



## Voorlegger vergadering Raad van Bestuur UWV

Vergadering Raad van bestuur	
Datum	14 mei 2024
Agendapunt	Agendapunt 4 Nummer 24 – 159
Onderwerp	Projectvoorstel "Transitie en Transformatie Werkplekdiensten" (TTW)
Directeur	
Opsteller	
Portefeuillehouder RvB	René Steenvoorden
Onderwerp heeft instemming van	
Directeur	Toelichting
André van Alphen	Opdrachtgever en voorzitter stuurgroep TTW
Advies Portfolio Bureau	<p>PB adviseert akkoord te gaan met het projectvoorstel en budgetvrijgave van € 1.353k tot en met april 2024, met in achtname van de in het toetsingskader benoemde adviezen. PB verwacht dat deze punten in het projectplan worden geadresseerd.</p> <p>Gedurende het project is er tijdelijk sprake van dubbele exploitatielasten. PB signaleert het risico van een langere duur dubbele exploitatielasten dan gepland. PB adviseert mitigerende maatregelen hierop in het projectplan op te nemen.</p> <p>De totale projectkosten zijn hoger dan € 5 miljoen. Dat betekent dat het project in aanmerking komt voor een BIT-toets en publicatie op het Rijks ICT Dashboard. Na goedkeuring van het projectplan wordt het project aangemeld.</p>
Reactie indienende directeur op advies PB	

### Door Raad van Bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord gaan met het projectvoorstel TTW;
2. Vrijgave van budget voor Transitie (2024) ter waarde van € 8 miljoen op een totaal benodigd projectbudget (2024 tot en met 2025) van € 8,2 miljoen.

### Samenvatting onderwerp en reden bespreking

#### Aanleiding

UWV heeft op dit moment zijn Kantoorautomatisering, Werkplekmiddelen, Netwerk, Telefonie, Contactcenter en aanverwante diensten uitbesteed aan diverse externe leveranciers. De contracten hiervoor met KPN en BT zijn op 1 januari 2022 opnieuw aanbesteed. Een onderdeel van het huidige KPN-contract is de werkplekdienstverlening. De gunning van de nieuwe werkplekdienstverlening is op basis van de doorlopen Europese Aanbesteding op 20 december 2023 verleend aan Tata Consultancy Services Netherlands B.V. (TCS) onder een nieuw contract. Het nieuwe contract met een maximale looptijd van 12 jaar is per 1 februari 2023 ingegaan. De transitie naar de nieuwe netwerkdienst start formeel op 1 februari en loopt tot en met 1 februari 2025 (12 maanden).

UWV wil na de aanbesteding gebruik blijven maken van de eerder geïntroduceerde werkplek. Het beheer van deze werkplek moet van de huidige leverancier KPN over worden gedragen naar TCS. Een belangrijke rol hierbij speelt de samenwerking tussen de betrokken partijen in het Expertise Centrum Moderne Werkplek (ECMW). Naast de transitie van de reeds bestaande werkzaamheden gaat TCS ook een aantal transformatiewerkzaamheden uitvoeren.

Vanuit de aanbesteding is er door TCS een voorlopig transitieplan opgeleverd (Bijlage G2 Antwoordtemplate sub-gunningscriterium Kwaliteit 2 versie 2.0 d.d. 28 juli 2023) dat als basis dient voor de uit te voeren transitie. Dit transitieplan sluit aan op de eisen en wensen die UWV heeft ten aanzien van de transitie die zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken (UfI). Het wordt als eerste deliverable definitief gemaakt. Dit tezamen vormt de basis voor het in het kader van deze transitie uit te voeren werkzaamheden en nader uit te werken definitief TCS-transitieplan en aanverwant UWV-projectplan.

UWV gaat een eigen projectorganisatie inrichten om deze transitie goed te laten verlopen. In dit projectvoorstel wordt dat verder uitgewerkt. Deze transitie valt buiten de scope van het programma Verwerving KWNT en kent een eigen sturing en projectorganisatie. Er wordt samen met projecten migratie netwerkdiensten en CCD-gebruik gemaakt van een gezamenlijke klankbordgroep. Hierin wordt de gebruikersorganisatie geïnformeerd over de voortgang van het project en waar nodig om advies gevraagd. De verwachting is, aangezien het hier voornamelijk gaat over het overnemen van het beheer van de bestaande werkplek er niet veel ingrijpende wijzigingen zullen worden uitgevoerd, dat de nadruk op informeren zal liggen.

## Projectresultaat en Scope

De scope van de transitie omvat het overdragen van de beheerwerkzaamheden die nodig zijn voor de Basis Moderne Werkplek (BMW) over te dragen van KPN naar TCS. Naast het beheer van de werkplek omvat het contract ook de hieraan verbonden logistieke en On Site Support-diensten (OSS). Naast de Transitie is ook een Transformatie overeengekomen. Dit vormt een separate fase in het project.

Dienst	Omschrijving
Transitie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fase planning: opstellen activiteitenlijst, vaststellen en verificatie van de techniek en de beveiliging en regelen governance.</li> <li>Fase kennisoverdracht: organiseren kennisoverdrachtsessies, opstellen Document of Understanding (DoU), UWV accordeert dit.</li> <li>Fase secundaire ondersteuning: meekijken met latende leverancier en kennisnemen van Incident en Service Request proces en andere managementactiviteiten. Overnemen van een aantal activiteiten door TCS om kennis op te doen.</li> <li>Fase primaire ondersteuning: TCS neemt de primaire verantwoordelijkheid voor de support over en de latende leverancier heeft een ondersteunende rol.</li> <li>Fase logistiek en overname On Site Support (OSS). Dit zijn de werkzaamheden die door het bedrijf SPIE worden uitgevoerd. Deze worden vanaf het moment dat de 'run' start onder verantwoordelijkheid van TCS uitgevoerd.</li> <li>Bovenstaande fases dienen afgerond te zijn voordat de run kan worden overgedragen TCS -</li> <li><b>Oplossingen ten behoeve van capaciteit, kwaliteit en beschikbaarheid.</b></li> </ul>
Transformatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>SUWI-portaal. Transformatie van het SUWI-portaal naar Azure Virtual Desktop,</li> <li>Verrijken van de werkplek ervaring,</li> <li>Security vernieuwing en</li> <li>ITSM, Self Service, Catalogus</li> </ul>

Het opleveren van documentatie voor deze dienstverlening, zoals een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), formaliseren van definitieve PDC, SLA, Dossier Financiële Afspraken (DFA), Governance reglement, architectuurontwerpen, continuïteitsplannen en een Retransitieplan voor een mogelijke Retransitie aan het einde van de nieuwe contractperiode, zijn onderdeel van de scope van de Transitie.

## Kwaliteit

### Interne kwaliteitsborging

- Het startpunt voor de interne kwaliteitsborging is het gebruik van bewezen best practices in vergelijkbare projecten. Daarnaast wordt binnen UWV gebruikt gemaakt van de standaard projectmethodiek UPM. Tot slot wordt de kwaliteit intern verder geborgd door:
- De lessons learned uit de eerdere projecten zoals VEDA, Werkplek 2.0, Telefonie en CCD worden opgehaald en voor zover relevant meegenomen in de project executie;
- Er vindt overleg plaats met projectenbureau, UWV-portfoliobureau en FEZ ten aanzien van projectvoortgang-, uitnutting, -deliverables, -risico's en mogelijke samenloop met andere projecten;
- Strak geregisseerde review projectmanagementstukken door projectteam, delivery vertegenwoordigers ICT Services, ICT Leveranciersmanagement, Architectuur Board, PB/FEZ en UWV-divisies;
- Regelmatig tussentijdse feedback sessies waarin projectleden onderling hun activiteiten/deliverables beoordelen.
- Gebruik maken van de reeds bestaande Klankbordgroep KWNT, waarin de gebruikers uit de divisies van UWV zijn vertegenwoordigd. De Klankbordgroep is onderdeel van het review proces van belangrijke projectdeliverables (bijvoorbeeld migratieplanning) voordat deze ter besluitvorming worden aangeboden.
- Aansluiten bij het binnen ICT gestarte portfolio overleg om afhankelijkheden en overlap met andere trajecten tijdig te signaleren.

### Externe kwaliteitsborging

TCS heeft aangegeven hoe zij tegenvallers en vertragingen tijdens de T&T denken te kunnen opvangen. De volgende aspecten zijn daartoe opgenomen in hun standaard aanpak:

- Buffers in tijd en capaciteit ten opzichte van de planning;
- Adequate governance en voortgangscontrole met behulp van tools;
- 10% extra capaciteit binnen het team,
- Een sterk partnership met key-partners zoals Microsoft, Manage Engine en Avepoint en
- Scopecreep wordt tijdig gesignaleerd en in goed overleg met UWV besproken waarna een passende oplossing wordt gekozen.

### Planning

De doorlooptijd van het gehele traject is 12 maanden. Het traject start formeel op 1 februari. De Transitiefase waarin de overdracht van het beheer van de Basis Moderne Werkplek van KPN naar TCS wordt geregeld duurt 4 maanden. De eerste maanden vormen de initiatiefase. Deze fase start in februari. De Transitie is in september afgerond.

De Transformatiefase valt uiteen in vier onderdelen. De start van deze fase is in de vierde maand na ondertekening van het contract. Uiterlijk 12 maanden na de ondertekening is deze fase afgerond. Volgens planning is deze fase in maart 2025 afgerond.

### Gevolgen voor mensen

Aangezien de focus van TTW ligt op het overdragen van het beheer van de huidige BMW aan TCS zijn de gevolgen voor de medewerkers van het UWV bij dit onderdeel niet groot. Er worden geen wijzigingen aangebracht. De beheerafdelingen van het UWV krijgen wel te maken met een nieuwe leverancier. Tijdens de Transitiefase worden afspraken gemaakt over gewijzigde processen en contractuele afspraken. Tijdens de Transformatiefase wijzigen wel enkele zaken. De SUWI-werkplek wordt vernieuwd, gebruikerstevredenheid wordt gemeten, de security monitoring wordt uitgebreid en er wordt ingezet op verder automatisering van de dienstverlening. Dit zal impact hebben op UWV-beheer, maar enkele onderdelen raken ook de gebruikers. Het zijn geen grote wijzigingen, maar door goede communicatie en toetsing bij onder andere de Klankbordgroep en het opnemen van een gebruikersvertegenwoordiging in de projectgroepen, wordt maximaal rekening gehouden met deze impact.

### Kansen en risico's voor (de opdracht van) UWV

Risicobeheersing heeft als doel tijdig te voorzien welke risico's er kunnen optreden bij de uitvoering van werkzaamheden. Om te voorkomen dat risico's daadwerkelijk als issue gaan optreden worden voor risico's mitigerende maatregelen gedefinieerd. De voortgang en effectiviteit van deze maatregelen moet worden beheerst. Ook veranderingen in de situatie binnen en buiten het project kunnen leiden tot nieuwe inzichten met betrekking tot de risico's. Vandaar dat risicomangement doorlopend de aandacht heeft van de Transitie managers, waarbij TCS in de lead is ten aanzien van (de wijze van) vastlegging en opvolging van de risico's. Hierbij wordt gebruik gemaakt van risico-management-framework van TCS waarmee de T&T risico's structureel kunnen worden beheerst. De zogeheten Transition Government Tool van TCS (WIO genaamd) zorgt voor het end-to-end beheersen van de T&T-uitvoering, waaronder de risico's. De TCS T&T programmamanager is eigenaar van deze tool voor het programma. De governance van alle risico's verloopt via de WIO-tool. De impact, waarschijnlijkheid, geplande mitigatie en de actuele mitigatiestappen worden in deze tool bijgehouden. Het eigenaarschap van de risico's is vastgelegd en op reguliere basis wordt dit gedeeld met de stakeholders.

Ook de lessons learned worden vastgelegd en aan het eind van elke fase gedocumenteerd.

Hieronder de belangrijkste risico's van dit moment:

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1	Kennisoverdracht met de latende leverancier lopen niet volgens afspraak	G	G	H	Plan wordt direct met latende leverancier afgestemd, waardoor latende leverancier dit kan plannen. Een regulier overleg met de latende leverancier en vertegenwoordiging wordt gepland.	Accountmanager TCS
2	Belangrijke sleutelspelers zijn niet beschikbaar vanwege calamiteiten	M	G	H	In de planning zijn opvangmogelijkheden in ieder fase ingebouwd (20% voor kennisoverdracht, 25% voor de secundaire ondersteuningsfase en 20% voor de primaire ondersteuningsfase)	Projectmanager TCS

3	Vertraging in de implementatie van de belangrijkste basiselementen ('foundation') voor T&T - ITSM e-bonding (koppeling) en SIEM- implementatie	M	G	H	1. In de planning is een buffer van 4 weken ingebouwd. 2. TCS heeft een sterke bondgenoot in de vorm van Manage Engine (de ITSM-tool van TCS) die het plan beoordeeld. 3. TCS zet mensen met ervaring op dit onderdeel in.	TCS
4	Onvoldoende resources binnen UWV	M	G	H	1. Borging resources door relevant management 2. Escalatie naar UWV/TCS stuurgroep	Hoofd IT Operations UWV
5	Tijdens de transitie komen onverwachte punten naar voren. Denk aan oplossingen die specifiek van de latende leverancier zijn.	M	G	H	1. TCS probeert deze punten zoveel mogelijk tijdens de impactanalyse te onderkennen en stelt zich flexibel op bij de oplossing. 2. Eventueel kunnen punten in de wachtrij worden geplaatst. 3. Op basis van eerdere ervaringen kan samen met UWV een adequate oplossing worden gezocht.	Transitiemanager TCS & Transitiemanager UWV
6	Samenloop met aanpalende ICT-projecten in het werkplekdomein kunnen impact op T&T WPD	H	H	H	Zoveel mogelijk afstemming met andere trajecten om te zorgen dat de impact zo klein mogelijk blijft of dat de juiste mitigerende maatregelen kunnen worden genomen.	

K = Kans I = Impact G(root), M(iddel) of K(lein) - P = Prioriteit: H(oog), M(iddel) of L(aag)

### Strategische aspecten van het besluit

De Transitie en Transformatie staat los van de UWV strategie. Voor een belangrijk deel werd door de aanbesteding voldaan aan een wettelijke verplichting. Onrechtmatigheid van deze dienstverlening werd hiermee voorkomen. Tijdens de Transformatiefase wordt een modernere oplossing gekozen en wordt verder vernieuwing en optimalisatie van de werkplek doorgevoerd. Het streven van UWV is om onder dit nieuwe contract de mogelijkheden van de nieuwe werkplek optimaal te benutten, waardoor gebruikers optimaal worden ondersteund.

### Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

- | [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]
- | [Redacted]
  - [Redacted]
  - [Redacted]

[Redacted]

- | [Redacted]

[Redacted]

### **Duurzaamheid**

MVO en ROI waren onderdeel van de aanbesteding waarop deze dienstverlening is gebaseerd en zijn daarmee ook onderdeel van het contract. Rapportage hierover is opgenomen in de contractuele afspraken.

### **Vervolgtraject besluitvorming**

Na goedkeuring van het projectvoorstel en vrijgave eerste tranche projectbudget wordt een projectplan opgesteld. Dit wordt via het reguliere UIP-proces in het eerste kwartaal van 2024 ter besluitvorming aangeboden aan alle partijen

### **Communicatie**

Om het verloop van het project conform planning te laten verlopen, moet de omgeving worden gemanaged en elke stakeholder op het juiste moment op het juiste informatieniveau worden gebracht. De communicatiematrix wordt in het projectvoorstel beschreven.

### **Openbaarheid**

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

- |   |                                     |   |
|---|-------------------------------------|---|
| 1 | <input type="checkbox"/>            | Ja, in hun geheel.  |
| 2 | <input checked="" type="checkbox"/> | Deels, exclusief de paragraaf "Bedrijfsvoering" vanwege concurrentiegevoelige gegevens. |
| 3 | <input type="checkbox"/>            | Nee, de bijbehorende bijlage(n) niet.   |
| 4 | <input type="checkbox"/>            | Nee, helemaal niet.   |

### **Metadata**

Omschrijving: Projectvoorstel "Transitie en Transformatie Werkplekdiensten" (TTW)

Trefwoorden: Projectvoorstel, Werkplekdiensten