

Vergadering Raad van Bestuur

Datum	28 mei 2024	
Agendapunt	Agendapunt 5	Nummer 24 – 179
Onderwerp	Projectplan "Bouw en Implementatie van de Netwerkdienst van de Toekomst" (BINdT)	
Directeur	[redacted]	
Opsteller	[redacted]	
Portefeuillehouder RvB	René Steenvoorden	

Onderwerp heeft instemming van

Directeur	Toelichting
[redacted]	Gedelegeerd opdrachtgever en voorzitter stuurgroep BINdT
Advies PortfolioBureau	<p>PB adviseert akkoord te gaan met het Projectplan "Transitie Netwerkdiensten" en budgetvrijgave van [redacted] tot en met december 2024. PB constateert een realistische en onderbouwde projectaanpak.</p> <p>PB verzoekt BC&K Concern ICT en het project een verdiepend gesprek te organiseren op de financiën. PB wil hier graag de Business Case met elkaar verdiepen en daarnaast goed begrijpen hoe het project stuurt op een baseline van [redacted] in relatie tot de beschikbare middelen voor 2024 ([redacted]).</p> <p>De projectkosten zijn hoger dan € 5 miljoen. Dat betekent dat het project na goedkeuring van het projectplan aangemeld wordt voor een BIT-toets en publicatie op het Rijks ICT Dashboard.</p>
Reactie indienende directeur op advies PB	Naast het beschreven proces om ieder kwartaal de Business Case te herijken en te bespreken met FEZ, BC&K en PB is ook opvolging gegeven aan het verzoek tot een specifiek verdiepend overleg om toe te lichten hoe de besparingsdoelstelling vanuit een baseline van [redacted] tot de beschikbare middelen voor 2024 ([redacted]) zal worden bereikt.

Door Raad van bestuur te nemen besluiten

1. Akkoord op het projectplan BINdT;
2. Vrijgave van budget voor het deel van de realisatiefase januari t/m december 2024 ter waarde van [redacted] op het totale projectbudget van [redacted]. In die [redacted] is opgenomen een besparingsdoelstelling van [redacted] ten opzichte van het initieel ingeschat benodigd budget van [redacted]. Dit wordt via kwartaal updates gedurende het jaar ingevuld.

Samenvatting onderwerp en reden bespreking

Vanuit de Europese Aanbesteding (EA) KWNT is het kavel Netwerkdiensten medio juli 2023 definitief gegund aan KPN. De overeenkomst is in werking getreden vanaf 1 augustus 2023 en eindigt van rechtswege op 31 juli 2029, met de mogelijkheid voor UWV deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk te verlengen in nog nader te bepalen periodes. De overeenkomst eindigt uiterlijk op 31 juli 2035 definitief.

KPN is in de lead voor de transitie naar de nieuwe netwerkdiensten. Zij is gestart, zoals contractueel vastgelegd, op 28 augustus 2023 met de werkzaamheden. De transitie loopt 18 maanden en wordt op 28 februari 2025 gerealiseerd.

UWV heeft een eigen projectorganisatie ingericht om de transitie goed te laten verlopen. In bijgevoegd projectplan is dat verder uitgewerkt. Deze transitie valt buiten de scope van het programma Verwerving KWNT en kent een eigen sturing en projectorganisatie, met uitzondering van de klankbordgroep. Het project zal aanschuiven in de klankbordgroep die reeds is ingericht vanuit het programma verwerving KWNT om zodoende de gebruikersorganisatie te kunnen informeren over de status en voortgang van het project.

Dit projectplan beschrijft de activiteiten die benodigd zijn voor de realisatiefase van het project (jan 2024 tot apr 2025). Het overgrote deel van de totale kosten bestaat uit kosten voor de nieuwe dienst die tijdens de transitiefase volledig wordt gefinancierd vanuit het project en out-of-pocket kosten voor benodigde leveranciers om deze transitie mogelijk te maken. Het benodigde UWV-team bestaat voor meer dan 90% uit interne UWV medewerkers waarvan het merendeel al in de lijn zijn begroot en niet extern vervangen hoeven te worden.

De bijgevoegde BuCa is in samenwerking met FEZ, BC&K en PB opgesteld en zal in overleg met deze partijen elk kwartaal worden herijkt, waarbij de eventuele financiële consequenties van de relatie tussen de afbouw van de

kosten van het huidige contract en de opbouw van de kosten van het nieuwe contract zullen worden berekend en het benodigde projectbudget (t.b.v. kosten nieuwe contract) en het lijnbudget (t.b.v. kosten huidige contract) indien nodig zullen worden bijgesteld. Tevens wordt in deze overleggen de besparingsdoelstelling gaandeweg geëffectueerd.

Projectresultaat en Scope

De scope van de transitie omvat de volledige set van diensten voor het leveren van de aanbesteede netwerkdienstverlening zoals door UWV gedefinieerd in de *Uti Netwerkdiensten* en de bijbehorende bijlagen. In onderstaande tabel worden deze voor u opgesomd.

Dienst	Omschrijving
Basis netwerkdiensten	<ul style="list-style-type: none"> • Netwerkfuncties zoals (W)LAN, (SD)WAN, internet toegang, DNS, mailrelay, zoveel als mogelijk software bestuurd; • Oplossingen ten behoeve van capaciteit, kwaliteit en beschikbaarheid.
Securitydiensten	<ul style="list-style-type: none"> • Securityfuncties zoals (micro)segmentatie, identity based en IP-based toegangsfiltering en firewalling, beveiligde DNS en mailrelay, internet proxy, VoIP border-koppelvlak en anti-(d)dos; • Veilige ontsluiting van public cloud, SaaS en on-premise applicaties naar de moderne werkplek van UWV, uitgaande van zero trust; • Zoveel als mogelijk centrale policies en integratie met Netwerkfuncties.
Beheerdiensten	<ul style="list-style-type: none"> • Operationeel beheer; • Service management; • Life cycle management; • Security operations; • Lokatiebeheer/aanleg/onderhoud van BKN en beveiligde MER/SER's in de kantoren van UWV; • Advisering, projecten en integratie met betrekking tot connectiviteit.
Koppelvlakken	<ul style="list-style-type: none"> • Koppelvlakken met onder andere Microsoft 365, Active Directory UWV, datacenters bedrijfsapplicaties, telefonie, callcenter, (SD)WAN en IPSEC VPN met externe ketenpartners, SOC/SIEM UWV, applicatieketenmonitoring.
(re)Transitie en transformatie	<ul style="list-style-type: none"> • Transitie; • Transformatie (projecten en wijzigingen); • Retransitie.

Het opleveren van documentatie over deze dienstverlening, zoals een Dossier Afspraken en Procedures (DAP), 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 VeDaT, Werkplek 2.0, Telefonie en CCD (call center dienstverlening) worden opgehaald en voor zover relevant meegenomen in de project-executie;
- Er vindt tweewekelijks 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

UWV heeft in de Uti Netwerkdiensten de volgende drie beoordelingscriteria geformuleerd:

1. Kwaliteitscriterium K2-A: Onderbouwing realisatie mijlpalen;
2. Kwaliteitscriterium K2-B: Voorkomen ongeplande verstoringen;
3. Kwaliteitscriterium K2-C: Beveiligingsrisico's voorkomen.

De borging van deze criteria zijn in detail uitgewerkt in het Transitieplan van KPN.

Planning

De doorlooptijd van het gehele traject is 18 maanden. Het traject is formeel gestart op 28 augustus 2023 en zal op 1 maart 2025 gerealiseerd zijn.

Het project bestaat uit vier projectonderdelen en de opbouw is als volgt:

- Initiatie Fase (Q3/4 23)
 - a. Start project aan KPN zijde
 - b. Start project aan UWV zijde
 - c. Bestelling hardware KPN
 - d. Formeren team UWV zijde
 - e. Formeren team KPN zijde
 - f. Inrichting project governance
 - g. Oplevering generieke designs
 - h. Oplevering basis dienstverlening (MER/SER en BKN)
- Realisatie Fase 1: Migratie Generieke Onderdelen en voorbereiding (Q1/2 24)
 - a. Opbouw infrastructuur nieuwe netwerk
 - b. Oplevering Service Management producten
 - c. Migratie generieke netwerkcomponenten naar nieuwe netwerk
 - d. Voorbereidingen transitie kantoren
 - e. Voorbereidingen transitie ketenpartners
- Realisatie Fase 2: Migratie Kantoren en Ketenpartners (Q3 24 – Q1 25)
 - a. Ketentesten nieuwe netwerkdienst
 - b. Migratie pilot kantoor
 - c. Migratie kantoren
 - d. Migratie ketenpartners
- Decharge (Q1 25)
 - a. In beheername volledige dienst
 - b. Afsluiting project

In het projectplan zijn een gedetailleerde productdecompositie en een high-level planning uitgewerkt.

Gevolgen voor mensen

Met dit projectvoorstel borgen we een zorgvuldige transitie van netwerkdiensten en realiseren we een gemoderniseerd en toekomstbestendig UWV netwerk. Dit moderne netwerk draagt structureel bij aan de stabiliteit en continuïteit van de IT systemen en de communicatie die over dit netwerk gaat. Een zorgvuldige transitieaanpak zorgt ervoor dat gebruikers van het netwerk geen disruptie ervaren in IT diensten en draagt derhalve bij aan de continuïteit van UWV-dienstverlening tijdens de transitie.

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

Het project voert een actief risicomanagement dat doorlopend de aandacht heeft van de Transitie managers. Hierbij is KPN in de lead is ten aanzien van de vastlegging en opvolging van de risico's.

Tijdens de Kick-off is er een risico-assessment sessie uitgevoerd met het kernteam van KPN en UWV en zijn de te verwachten risico's en mitigerende maatregelen gedurende het traject in kaart gebracht. De risico's zullen worden geregistreerd, en gedurende het traject continue worden gevolgd en bijgewerkt, vanuit het RAID-logboek (Risk, Action, Issue, Decision). Daarnaast passen we de volgende maatregelen toe:

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

Hieronder de drie belangrijkste risico's van dit moment:

Nr.	Risico	K	I	P	Maatregel	Eigenaar
1	Onnodige dubbele exploitatielasten	G	G	H	<ol style="list-style-type: none"> Afbouw structurele kosten huidige contract i.r.t. opbouw structurele kosten nieuwe contract in lijn brengen bij aanvang fase 1 Maandelijks kostenoverzicht bijwerken en bespreken in structureel overleg met PB, BC&K en FEZ BuCa per kwartaal herijken Voortgang Retransitie huidige contract in de Stuurgroep volgen <p>Aparte stream Retransitie binnen UWV i.s.m. LM en FEZ</p>	Projectmanager UWV
2	Uitloop op implementatie van Netscope dienst	G	G	H	<ol style="list-style-type: none"> Zorgen voor migratie strategie die losstaat van kritieke pad locatie migraties Extra operationele en tactische overleggen inregelen tussen Netscope en KPN intern <p>Deelproducten definiëren binnen de Netscope dienst die onafhankelijk van elkaar in beheer kunnen worden genomen</p>	Transitiemanager KPN
3	Ketenpartners hebben onvoldoende tijd voor uitvoeren migraties	M	G	H	<ol style="list-style-type: none"> Migratiestrategie en planning vooraf afstemmen en zo spoedig mogelijk starten <p>Direct offertes opvragen bij aanvang fase 1</p>	Projectmanager UWV

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

Deze netwerktransitie staat los van de UWV strategie. Het toekomstbestendig en modern netwerk betreft een randvoorwaarde voor het functioneren van UWV.

Bedrijfsvoering (personeel/financieel)

NB: Vrijgave van budget wordt gevraagd voor het deel van de realisatiefase januari t/m december 2024 ter waarde van [] op het totale projectbudget van []. In die [] is opgenomen een besparingsdoelstelling van [] ten opzichte van het initieel ingeschat benodigd budget van []. Dit wordt via kwartaal updates gedurende het jaar ingevuld. Onderstaande tabel toont de oorspronkelijk begrote bedragen. Gedurende 2024 wordt hierin de besparingsdoelstelling geëffectueerd.

Enmalige projectkosten	Kostensoort	Werkelijk	Begroot			Totaal
		Fase Initiatie	Realisatie	Fase 2	Fase 3	
	Intern					
	Extern					
	Automatisering:					
	• Hardware					
	• Standaard Software					
	• Spraak & Dataverbindingen					
	Uitbesteed ICT leveranciers					
	Overig					
	Totaal					

Enmalige projectkosten*	Kostensoort	2023	2024	2025	Totaal
		WAS**			
	Intern				
	Extern				
	Automatisering:				
	• Hardware				
	• Standaard Software				
	• Spraak & Dataverbindingen				
	Uitbesteed ICT Leveranciers				
	Overig				
	Totaal				
WORDT**	Kostensoort	2023	2024	2025	Totaal
	Intern				
	Extern				
	Automatisering:				
	• Hardware				
	• Standaard Software				
	• Spraak & Dataverbindingen				
	Uitbesteed ICT Leveranciers				
	Overig				
	Totaal				

De eenheid van alle bedragen is € 1.000 en bedragen zijn in voorkomende gevallen inclusief btw.

Toelichting:

*1: De Initiatiefase liep van 1-9-2023 tot en met 31-12-2023 en betreft daadwerkelijk uitgenutte kosten. In het projectvoorstel was begroot waarvan uiteindelijk daadwerkelijk is uitgenut. Het verschil zit hem met name in exploitatielasten die KPN ten onrechte te vroeg in rekening wilde brengen (waaronder startdatum nieuwe klantenteam). Deze kosten zijn na gesprekken i.s.m. UWV Leveranciers Management en KPN naar beneden bijgesteld.

De Realisatiefase loopt van 1-1-2024 tot en met 31-3-2025 en betreft begrote kosten.

- De Interne kosten bestaan uit:
 - o Doorbelasting van interne uren vanuit GIV PIT, CIOo, CC, BC&K;
 - o Doorbelasting van enkele key-players vanuit ICTs waar vervanging voor ingehuurd wordt t.a.v. reguliere werkzaamheden;
 - o Het grootste gedeelte van de benodigde uren UWV team (>90%) bestaan uit intern UWV personeel, waarvan ruim de helft tegen nul-tarief participeert.
- De Externe kosten bestaan uit:
 - o Uren projectmanager, testmanager en security consultants.
- De automatiseringskosten bestaan uit:
 - o (*2) Het betreft periodieke kosten voor de betreffende PDC items van de netwerkdienst en geen investeringen in hardware (met dito afschrijving);
 - o 2024:
 - exploitatielasten t.b.v. het nieuwe contract;
 - o 2025:
 - exploitatiekosten t.b.v. het nieuwe contract (conform handboek portfoliomanagement ICT Rijk).
- De post "Uitbesteed ICT Leveranciers" bestaat uit:
 - o 2024:
 - aan vaste transitiekosten KPN.
 - aan kosten voor overige leveranciers, zoals aanpassingen aan koppelvlakken voor overige leveranciers (o.a. GovRoam, Rinis, Omnitracker), datacenter koppelingen (o.a. met DXC, gebouwenbeveiliging Nsecure, CCD Odigo) en koppelingen met ICT-diensten (o.a. Azure, SOC/SIEM, MFA). Het betreft een grove inschatting n.a.v. historische gegevens en eer en geweten en zal in Q1 2024 in detail worden uitgewerkt op basis van daadwerkelijke en (gedeeltelijk) reeds uitstaande offertes.
 - o 2025:
 - aan vaste transitiekosten KPN.

De post "Overig" is een stelpost voor te maken facilitaire en logistieke kosten voor medewerkers, omdat veel werkzaamheden (met name tweede helft van 2024) in de avonduren en in het weekend zullen plaatsvinden. Te denken valt aan vervoer, hotelovernachtingen, kantinekosten en openstellingskosten kantoren (security en facilitair). Deze is op basis van historische gegevens ingeschat.

Kwantitatieve Baten

Structurele meerkosten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	2024	2025	2026	2027
	Divisie ICT				
	Totaal oorspronkelijk				
	Divisie ICT				
	Totaal nieuw				
Structurele baten (als gevolg van het project)	Divisie/Directoraat	Jaar t	Jaar t+1	Jaar t+2	Vanaf Jaar t+3
	Divisie ICT				
	Totaal oorspronkelijk				
	Divisie ICT				
	Totaal nieuw				

De eenheid van alle bedragen is € 1.000 en bedragen zijn in voorkomende gevallen inclusief btw.

Bovenstaande tabel geeft het verschil tussen de nieuwe contractkosten conform het Prijzenblad KPN afgezet tegen de huidige baseline vanaf 2024. De belangrijkste veronderstellingen zijn:

- Er is (nog) geen rekening gehouden met een eventuele afschaling van de huidige contractkosten bij een overgang naar het nieuwe netwerkdienstencontract. Afhankelijk van de voortgang van de implementatie van de nieuwe netwerkdienst, zal de huidige netwerkdienst (gedeeltelijk) afgeschaald kunnen worden. De verwachting is dat er een deel van de huidige kosten in 2024 afgebouwd gaan worden. Op het moment dat duidelijk is welke kosten dit betreft zal dit worden verwerkt in de BuCa, welke elke maand herijkt zal worden;
- De begroting 2024 zal naar verwachting toereikend zijn om CODI, voor het netwerk-deel, te kunnen financieren.

De bijgevoegde business case beschrijft de maximale looptijd van het gehele contract en geeft meer detail.

Reden van structurele meerkosten:

De nieuwe netwerkdienst levert meer functionaliteit en capaciteit dan de huidige netwerkdienst. Gartner heeft de definitieve inschrijving gebenchmarkt en deze ligt iets onder het marktconformiteitsniveau, waarmee UWV een marktconforme prijs krijgt voor de functies die worden afgenomen.

Er is sprake van veel hogere beveiligingseisen op het netwerk vanwege het veilig thuiswerk concept in combinatie met een volwaardige M365 werkplek en toenemend gebruik van clouddiensten. Hiervoor is een extra zero trust beveiligingsdienst ingekocht (Netscope) en zijn er meer beveiligingsfuncties aanwezig in de LAN/WLAN software.

Daarnaast is de bandbreedte behoefte als gevolg van een volledige uitrol van het project SMW (Basis Moderne werkplek op basis van M365) gemiddeld tot 3 keer hoger dan de bandbreedte gebruikt op het netwerk in de afgelopen jaren. Deze bandbreedte in het oude netwerk was gebaseerd op het Citrix concept, waarvoor de bandbreedte eisen stukken lager zijn. Hier is in de nieuwe dienst rekening mee gehouden.

In verband met ondersteuning van Voice over IP bellen (via de nieuwe smartphones en de Webex telefoniedienst) en beeldbellen (via Teams) is er een Wifi netwerk met hogere kwaliteit en capaciteit benodigd.

Oorzaken delta oorspronkelijke geraamde opdrachtwaarde en daadwerkelijke contractwaarde:

Er zit een groot verschil in de oorspronkelijk geraamde opdrachtwaarde en de uiteindelijk gecontracteerde waarde. Dit komt door:

- De geraamde waarde van de opdracht was mede gebaseerd op de kosten in het huidige contract. Deze huidige kosten liggen fors onder het marktconforme niveau.
- De benodigde investeringen in software en hardware zijn hoger dan verwacht, dit werkt door in de aangeboden tarieven.
- Het nieuwe contract biedt een oplossing die veel meer software gebaseerd is dan de huidige oplossing. Er is bij aanvang onvoldoende rekening gehouden met de hogere kosten voor software.
- Chips tekorten, hogere vrachtprijzen en hogere loonsommen (indexatie) in de afgelopen anderhalf jaar hebben gezorgd voor substantieel hogere tarieven vergeleken met de publicatie van de aanbesteding begin februari 2022.
- Bij de raming van de waarde is er onterecht nauwelijks rekening gehouden met indexatie gedurende de looptijd van het contract. Uiteindelijk kan over meer tarieven, en over een hoger aandeel in die tarieven, geïndexeerd worden dan bij de raming oorspronkelijk was ingeschat.

Duurzaamheid

n.v.t.

Vervolgtraject besluitvorming

Na goedkeuring van het projectplan en vrijgave het projectbudget zal de bijbehorende business case elke 3 maanden worden herijkt i.s.m. FEZ, BC&K en PB en de resultaten daarvan worden doorberekend binnen het lijnbudget (t.b.v. financiering huidige dienst) en projectbudget (t.b.v. financiering nieuwe dienst). Hiervoor zijn reeds met alle betrokken partijen afspraken gemaakt binnen de project governance.

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 projectplan in detail beschreven en er zal in februari 2024 een communicatieplan worden opgeleverd.

De paragraaf "Bedrijfsvoering" is vanwege concurrentiegevoelige prijsinformatie door de leverancier niet vrijgegeven voor publicatie en daardoor geel gearceerd.

Openbaarheid

Deze documenten kunnen openbaar gemaakt worden:

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

De bijlage "BuCa Transitie Netwerkdiensten (BINdT)" mag vanwege concurrentiegevoelige prijsinformatie van de leverancier niet vrijgegeven worden voor publicatie en in zijn geheel niet openbaar worden gemaakt. In de bijlage "Projectplan Transitie Netwerkdiensten (BINdT)" en in deze notitie zijn de gevoelige regels die moeten worden gelakt voor openbaarmaking, geel gearceerd.

Metadata

Omschrijving: Projectplan Netwerktransitie (BINdT).
Trefwoorden: Europese Aanbesteding KWNT, Netwerkdiensten, Transitie, ICT, KPN.

Bijlagen:

1. Projectplan;
2. Business Case;
3. CIO advies.