannen en de risico's die beide partijen onderkennen met elkaar besproken.

2.3 Escalaties

In deze paragraaf zijn de tactische- en operationele escalatielijnen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer beschreven en kunnen door elke partij naar een volgend niveau gebracht worden. De andere partij wordt door de escalerende partij op hetzelfde niveau hiervan op de hoogte gesteld.

2.3.1 Escalatie vanuit een overleg binnen overlegstructuur

Indien in een overleg geen besluit kan worden genomen doordat partijen het niet eens worden of doordat het betreffende overleg niet het mandaat heeft een dergelijk besluit te nemen, wordt het onderwerp in een bovenliggend overleg aan de orde gesteld. Retourmelding van besluitvorming vindt plaats vanuit dit bovenliggend overleg.

2.3.2 Escalatie buiten overlegstructuur

Bij escalaties, ten gevolge van bijvoorbeeld een calamiteit om te voorkomen dat de dienstverlening onder het overeengekomen niveau daalt of doordat onvoorziene extra dienstverlening noodzakelijk is, wordt een crisisteam samengesteld.

Voor oplossingen van de escalatie dient door betrokken partijen zo snel als mogelijk menscapaciteit opgeschaald te worden. Om deze escalatie zo snel als mogelijk te verankeren binnen de overlegstructuur wordt gezamenlijk een (crisis)draaiboek opgesteld.

3 Governance Overleggen

3.1 Algemeen

3.1.1 Mate van detaillering

In de nakomende overlegbeschrijvingen zijn de onderwerpen op hoofdlijnen beschreven, Het betreft geen limitatieve opsomming. In de definitieve overeenkomst met bijhorende documenten zijn de overlegbeschrijvingen nader ingevuld en uitgewerkt.

3.1.2 Koppelvlak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

In dit hoofdstuk zijn de strategische, tactische en operationele overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer beschreven. In deze paragraaf is een lijst opgenomen van de belangrijkste functies binnen het koppelvlak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ongeacht de exacte functiebenamingen en namen van de medewerkers die deze rollen gaan vervullen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat Opdrachtnemer aan de overleggen deelneemt met medewerkers van overeenkomstig niveau met de deelnemers van Opdrachtgever.

<DEELNEMER>	<LEVERANCIER>
Directeur ICT Directeur Bedrijfsvoering e/o Financiën Manager Exploitatie ICT Manager Productontwikkeling Contractmanager Servicemanager Securitymanager	Strategisch overall verantwoordelijk voor public sector Strategisch financieel verantwoordelijk voor public sector Strategisch exploitatie verantwoordelijk voor account Tactisch innovatie verantwoordelijk voor account Tactisch exploitatie verantwoordelijk voor account Operationeel service verantwoordelijk voor account Tactisch security verantwoordelijk voor account

3.1.3 Aanvragen van wijzigingen en producten & diensten

In de nakomende overlegbeschrijvingen zijn taken en verantwoordelijkheden van de functies op hoofdlijnen beschreven, Het aanvragen van wijzigingen (declarabel en niet declarabel) en afroepen van producten & diensten kan door die betreffende personen ook buiten de reguliere overleggen plaatsvinden, mits deze afroepen schriftelijk vastgelegd worden. Indien nodig worden deze in de reguliere overleggen schriftelijk bekrachtigd en vastgelegd.

3.2 Overlegvormen Opdrachtgever – Opdrachtnemer

3.2.1 Executive StuurGroep (ESG)

Overleg	Executive StuurGroep
Onderwerpen	<p>Besluiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingen in de Overeenkomst en Nadere Overeenkomsten • Wijzigingen Governancemodel • Bonus en Malus en andere sturingsmaatregelen • Vaststellen c.q. wijzigen van KPI's • Wijziging//indexering tarieven <p>Bespreken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aansprakelijkheidsstelling • Kwaliteit en Continuïteit van de dienstverlening o.b.v. de in de contracten afgesproken KPI's • Ontwikkelingen op middellange en lange termijn in relatie tot planning en koers • Wijze van samenwerking en beheersing vanuit verleden en richting toekomst • Structurele en significante wijzigingen in de verwachte omvang van de behoefte van Opdrachtgever leidende tot een Continuïteit- en/of Capaciteitsplan. <p>Overig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escalatie voor OSG
Frequentie	1x per jaar, of meer indien er hiertoe een aanleiding is
Voorzitter	Directeur ICT van Opdrachtgever
Verslaglegging	Schriftelijk door Opdrachtgever
Deelnemers <DEELNEMER>	<ul style="list-style-type: none"> • Directielid Directeur ICT • Directielid Directeur Bedrijfsvoering e/o Financiën • Manager Exploitatie ICT
Deelnemers <LEVERANCIER>	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen
Verantwoordelijk voor de voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Manager Exploitatie ICT van Opdrachtgever • Nader te bepalen van Opdrachtnemer

3.2.2 Operationele StuurGroep (OSG)

Overleg	Operationele Stuurgroep
Onderwerpen	Besluitvoorbereiding voor besluiten ESG Besluiten: <ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingen in de Bijlagen van de Overeenkomst, zijnde PDC, SLA en DFA • Vaststellen resultaten benchmarkonderzoek(en) en second opinion(s) • Verbeterplannen Opdrachtnemer(evaluatie) • Opzeggen, wijzigen en toevoegen SLA bestaande diensten • Vaststellen van 100% voldoen aan richtlijnen en kwaliteitsnormen (TPM, accountantsverklaring of audits) • Risico's en beheersmaatregelen • Vaststellen wijziging/indexering tarieven Bespreken: <ul style="list-style-type: none"> • Aansprakelijkheidsstelling • Dienstverlening • Zijn wij nog op koers • Resultaten van bevindingen • Ontwikkelingen van de afname van dienstverlening op korte en middellange termijn • Innovaties • Mogelijke medewerking aan het opstellen en onderhouden van een Business Continuïteit Plan • (jaarlijks) Onderhoud van Exit/Transitie plan Overig: <ul style="list-style-type: none"> • Escalatie voor CRO
Frequentie	1x per kwartaal, of meer indien een aanleiding
Voorzitter	Managementlid Manager Exploitatie ICT van Opdrachtgever
Verslaglegging	Schriftelijk door Opdrachtgever
Deelnemers <DEELNEMER>	<ul style="list-style-type: none"> • Manager Exploitatie ICT • Manager Productontwikkeling • Contractmanager
Deelnemers <LEVERANCIER>	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen
Verantwoordelijk voor de voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanager van Opdrachtgever • Nader te bepalen van Opdrachtnemer

3.2.3 Contract Review Overleg (CRO)

Overleg	Contract Review Overleg
Onderwerpen	Besluitvoorbereiding voor besluiten OSG Besluiten: <ul style="list-style-type: none"> • Vastleggen maandelijkse afname dienstverlening • Vastleggen logboek risico's en beheersmaatregelen • Wijziging/indexering tarieven • Vaststellen PDC met leverancier Bespreken: <ul style="list-style-type: none"> • Wederzijdse contractverwachtingen • Kwaliteit van dienstverlening • Trendontwikkelingen van afname van dienstverlening • Bespreken van (trend) financiële betalingen • Inrichting kwaliteitsmanagement systeem <LEVERANCIER> • Bespreken van bevindingen • Activiteiten komende (toets)periode • Voorbereiden wijziging/indexering tarieven Overig: <ul style="list-style-type: none"> • Escalatie voor SRO en SO
Frequentie	1x per maand, of meer indien een aanleiding
Voorzitter	Contractmanager van Opdrachtgever
Verslaglegging	Schriftelijk door Opdrachtgever
Deelnemers <DEELNEMER>	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanager • Servicemanager • Nader te bepalen
Deelnemers <LEVERANCIER>	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen
Verantwoordelijk voor de voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Contractmanager van Opdrachtgever • Nader te bepalen van Opdrachtnemer

3.2.4 Service Review Overleg (SRO)

Overleg	Service Review Overleg
Onderwerpen	Besluiten: <ul style="list-style-type: none"> • Instemmen met (maandelijkse) SLA rapportages • Goedkeuren herstelacties • Vaststellen CMDB (hardware; kabels e.d.) • Vaststellen aanpassingen DAP Bespreken: <ul style="list-style-type: none"> • Bespreken van (maandelijkse) SLA rapportages • Bespreken van incidenten, problems en changes (ITIL) • Risico's en beheersmaatregelen • Overeenkomen herstelacties • Maandelijkse mutaties/changes CMDB
Frequentie	1x per maand, of meer indien een aanleiding
Voorzitter	Servicemanager van Opdrachtgever
Verslaglegging	Schriftelijk door Opdrachtgever
Deelnemers <DEELNEMER>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicemanager • Nader te bepalen
Deelnemers <LEVERANCIER>	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen
Verantwoordelijk voor de voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen van Opdrachtnemer

3.2.5 Security Overleg (SO)

Overleg	Security Overleg
Onderwerpen	Besluiten: <ul style="list-style-type: none"> • Instemmen met security rapportages • Vaststellen effectiviteit van de beveiliging • Beheersmaatregelen beveiligingsrisico's • Beveiliging in nieuwe diensten • Vaststellen aanpassingen DAP (security issues) Bespreken: <ul style="list-style-type: none"> • Beveiligingsrisico's en -beheersmaatregelen • Beveiligingsincidenten, -problemen en –changes (ITIL) • Beveiligingsescalaties en calamiteiten • Beveiligingsrapportages • Effectiviteit van de beveiliging • Implementatie, test en onderhoud van beveiligingsplan en calamiteitenplan • Innovaties op beveiliging in bestaande diensten • Beveiligingsorganisatie aspecten
Frequentie	1x per kwartaal, of meer indien een aanleiding
Voorzitter	Securitymanager van Opdrachtgever
Verslaglegging	Schriftelijk door Opdrachtgever
Deelnemers <DEELNEMER>	<ul style="list-style-type: none"> • Securitymanager • Nader te bepalen
Deelnemers <LEVERANCIER>	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen
Verantwoordelijk voor de voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Nader te bepalen van Opdrachtnemer