



Projectvoorstel

Transitie & Transformatie Werkplekdiensten

[redacted] directeur ICTs

14 MAART 2024

Projectmanager	[redacted]
Projectcode	UN1133
Versie:	V0.9

Aanleiding en voorstel

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 2 januari 2024 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 2024 ingegaan. De transitie naar de nieuwe netwerkdienst start formeel op 1 februari 2024 en loopt tot en met 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 belangrijk 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 Transitie- en Transformatieplan geleverd (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 (UtI). Het transitieplan van TCS wordt in de eerste maand na ondertekening van het contract definitief gemaakt. Het transitieplan van TCS is benoemd als een belangrijke mijlpaal/deliverable.

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.

Bijdrage aan organisatiedoelstelling

In het UWV-informatieplan 2020-2024 zijn de ambities ten aanzien van de KWNT-scope als volgt verwoord:

Vernieuwing kantoorautomatisering

De aanbesteding van de huidige kantoorautomatisering, werkplek, netwerk en telefonie is in 2023 afgerond. UWV-medewerkers worden voorzien van een toekomstvaste nieuwe werkplek. De transitie naar de nieuwe netwerkdienstverlening loopt tot begin 2025. Deze transitie beslaat een breed en wisselend speelveld waarbij invulling wordt gegeven aan aangepaste functionaliteiten en nieuwe eisen en wensen vanuit de bedrijfsvoering zoals snelle en veilige toegang tot de juiste applicaties en data via internet, vanaf elke locatie (kantoor, thuis, onderweg).

KWNT valt in de roadmap Infrastructuur en Beveiliging onder het aandachtsgebied modernisering & vereenvoudiging (UIP-categorie). Het helpt de organisatie o.a. met:

1. Het rechtmatig verwerven van uitbestede dienstverlening;
2. Het overdragen van het beheer van de werkplek naar een nieuwe leverancier.

Samenhang

De belangrijkste samenhang ligt tussen een aantal lopende projecten op het gebied van de netwerkdiensten. De overige Europese Aanbesteding binnen het programma KWNT zijn afgerond. De belangrijkste ontwikkelingen in het werkplekdomein waarmee rekening moet worden gehouden zijn de volgende:

- Het programma KWNT out of Scope (KooS) en dan in het bijzonder de applicatie ontsluiting, de Xerox printomgeving en het beheer van de Active Directory;

Projectnaam:	T&T Werkplekdienste
Projectcode:	UN1133
Datum:	14-3-2024
Versie:	0.8

- Een aantal van de restpunten van het programma Samen naar de Moderne Werkplek (SMW) moeten nog worden opgelost. Dit valt buiten de scope van T&T WPD, maar kan wel van invloed op de uit te voeren werkzaamheden.
- Daarnaast zijn er andere ontwikkelingen in het werkplekdomein die van invloed kunnen zijn, zoals het programma MIAMI en life cycle management en
- De doorontwikkeling van het ECMW waarin dit onderdeel zich ontwikkelt naar een volwaardig Center of Excellence.

Om ervoor te zorgen dat de Transitie en Transformatie van de Werkplekdiensten en andere projecten elkaar zo min mogelijk verstoren, is een goede afstemming met de programma's en een inzicht in de ontwikkelingen noodzakelijk. Doordat een aantal medewerkers van de afdeling IO&R, waaronder ook het ECMW valt, deel uitmaken van het project T&T Werkplekdiensten (T&T WPD) is een goede afstemming en impactbepaling mogelijk.

Tot slot is er ook sprake van technische en organisatorische samenhang met andere ICT-projecten zoals BINDT (*Bouw en Implementatie Netwerkdienst van de Toekomst*).

Een deel van de diensten die door de huidige leverancier KPN worden uitgevoerd, zullen onder het nieuwe contract worden uitgevoerd. De activiteiten die hiervoor door KPN moeten worden uitgevoerd vallen onder de retransitie. De afspraken hierover worden door de afdeling LM in samenspraak met het project gemaakt. Overigens geldt dit niet voor alle werkzaamheden die nog onder het huidige contract met KPN worden uitgevoerd. Het uitfaseren of verplaatsen van een aantal van deze diensten heeft geen impact op het project T&T WPD.

De afhankelijkheden worden in samenwerking met de portfoliomanager ICT-S in kaart gebracht en geborgd in een samenhangend projectportfolio. Nieuwe trajecten lopen via het vraagsturingstraject, waarin ook de impact op andere trajecten wordt bepaald.

Maakbaarheid projectresultaten

Maakbaarheid projectresultaten

De projectresultaten die in dit plan zijn beschreven zijn maakbaar en wel om de volgende redenen:

1. Het T&T project Werkplekdiensten is reeds enige tijd opgenomen in het UIP. De benodigde resources van ICT zijn in beeld en capaciteitsinzet in Fortes Change Cloud (FCC) is afgestemd met betrokken stakeholders;
2. Bij zowel het opstellen van het plan als de latere uitwerking van de onderdelen worden de betrokken UWV-onderdelen, waaronder waar nodig vertegenwoordigers van de gebruikers, betrokken. Aangezien het belangrijkste onderdeel is het as-is overnemen van de huidige dienstverlening, is de verwachting dat de (eind)gebruikers weinig zullen merken van de wisseling van leverancier;
3. De scope van de genoemde werkzaamheden is concreet en realistisch;
4. De maakbaarheid van de projectresultaten zijn opgenomen in de contractuele afspraken;
5. UWV heeft ervaring met het uitvoeren van grote en complexe projecten op het gebied van regie, security en compliance. Een recent voorbeeld hiervan is het project Verwerving Datacenter (VEDA). Relevante lessons learned (ook op het gebied van planning en budgetten) zijn meegenomen in dit projectvoorstel en worden ook meegenomen de in de doorvertaling naar overige plannen;

Aandachtspunten t.a.v. maakbaarheid

De volgende aandachtspunten t.a.v. de maakbaarheid van de projectresultaten zijn van belang:

1. De beoogde tijdlijnen zijn ambitieus en om deze te halen is het nodig prioriteit te geven aan dit project. Ook het tijdig beschikbaar stellen van het benodigde budget is hierbij van groot belang. Overschrijding van de beoogde tijdlijnen leidt tot hoge dubbele exploitatielasten.
2. Met de nieuwe leverancier is een aantal mijlpalen overeengekomen. Een belangrijke mijlpaal is de mijlpaal die is vastgesteld op zes maanden na de start. Op dat moment neemt UWV de beslissing of zij doorgaat met de nieuwe leverancier. UWV kan dan vaststellen of de T&T kan worden voltooid zoals overeengekomen. Om de leverancier te kunnen houden aan de gemaakt afspraken rondom mijlpalen, kosten en kwaliteit is het van belang dat werkzaamheden die tot een verstoring van de T&T leiden zoveel als mogelijk worden voorkomen.
3. De UWV-organisatie waaronder het ECMW dient bekend te zijn met haar verantwoordelijkheden bij het beheer van Basis Moderne Werkplek (BMW) en de verantwoordelijkheid in te kunnen vullen om goede afspraken met de nieuwe leverancier te kunnen maken.

Projectnaam:	T&T Werkplekdienste
Projectcode:	UN1133
Datum:	14-3-2024
Versie:	0.8

- De nieuwe werkplek die door het programma Samen naar de Moderne Werkplek (SMW) is opgeleverd dient geen componenten te bevatten die niet tot de algemene MS-software stack behoren dan wel leverancier specifieke inrichting en instellingen, maar een specifieke leverancierskeuze van de huidige leverancier zijn. Het omzetten van deze oplossingen kan tot extra vertraging leiden. Uitgangspunt is dat dit niet het geval zal zijn. Toetsing vindt plaats in de eerste fase waarin de leverancier de bestaande omgeving beoordeelt.
- Om de werkzaamheden binnen de gegeven tijd te realiseren is het noodzakelijk om de interne specialistische medewerkers zoveel mogelijk voor de werkzaamheden vrij te maken. Om dit mogelijk te maken is afgesproken dat hun dagelijkse werkzaamheden door externe inhuur wordt overgenomen. Deze externe inhuur komt ten laste van het project T&T Werkplekdiensten

Verantwoording gekozen scenario

Vanuit bovengenoemd aanbestedingstraject is er een nieuw contract getekend om invulling te kunnen geven aan de bedrijfsvoering ten aanzien van de Werkplekdiensten. Het gaat in eerste instantie om de overdracht van de huidige werkzaamheden aan de nieuwe leverancier; de Transitie. Ter voorbereiding van de Transitie wordt vastgesteld of de door UWV in de aanbesteding geformuleerde uitgangspunten correct zijn. Een tweede onderdeel betreft de Transformatie. Daarin zijn de volgende onderdelen opgenomen:

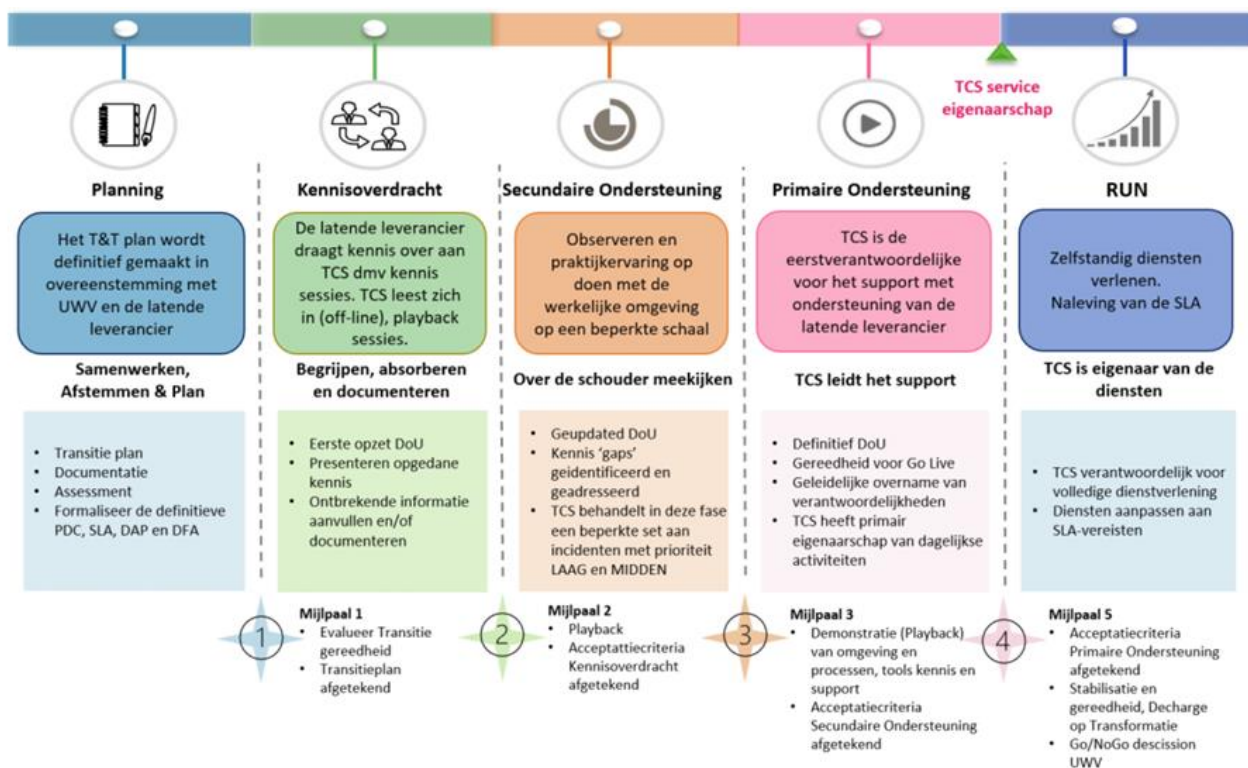
- SUWI-portaal. Transformatie van het SUWI-portaal naar Azure Virtual Desktop,
- Verrijken van de werkplek ervaring (bijvoorbeeld doorontwikkeling en toevoegen van extra door gebruikers gewenste functionaliteit),
- Security vernieuwing en
- IT Service Management tooling (ITSM-tooling), Self Service, Service Catalogus (PDC).

Voor de Transformatie is een separate planning opgesteld.

De transitie aanpak

Er wordt gestreefd naar een soepele Transitie waarin gewerkt wordt volgens een gedetailleerde Transitie- & Transformatieplanning. Hierbij maakt TCS gebruik van een bewezen T&T-methodologie, aanpak, checklijsten en templates. Samenwerking met alle stakeholders staat hierbij centraal.

In onderstaande figuur zijn de Transitie-fasen, begin- en eindcriteria en activiteiten weergegeven.



Projectnaam: T&T Werkplekdienste
 Projectcode: UN1133
 Datum: 14-3-2024
 Versie: 0.8

In het uiteindelijk op te leveren projectplan wordt per fase een uitwerking opgesteld waarin bovenstaande onderdelen verder worden uitgewerkt. Voor dit projectvoorstel worden alleen de belangrijkste activiteiten genoemd.

Fase planning: opstellen activiteitenlijst, vaststellen en verificatie van de techniek en de beveiliging en regelen governance.

Fase kennisoverdracht: organiseren kennisoverdrachtsessies, opstellen Document of Understanding (DoU), UWV accordeert dit.

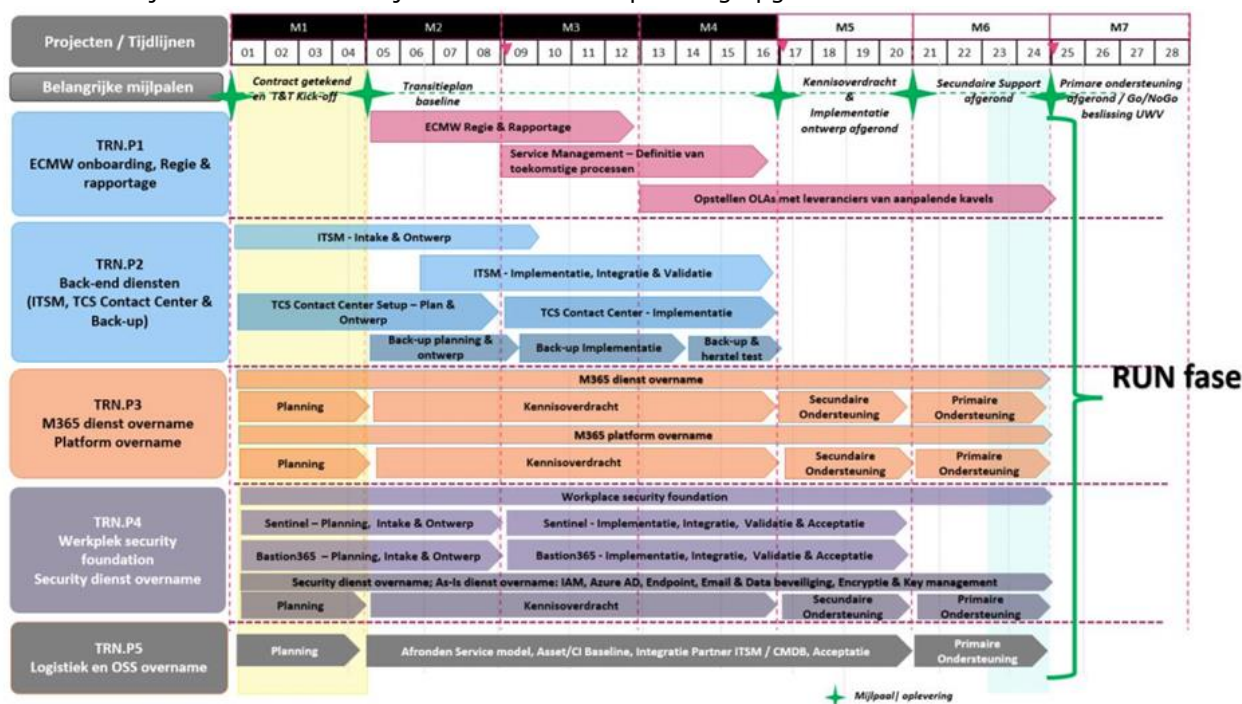
Fase secundaire ondersteuning: meekijken met latende leverancier en kennismaken van Incident en Service Request proces en andere managementactiviteiten. Overnemen van een aantal activiteiten door TCS om kennis op te doen.

Fase primaire ondersteuning: TCS neemt de primaire verantwoordelijkheid voor de support over en de latende leverancier heeft een ondersteunende rol.

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.

Bovenstaande fases dienen afgerond te zijn voordat de run kan worden overgedragen TCS.

Bovenstaande vijf deel activiteiten zijn in onderstaande planning opgenomen.



Uit bovenstaande planning blijkt dat de bestaande dienstverlening na 6 maanden is overgedragen van de huidige leverancier naar TCS. De maanden januari tot en met april betreffen voor het UWV de initiatiefase. In deze periode worden de afspraken gemaakt voor de implementatie en worden de plannen voor de (deel)projecten uitgewerkt. Per deelproject wordt zo snel mogelijk met de transitie gestart. Sommigen starten dus mogelijk eerder dan anderen. De projectenplannen van de deelprojecten vormen de basis voor het gehele transitieplan.

Projectnaam: T&T Werkplekdienste
 Projectcode: UN1133
 Datum: 14-3-2024
 Versie: 0.8

De transformatie aanpak

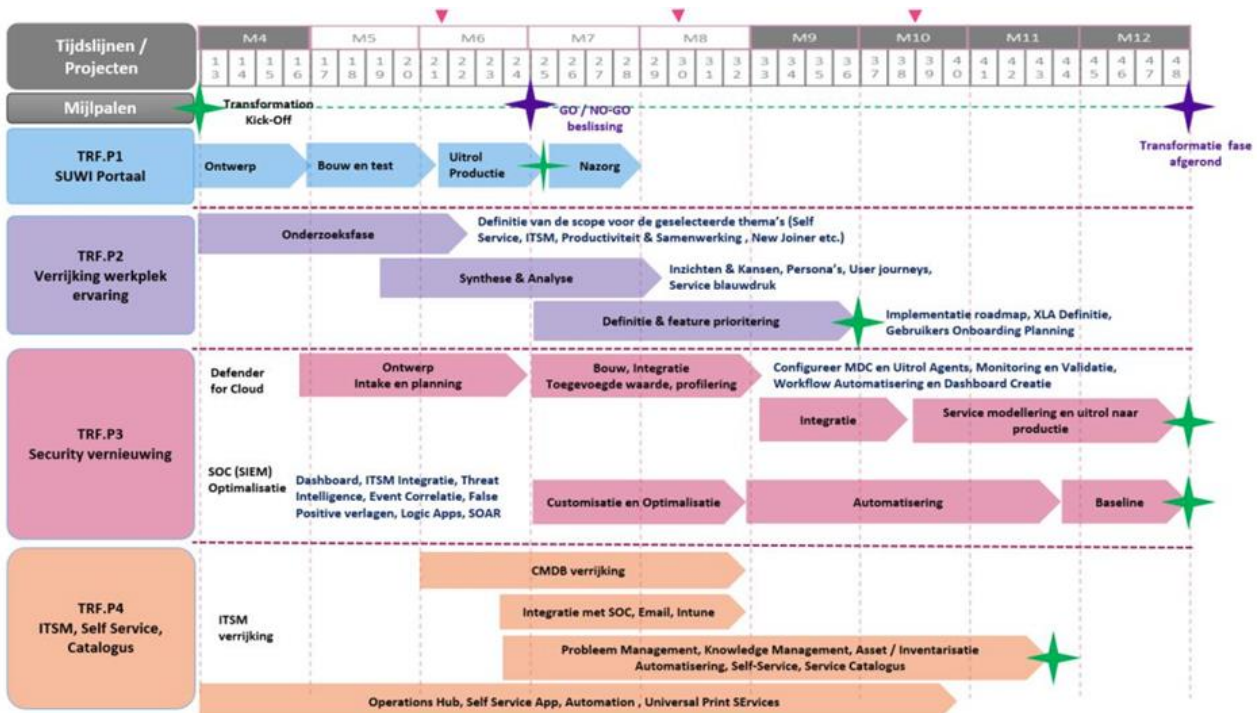
De transformatie wordt voor een deel parallel aan de Transitie uitgevoerd. De start is drie maanden na de ondertekening van het contract. Twaalf maanden na de contractondertekening zijn alle onderdelen die in de transformatie aan de orde komen afgerond. Elk onderdeel is een separaat project. Het gaat om de volgende vier deelprojecten:

- SUWI-portaal. Transformatie van het SUWI-portaal naar Azure Virtual Desktop,
- Verrijken van de werkplek ervaring,
- Security vernieuwing en
- ITSM, Self Service, Catalogus

Elke deelproject kent een aantal fasen.

- Planning/ontwerp/document (voorbereiding). In deze fase wordt de bestaande omgeving getoetst en de eisen en wensen van het UWV geïnventariseerd. De benodigde documentatie, denk aan designs, acceptatiecriteria, worden door TCS gemaakt. UWV levert het functioneel design en de functionele acceptatiecriteria. Tevens keurt UWV de designdocumenten en het projectplan goed.
- Bouw/implementatie/testen (uitvoering). TCS bouwt de vereiste componenten in de acceptatieomgeving en voert uitgebreide tests, waaronder functionele, beveiligings- en technische tests uit. Daarna wordt het ter acceptatie aan UWV beschikbaar gesteld.
- Gebruikersacceptatietest/decharge (uitvoering). Na goedkeuring van de oplevering door UWV wordt implementatie in de productieomgeving als onderdeel van het wijzigingsproces inclusief lifecycle managementproces uitgevoerd.
- Hypercare (nazorg). TCS zorgt er voor dat alle problemen met productierol worden aangepakt en dat een stabiele omgeving naar de RUN wordt overgedragen.

De planning van de transformatiefase is in onderstaande figuur weergegeven.



Af te ronden onderdelen per kwartaal 2024¹

1e kwartaal 2024

- T&T WPD gestart. Nog geen deelproject afgerond.

¹ uitgaande van ondertekening per 1 februari 2024

Projectnaam:	T&T Werkplekdienste
Projectcode:	UN1133
Datum:	14-3-2024
Versie:	0.8

2e kwartaal 2024

- TRN.P2 Back-end diensten afgerond

3e kwartaal 2024

- TRN.P1 ECMW onboarding, Regie & Rapportage
- TRN.P3 M365 dienst overname en platform overname
- TRN.P4 Werkplek security foundation en securitydienst overname
- TRN.P5 Logistiek en OSS overname
- TRF.P1 SUWI Portaal afgerond en in beheer genomen door TCS

4e kwartaal 2024

- Start run onder verantwoordelijkheid TCS
- TRF.P3 Security vernieuwing afgerond en in beheer genomen door TCS
- TRF.P4 ITSM, Self Service, Catalog afgerond en in beheer genomen door TCS

Besturing

De projectorganisatie staat onder leiding van de Stuurgroep Werkplekdiensten (zie onderstaand figuur) en bestaat uit een vertegenwoordiging van UWV en TCS. De Stuurgroep is bestuurlijk en budgettair verantwoordelijk voor het behalen van de gestelde projectdoelstellingen van het project T&T WPD. De stuurgroep delegeert de dagelijkse sturing aan de T&T managers. De projectorganisatie is hieronder grafisch weergegeven. De projectorganisatie maakt bij de uitvoering gebruik van interne UWV-sturingsgremia zoals de Architectuur Board en de processen die zijn ingericht vanuit het Portfolio Bureau.

TCS is in de **T&T WPD-stuurgroep** vertegenwoordigd door de Account Manager en de Transitie manager, UWV door directeur ICT-S, Manager Strategisch Leveranciersmanagement, Service Owner en de Transitie manager. De stuurgroep komt in principe tweewekelijks samen. De TCS T&T- manager en de UWV T&T-manager bereiden in overleg gezamenlijk de stuurgroep voor en de stuurgroep ontvangt altijd eens per twee weken een voortgangsrapportage. Verslaglegging van het stuurgroep overleg vindt plaats door TCS.

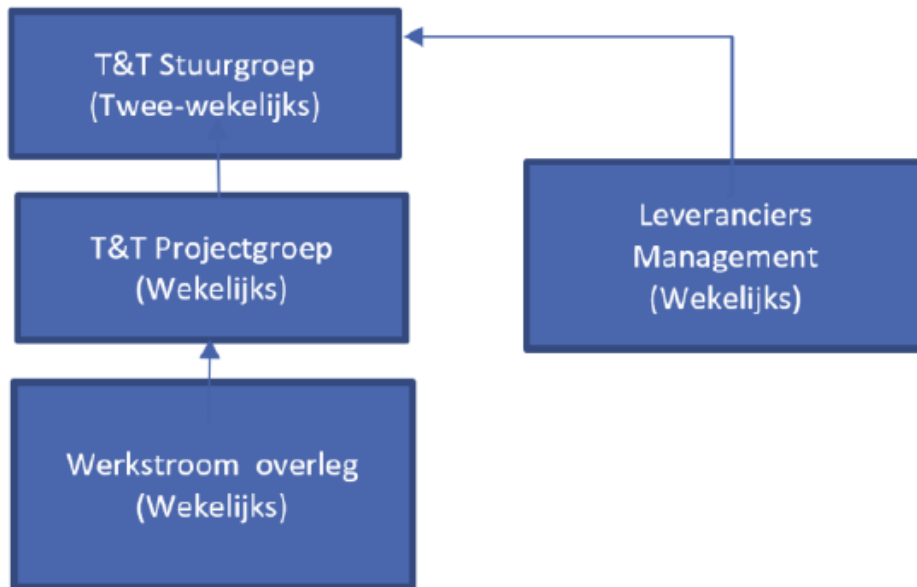
Onder de stuurgroep vindt nog een aantal overleggen plaats.

Zo wordt er wekelijks een **T&T projectgroep** overleg gehouden waarin de ontwikkelingen van de diverse onderdelen (werkstromen) aan de orde komen. Het doel hiervan is bewaking van de voortgang, adequate besluitvorming op de gekozen oplossingsrichting, rapportage aan de stuurgroep.

Elke werkstroom heeft haar eigen overleg (**Werkstroomoverleg**) waarin de T&T planning wordt besproken, rapportage aan de projectgroep, adequate besluitvorming op uitzonderingen op de gekozen oplossingsrichting. De samenwerking tussen UWV, TCS en latende leverancier vormt een belangrijke succesfactor voor het halen van de planning en kwaliteitsafspraken. Ook de risico's en mitigerende maatregel komen hier aan de orde. Dit **Leverancieroverleg** vindt wekelijks plaats.

Tijdens het eerste kwartaal wordt vastgesteld of wijzigingen in de governance noodzakelijk zijn en er een separate interne UWV-stuurgroep benodigd is. Indien dit het geval is, wordt de besturing en de projectorganisatie daarop aangepast. In eerste instantie wordt deze opzet gevolgd. De rolverdeling van de verschillende overleggen is in onderliggende tabellen weergegeven. Niet alle namen zijn op dit moment bekend. Definitieve invulling van de governance en deelnemers vindt plaats in het op te stellen projectplan.

Projectnaam:	T&T Werkplekdienste
Projectcode:	UN1133
Datum:	14-3-2024
Versie:	0.8



De belangrijkste UWV rollen in de programma organisatie zijn in onderstaande tabellen opgenomen:

Opdrachtgever/ Opdrachtnemer

Rol	Naam	Functie
Portefeuillehouder Raad van Bestuur	[Redacted]	Lid Raad van Bestuur
Opdrachtgever	[Redacted]	Directeur ICT Services
Gedelegeerd opdrachtgever	[Redacted]	Hoofd IT Operations
Opdrachtnemer/ Projectmanager	[Redacted]	ICT Projectmanager UWV

Stuurgroep T&T Werkplekdiensten

Rol	Naam	Functie
Opdrachtgever/ Voorzitter	[Redacted]	Directeur ICT Services UWV
Business Owner	[Redacted]	Hoofd IT Operations UWV
Senior gebruiker	[Redacted]	Manager Strategisch Leveranciersmanagement UWV
Senior leverancier	[Redacted]	Directeur Transitie TCS
Senior leverancier	[Redacted]	Accountmanager TCS
Secretaris	n.t.b.	Secretaris TCS
Rapporterende leden		
Transitiemanager UWV	[Redacted]	ICT Projectmanager UWV
Transitiemanager TCS	[Redacted]	Transitiemanager TCS

Projectnaam: T&T Werkplekdienste
 Projectcode: UN1133
 Datum: 14-3-2024
 Versie: 0.8

Projectgroep(en) Transformatie

Rol	Naam	Functie
Opdrachtgever/voorzitter		Transitiemanager UWV
Business owner		Service Owner UWV
T&T programmamanager TCS		T&T programmamanager TCS
Projectleider ICT		Projectleider ICT
Projectleider ICT		Projectleider ICT
Projectleider ICT		Projectleider ICT
Rapporterende leden		
Projectleiders TCS	n.t.b.	
Projectleiders UWV	n.t.b.	ICT projectleider

Werkstroomoverleg

Rol	Naam	Functie
Opdrachtgever/voorzitter		Transitiemanager UWV
Business owner		Service Owner UWV
T&T programmamanager TCS		T&T programmamanager TCS
Architect		Architect TCS
Business owner		Vertegenwoordiger (eind-)gebruiker
Projectleider		Projectleiders ICT
Projectleider		Projectleider ICT
Projectleider		Projectleider ICT
Rapporterende leden		
Projectleiders TCS	n.t.b.	

Leverancieroverleg

Rol	Naam	Functie
Opdrachtgever/voorzitter		Leveranciersmanager UWV
T&T programmamanager UWV		T&T programmamanager UWV
T&T programmamanager TCS		T&T programmamanager TCS
Retransitiemanager KPN		Retransitiemanager KPN
Rapporterende leden		
T&T programmamanager TCS		

Klankbordgroep

Het is van groot belang om de rest van de organisatie te informeren over de veranderingen en ontwikkelingen die gaande zijn op een aantal onderdelen van de infrastructuur. Om dit te doen nemen vertegenwoordigers van de UWV-onderdelen deel aan de Klankbordgroep (KBG)

Project T&T Werkplekdiensten zal in de bestaande klankbordgroep, die gestart is vanuit het programma "Verwerving KWNTC" periodiek de status en voortgang presenteren. Deze klankbordgroep wordt ook gebruikt voor de programma's BINDT en Verwerving Contact Centre Dienstverlening (CCD). Indien een inhoudelijke presentatie moet worden gegeven, zal dit door inhoudelijk deskundigen worden gedaan.

Deze Klankbordgroep is samengesteld uit representanten van senior gebruikers uit de verschillende divisies van de organisatie interne leveranciers. De Klankbordgroep heeft als 'critical friend/ dwarskijker' de rol om producten die de eindgebruiker raken te reviewen en waar nodig hierover advies uit te brengen aan de

Projectnaam:	T&T Werkplekdienste
Projectcode:	UN1133
Datum:	14-3-2024
Versie:	0.8

stuurgroep. De leden van de Klankbordgroep vertegenwoordigen hun achterban en zorgen ervoor voor dat de gebruikerswensen en -eisen in voldoende mate zijn opgenomen.

Klankbordgroep

Rol	Naam	Functie
Voorzitter	[REDACTED]	ICT Programmamanager
Projectmanager T&T Werkplekdiensten	[REDACTED]	ICT Programmamanager
Projectmanager BINDT	[REDACTED]	ICT Projectmanager
Projectmanager CCD	[REDACTED]	ICT-projectmanager
Vertegenwoordiger Werkbedrijf	[REDACTED]	Coördinator R&B
Vertegenwoordiger Uitkeren	[REDACTED]	Sr. Servicemanager SDM
Vertegenwoordiger SMZ	[REDACTED]	Programmamanager SMZ
Vertegenwoordiger K&S	[REDACTED]	Informatiemanager K&S
Vertegenwoordiger Bezwaar & Beroep	[REDACTED]	Hoofd IV Bezwaar & Beroep
Vertegenwoordiger Inkoop	[REDACTED]	Inkoopadviseur
Vertegenwoordiger GIV	[REDACTED]	Teammanager Business Services
Vertegenwoordiger Facilitair Bedrijf	[REDACTED]	Manager Beleid en Innovatie
Vertegenwoordiger DIV	[REDACTED]	Manager DIV Beleid- en Innovatie
Vertegenwoordiger Gegevensdiensten	[REDACTED]	Teammanager IV
Vertegenwoordiger Handhaving	[REDACTED]	Businessconsultant

Projectresultaat en scope

De scope van de Transitie & Transformatie Werkplekdiensten is voornamelijk gericht op het overnemen van het beheer van de huidige leverancier. Aangezien de werkplek zoals die op dit moment in beheer is, aan de eisen en wensen van het UWV voldoet, hoeft deze dienstverlening tijdens de transitiefase niet te worden aangepast. Een gedetailleerde omschrijving is opgenomen in "Bijlage A Huidige en toekomstige situatie" die onderdeel is van de documentatie set van de Europese Aanbesteding Werkplekdiensten. De eisen en het vigerend beleid van het UWV zijn ook in deze documentatie set opgenomen. Uitgangspunt is dat de huidige door de UWV-organisatie geleverde werkplek hieraan voldoet en dat hiervoor nauwelijks aanpassingen noodzakelijk zijn. Afwijkingen zullen door TCS in de eerste fase van de transitie worden vastgesteld en met UWV besproken.

De T&T is onderverdeeld in een aantal mijlpalen die opgenomen zijn in de planning voor de onderdelen transitie en transformatie. Per mijlpaal wordt een aantal op te leveren producten genoemd. Deze zijn in onderstaande tabel genoemd en de omschrijving is toegevoegd. De onderdelen die betrekking hebben op de Transformatie zijn separaat aangegeven.

Projectnaam:	T&T Werkplekdienste
Projectcode:	UN1133
Datum:	14-3-2024
Versie:	0.8

Mijlpaal	Omschrijving
Mijlpaal 1 Transitie	<ul style="list-style-type: none"> • Finaal T&T plan • Finale versie van de architectuurdocumentatie • Configuratie en parametrisering van de technische componenten afgerond • Keuzes gemaakt op basis van de relevante AVG & BIO wet- en regelgeving • Communicatie- en trainingsmaterialen m.b.t. de impact van de T&T op de UWV-regieorganisatie inclusief de Service Desk en User Organisatie is gereed • Basis kengetallen zijn vastgesteld voor de werkplekservices • Goedgekeurd plan voor de implementatie van de Backup- & Restore oplossing, inclusief retention policies • Goedgekeurd ontwerp van de integratie met de UWV Service Management processen • Design gereed voor de ITSM-tool implementatie & interface met UWV OmniTracker • Goedgekeurd SIEM-design • Goedgekeurd Bastion 365 design
Mijlpaal 2a Transitie (go/ no go moment)	<ul style="list-style-type: none"> • OLA's opgesteld met alle leveranciers van de aanpalende koppelvlakken • Implementatie van de ITSM-tool en interfacing met UWV OmniTracker afgerond • Implementatie van de Backup oplossing afgerond • Alle transitie-activiteiten zijn afgerond – acceptatiecriteria goedgekeurd
Mijlpaal 2b Transformatie	<ul style="list-style-type: none"> • Uitrol van het SUWI-portaal • Afgeronde scope definitie voor het transformatieproject 'verrijken van de gebruikerservaring'
Mijlpaal 3 Transformatie	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie van de geselecteerde kern XLA's voor Werkplekdiensten • Uitrol van Defender voor Cloud • CMDB-verrijking afgerond • Integratie van de TCS ITSM tool met het SOC, email, Intune is afgerond • Het selfservice framework is vastgesteld in ITSM-tool van TCS en UWV = belangrijke use cases geïdentificeerd • Goedgekeurd design voor SIEM optimalisatie & identificatie van de KPI's voor optimalisatie (verbetering).
Mijlpaal 4 Transformatie	<ul style="list-style-type: none"> • Een geautomatiseerd en geoptimaliseerd SIEM, gebaseerd op vastgestelde KPI's • Uitrol van de geïdentificeerde use case voor self service

Het opleveren van documentatie voor deze dienstverlening, zoals een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), formaliseren van definitieve Producten en Diensten Catalogus (PDC), Service Level Agreement (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.

Buiten scope van T&T WPD vallen in ieder geval de volgende werkzaamheden die in het werkplekdomein spelen:

- Restpunten SMW, zoals veegactie uitrol werkplek, migratie data.
- Werkzaamheden van het programma KooS, zoals applicatie ontsluiting, migratie Active Directory.
- Aanpassingen in het netwerk en de applicatie ontsluiting van de overige applicaties.
- Aanpassen werkplekprofielen van special werkplekken.
- Alle overige niet in de scope genoemde werkzaamheden.

Projectnaam:	T&T Werkplekdienste
Projectcode:	UN1133
Datum:	14-3-2024
Versie:	0.8

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:

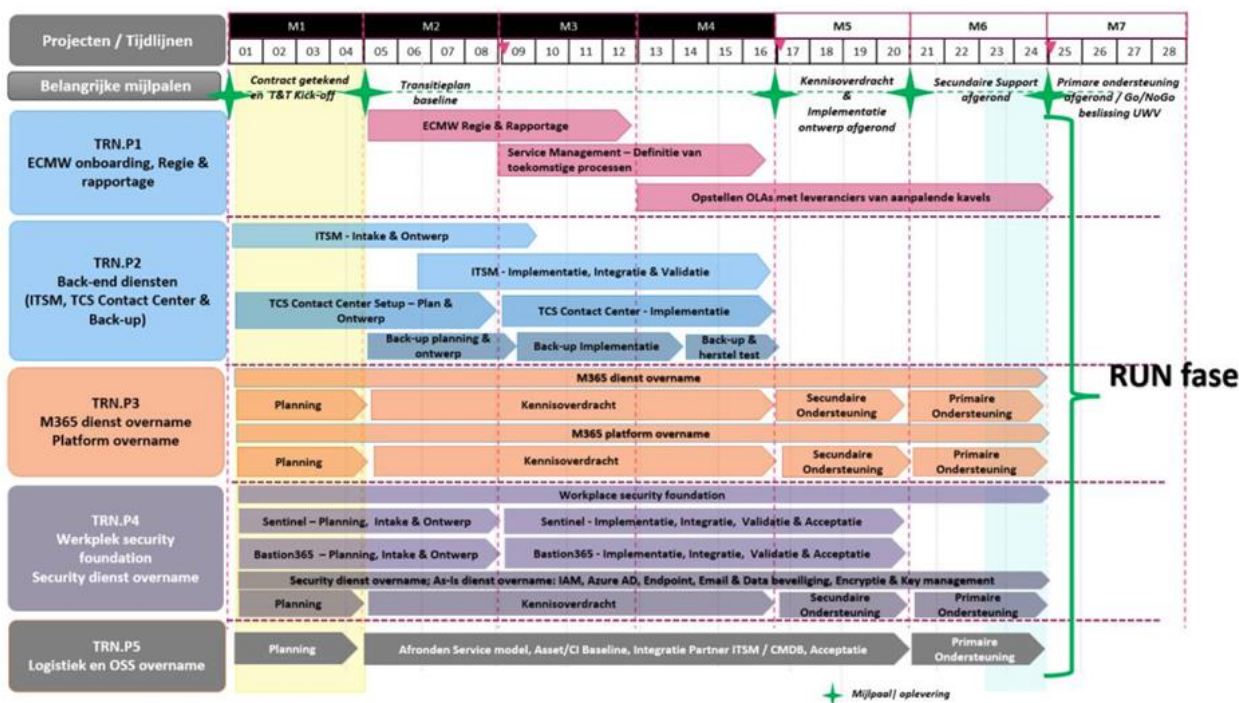
- De lessons learned uit de eerdere projecten zoals VEDA, Werkplek 2.0, Telefonie en CCD worden opgehaald en voor zover relevant meegenomen in de project executie;
- Er vindt overleg plaats met projectenbureau, UWV-portfoliobureau en FEZ ten aanzien van projectvoortgang-, uitnutting, -deliverables, -risico's 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. Transformatie wordt met de Klankbordgroep gedeeld.
- 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:

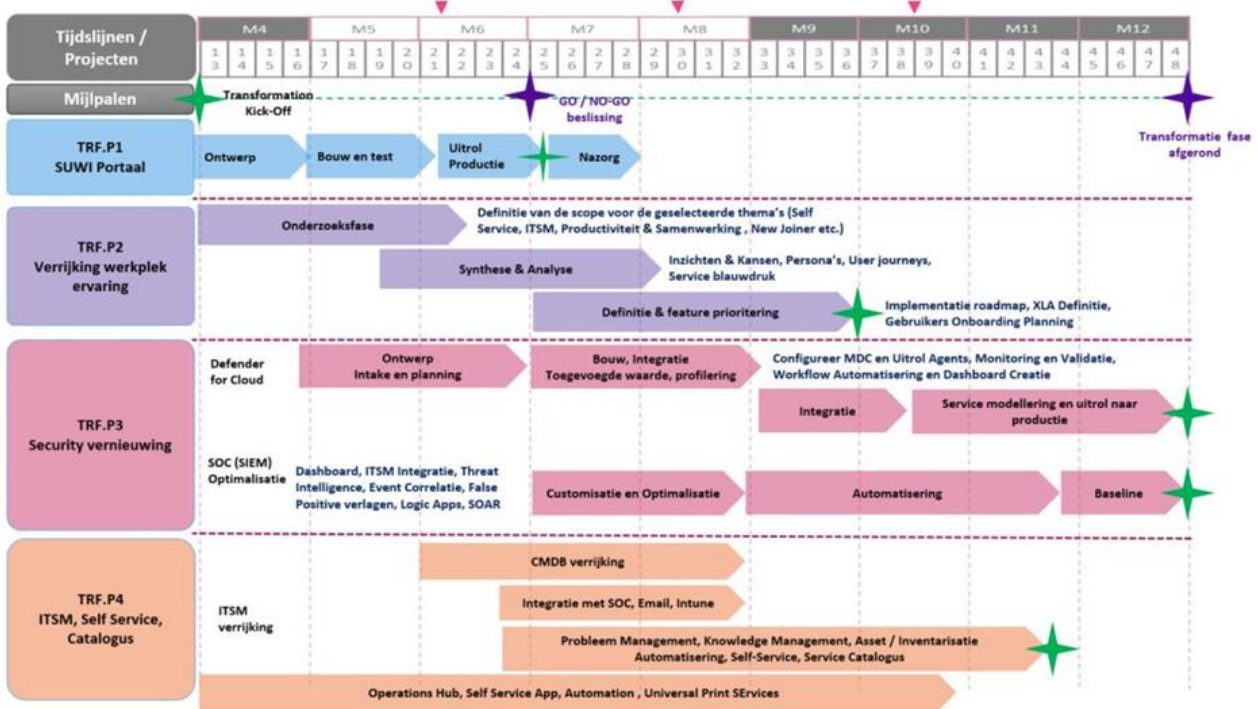
- Buffers in tijd en capaciteit ten opzichte van de planning;
- Adequate governance en voortgangscontrole met behulp van tools;
- 10% extra capaciteit binnen het team,
- Een sterk partnership met key-partners zoals Microsoft, Manage Engine en Avepoint en
- Scopecreep wordt tijdig signaleerd en in goed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

Resultaten & Planning



De resultaten van de transitiefase zijn als mijlpalen in de vorm van groen ster opgenomen in de hierboven weergegeven planning.

Projectnaam: T&T Werkplekdienste
 Projectcode: UN1133
 Datum: 14-3-2024
 Versie: 0.8



De resultaten van de transformatiefase zijn als mijlpalen in de vorm van groen ster opgenomen in de hierboven weergegeven planning.

Deze hoofdmijlpalen zijn uitgeschreven in het Transitieplan van TCS en komen terug in de high-level planning zoals hierboven weergegeven. Daarnaast zijn de UPM benodigde (management) producten opgenomen.

In de initiatiefase zal er i.s.m. TCS een gedetailleerde productdecompositie worden uitgewerkt waarbij er een relatie zal worden gelegd met de op te leveren (tussentijdse) producten en PDC-items die, bij acceptatie door UWV, financiële consequenties hebben voor de RUN kosten. Dit wordt in het projectplan verder uitgewerkt.

Issues, kansen, risico's & maatregelen

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.

Tijdens de Kick-off is er een risico-assessment sessie uitgevoerd met het kernteam van TSC en UWV en zijn de te verwachten risico's en mitigerende maatregelen gedurende het traject in kaart gebracht. De risico's

Projectnaam: T&T Werkplekdienste
 Projectcode: UN1133
 Datum: 14-3-2024
 Versie: 0.8

zullen worden geregistreerd, en gedurende het traject continue worden gevolgd en bijgewerkt, zoals hierboven beschreven. Daarnaast worden de volgende maatregelen toegepast:

- Toepassen van bewezen technologieën en tooling.
- Toepassen van standaard, in de markt gangbare processen.
- Specifieke aandacht in het exceptieproces voor toetsing/verificatie op beveiligingsrisico's en eventuele andere nieuwe risico's, zodat bij wijzigingen geen nieuwe kwetsbaarheden worden geïntroduceerd.

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)

Naast bovenstaande risico's en maatregelen worden er tijdens de T&T een aantal stappen ondernomen om verstoring van de bedrijfsvoering te voorkomen. Hiervoor wordt een aantal maatregelen genomen, die hier kort worden genoemd.

Projectnaam:	T&T Werkplekdienste
Projectcode:	UN1133
Datum:	14-3-2024
Versie:	0.8

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Communicatie

Projectnaam: T&T Werkplekdienste
 Projectcode: UN1133
 Datum: 14-3-2024
 Versie: 0.8

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 voorgestelde communicatiematrix ziet er als volgt uit.

Betrokken partij	Wijze van betrekken en informeren
Ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid	<ul style="list-style-type: none"> Regulier overleg via afd. SBK tussen o.a. de CIO's Ad-Hoc presentatie
Raad van Bestuur	<ul style="list-style-type: none"> Signaallijst Ad-Hoc presentatie PM producten (Bijgestelde projectplannen / decharge)
Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> Reguliere PM-rapportages Stuurgroep overleg Ad-hoc updates
Stuurgroep	<ul style="list-style-type: none"> Reguliere PM-rapportages Stuurgroep overleg Ad-hoc updates
OR	<ul style="list-style-type: none"> Presentaties. Updates bij belangrijke mijlpalen indien van toepassing
IV Board	<ul style="list-style-type: none"> Presentaties Updates bij belangrijke mijlpalen Ad-hoc updates
DT-ICT	<ul style="list-style-type: none"> Presentatie Updates bij belangrijke mijlpalen Ad-hoc updates
DT-ICTS/GIV	<ul style="list-style-type: none"> Presentatie Updates bij belangrijke mijlpalen Ad-hoc updates
Klankbordgroep	<ul style="list-style-type: none"> Presentatie Updates bij belangrijke mijlpalen Ad-hoc updates
IV Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> Artikelen in IV-update
UWV Medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> Intranet artikelen
Functionaris Gegevensbescherming	<ul style="list-style-type: none"> Presentatie Gegevensbescherming Effect Bepaling (GEB)
Architectuur Board	<ul style="list-style-type: none"> Regulier overleg, dan wel rondom project mijlpalen Gerichte kennis- en reviewsessies Goedkeuring doelarchitectuur
Leveranciers	<ul style="list-style-type: none"> Reguliere overleggen
Portfoliobureau (FEZ/CIO/VO)	<ul style="list-style-type: none"> Tweewekelijks overleg Status updates PM-producten Signaallijst
Persvoorlichting/communicatie	<ul style="list-style-type: none"> Regelmatige bila's in periode dat aanbestedingen lopen
Accountantsdienst	<ul style="list-style-type: none"> Ad-hoc overleggen Formele audits

Personele consequenties

Het grootste deel van de werkzaamheden heeft bestrekking op het overnemen van werkzaamheden van de huidige leverancier. Daarbij vinden geen wijzigingen plaats en verandert niks in de werkzaamheden en in de hetgeen aan de (eind)gebruikers wordt aangeboden.

Tijdens de transformatiefase veranderen er enkele onderdelen. In een projectmatige aanpak worden deze veranderingen doorgevoerd. Hierdoor wordt het gebruik van de werkplek geoptimaliseerd en de

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

T&T Werkplekdienste
UN1133
14-3-2024
0.8

beveiligingsmonitoring verbeterd. Het resultaat hiervan heeft geen personele konsekventies en kan door de aanwezige bemensing worden uitgevoerd.

Versie beheer

Tabel versiebeheer			
Versie	Datum	Voorgelegd aan	Beslissing
0.1	04-01-2024	Intern	
0.2		PB, BC&K	
0.8	1-2-2024	PB, BC&K, ICT Services	Bijwerken business case
0.9	13-3-2024	BC&K, ICT Services	Opnemen business case
			-

PortfolioBureau heeft het projectstuurdocument getoetst op onderstaande criteria.

Onderwerp	
<i>Strategische afstemming</i>	PV
1. Strategie en Doelstellingen UIP-BIP	
2. Handboek PFM Rijk	
3. Wet en Regelgeving (U-toets)	
4. Architectuur	
5. Informatie Beveiliging en Privacy	
6. Contract en Leveranciersmanagement	
7. Inkoop	
8. Gegevens Effect Beoordeling	
<i>Management control</i>	PV
9. Projectdoelstelling	
10. Samenhang doelstellingen, projecten	
11. Verantwoording gekozen scenario	
<i>Organisatie</i>	
12. Besturing en stakeholders voldoende onderbouwd	
13. Resultaat en scope	
<i>Kwaliteit</i>	
14. Kwaliteitsmanagement aanpak	
15. Kwaliteit Voorlegger	
<i>Planning</i>	
16. Projectresultaten duidelijk	
17. Realisatie pad met producten	
<i>Batenmanagement</i>	PV
18. Batenmanagement aanpak	
<i>Financieel management</i>	PV
19. Wijze van financiering afgestemd, fasegewijze financiering en besluitvorming mogelijk	
20. Financieel voldoende onderbouwd en aannemelijk	
21. Structurele meerkosten voldoende onderbouwd en aannemelijk	
<i>Resource management</i>	PV
22. Resource management, maakbaarheid projectresultaten	
<i>Risicomanagement</i>	PV
23. Risicomanagement aanpak	
<i>Stakeholdersmanagement</i>	PV
24. Stakeholdermanagement aanpak	
25. Communicatie aanpak	
26. Personele consequenties	

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

T&T Werkplekdienste
UN1133
14-3-2024
0.8

10	Het project erkent en herkent de afhankelijkheden die het project heeft met andere initiatieven. Echter is er in deze fase nog niet nagedacht hoe dit beheerst moet worden. PB verwacht dit uitgewerkt terug te zien in het projectplan.
12	PB mist de Projectcontroller en PMO in de tabellen. PB adviseert om de Projectcontroller toe te voegen aan de stuurgroepen.
20	Bij de automatiseringskosten wordt genoemd dat er indien nodig UWV-werkplekken beschikbaar worden gesteld om de testwerkzaamheden uit te voeren. PB vraagt zich af of deze kosten zijn opgenomen in de projectbegroting, en ziet dit graag toegelicht in het projectplan. Verder ziet PB dat er geen benoemde risico-opslag in de begroting is opgenomen.
21	Voor de structurele baten is een aanname gedaan. Echter wordt niet verteld wat de aanname is en zullen uitgewerkt worden meegenomen in de ge-update business case en het projectplan. PB vindt dit het opmerkelijk dat het in deze nog niet bekend is.
22	PB constateert dat de planning wat ambitieus is en weinig ruimte laat voor onverwachte zaken.
23	Het project kiest voor het gebruik van het risico-management-framework van de leverancier. Dit is het risicomodel dat UWV voor projecten gebruikt. PB adviseert het project te borgen dat het te alle tijde beschikbaar is voor het project en daarmee afhankelijkheid hieromtrent van TCS te voorkomen. PB mist oorzaken en gevolgen in de risicomatrix, waarmee de risico's niet onderbouwd zijn.

Projectnaam:
Projectcode:
Datum:
Versie:

T&T Werkplekdienste
UN1133
14-3-2024
0.8