

WELKOM



- Van harte welkom bij Sourcing Nederland
- We starten om 16:00

- Graag microfoon gedurende de sessie op mute
- Praktische vragen graag in chat
- Inhoudelijke vragen aan de spreker ook graag in chat
- Je kunt het verzoek krijgen of je wellicht via microfoon je vraag nader wil toelichten

- Slides en opname worden op ledendeel site gepubliceerd

- Hartelijk dank voor de medewerking



Seminar Eco-systeem regie

10 juni 2021



Patrick Follon

Dagvoorzitter – Bestuur





Addie Korsten

Chatmoderator – Programmacommissie



Programma

- Welkom
- Seminar Eco-systeem regie
 - Perspectief opdrachtgever – Brian Lammerts van Bueren
 - Perspectief Service Integrator – Ronald Dudycz
 - Perspectief Service Provider – Johan Karstan
- Online evaluatie en verdieping
- Komende events
- Naborrelen



Brian Lammerts van Bueren

Contract Manager bij Rijkswaterstaat



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Ecosysteem regie IT-Netwerk beheer

Sourcing Nederland

Brian Lammerts van Bueren
10 juni 2021



Ecosysteem regie IT-Netwerk beheer Rijkswaterstaat

- Introductie
- Scope dienstverlening (context)
- Doelstellingen RWS
- Uitdagingen: van sourcing strategie naar ketenregie
- Co-creatie binnen ecosysteem
- Kwaliteitsborging



Rijkswaterstaat in vogelvlucht



9.000 medewerkers

Uitvoeringsorganisatie van
ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat



7 regionale
organisatieonderdelen

8 landelijke, specialistische
organisatieonderdelen

Opgericht in
1798



5,7 miljard
euro budget in 2021

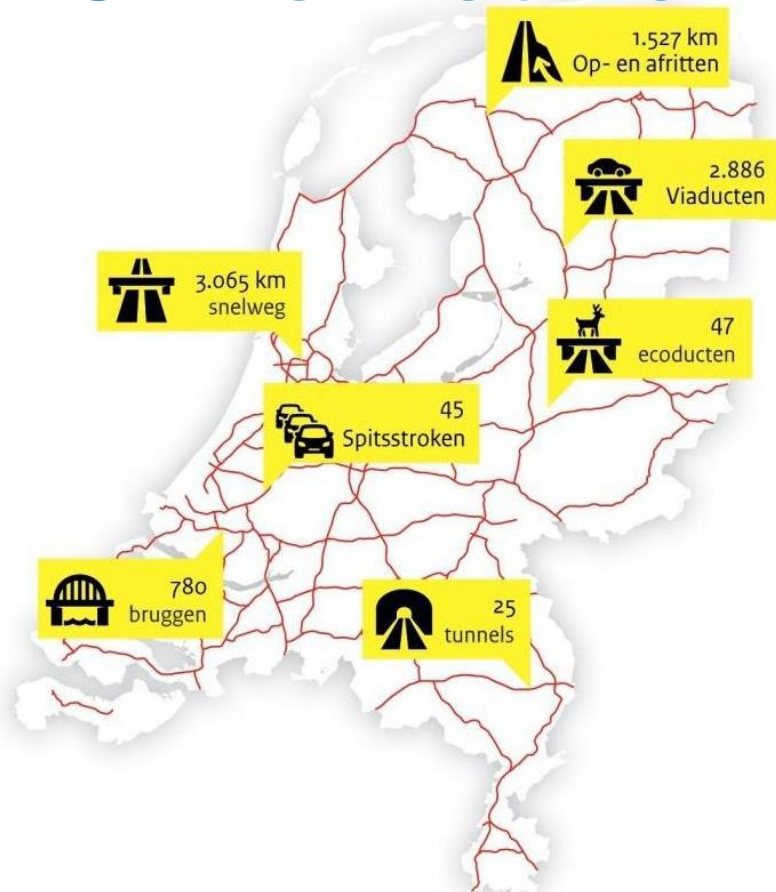


Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

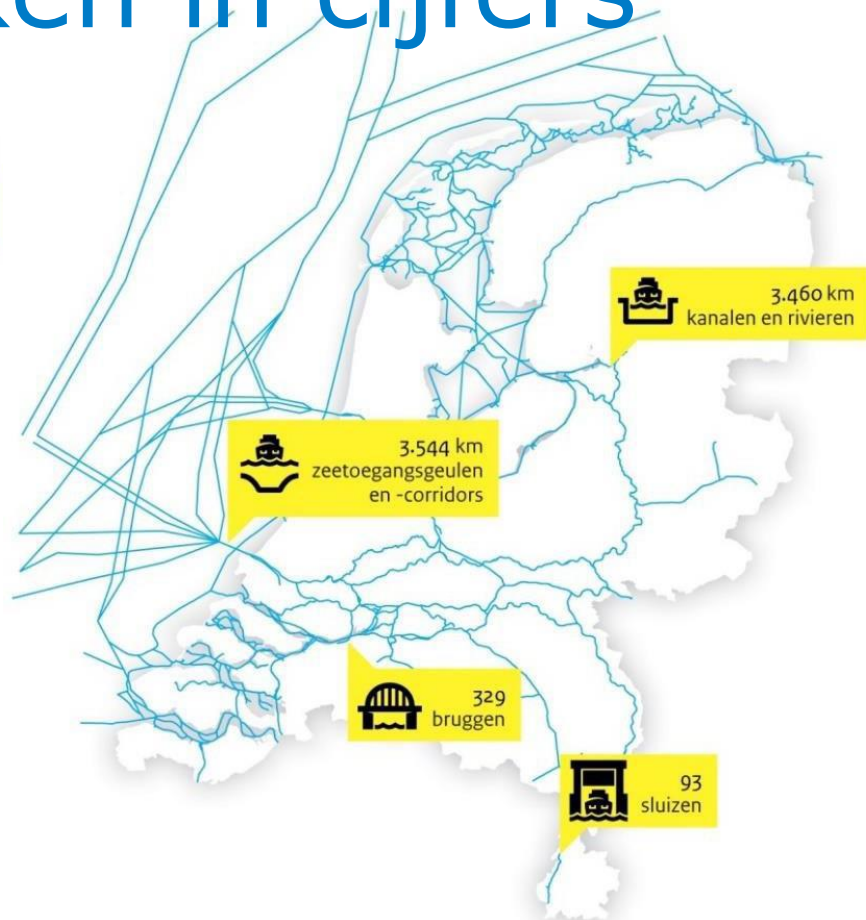
Rijkswaterstaat
Een veilig, leefbaar en bereikbaar
Nederland



Onze netwerken in cijfers



Hoofdwegennet
3.000 km



Hoofdvaarwegennet
3.500 km



Hoofdwatersysteem
90.000 km²



RWS IT-Netwerk onderdeel van vitale infrastructuur Nederland

Glasvezelnetwerk:

*Het landelijke glasvezelnetwerk van Rijkswaterstaat wordt ook wel gezien als de **vierde Rijksinfrastructuur** die in beheer is bij Rijkswaterstaat.*

Opdrachtgever:
 Rijkswaterstaat
 Centrale Informatievoorziening (RWS CIV)

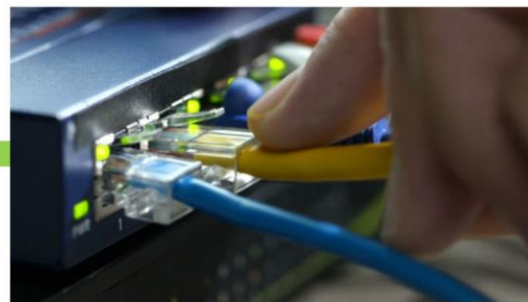


Scope dienstverlening: RWS IT-Netwerk

Werkplek



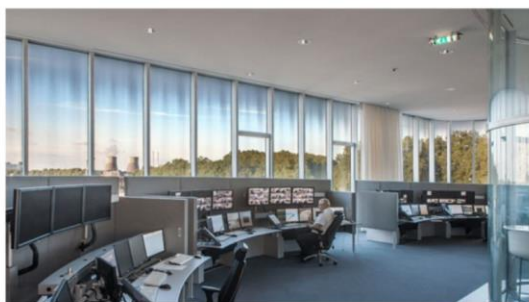
LAN



WAN



Centrale
infrastructuur



Verkeerspost



RWS Objecten



RWS Sourcing Strategie

Doelen:

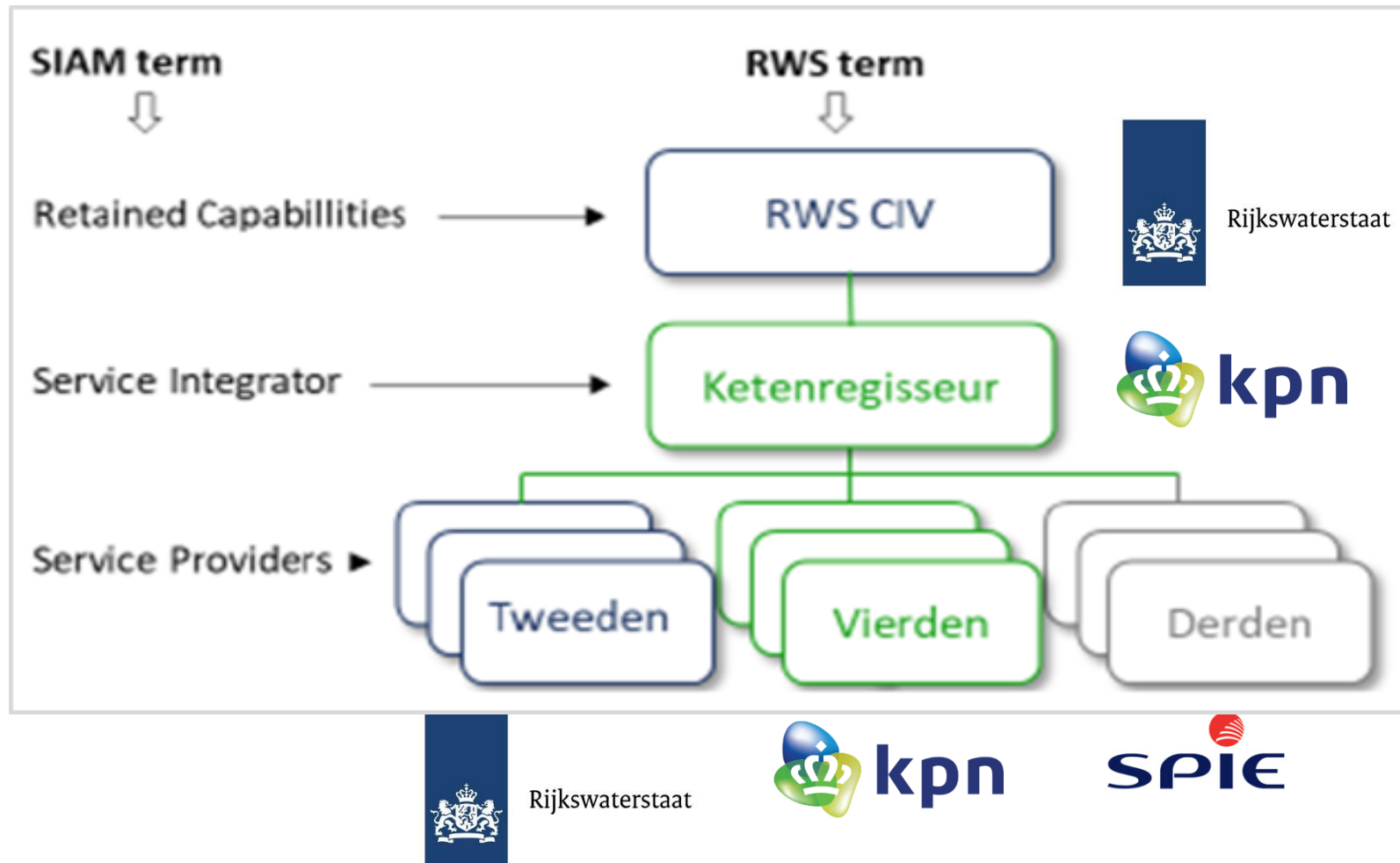
- Never out (100% beschikbaar)
- Last man standing
- Geen verrassingen
- Continue verbetering

Verwachtingen:

- Toekomstvast en robuust netwerk
- Borgen integraal netwerkbeheer
- Meer *in control* in de keten
- Flexibiliteit / wendbaarheid
- Marktconforme dienstverlening (technologie en kosten)



SIAM ecosysteem RWS IT-Netwerk





Aanbesteding

	Aanbesteding 1	Aanbesteding 2	Aanbesteding 3
Scope (verkaveld)	Beheer, onderhoud, exploitatie (incl Ketenregisseur)	Field Services	Hardware, software, support
Aanbesteding	Mededingings-procedure met onderhandelingen	Niet-openbare aanbesteding	Deelnemer Rijksbrede categorie Datacenter (ROAD2020)
Looptijd	3 jaar (max 5jr)	5 jaar (max 11jr)	4 jaar (max 5jr)
SIAM rol in keten	Service Integrator	Service Provider	Service Provider
Inschrijving	Plannen indienen: Missie, Visie, Aanpak, Risico's en maatregelen		Prijs / Duurzaamheid
Gunning	KPN	SPIE	Telindus (perceel Cisco)

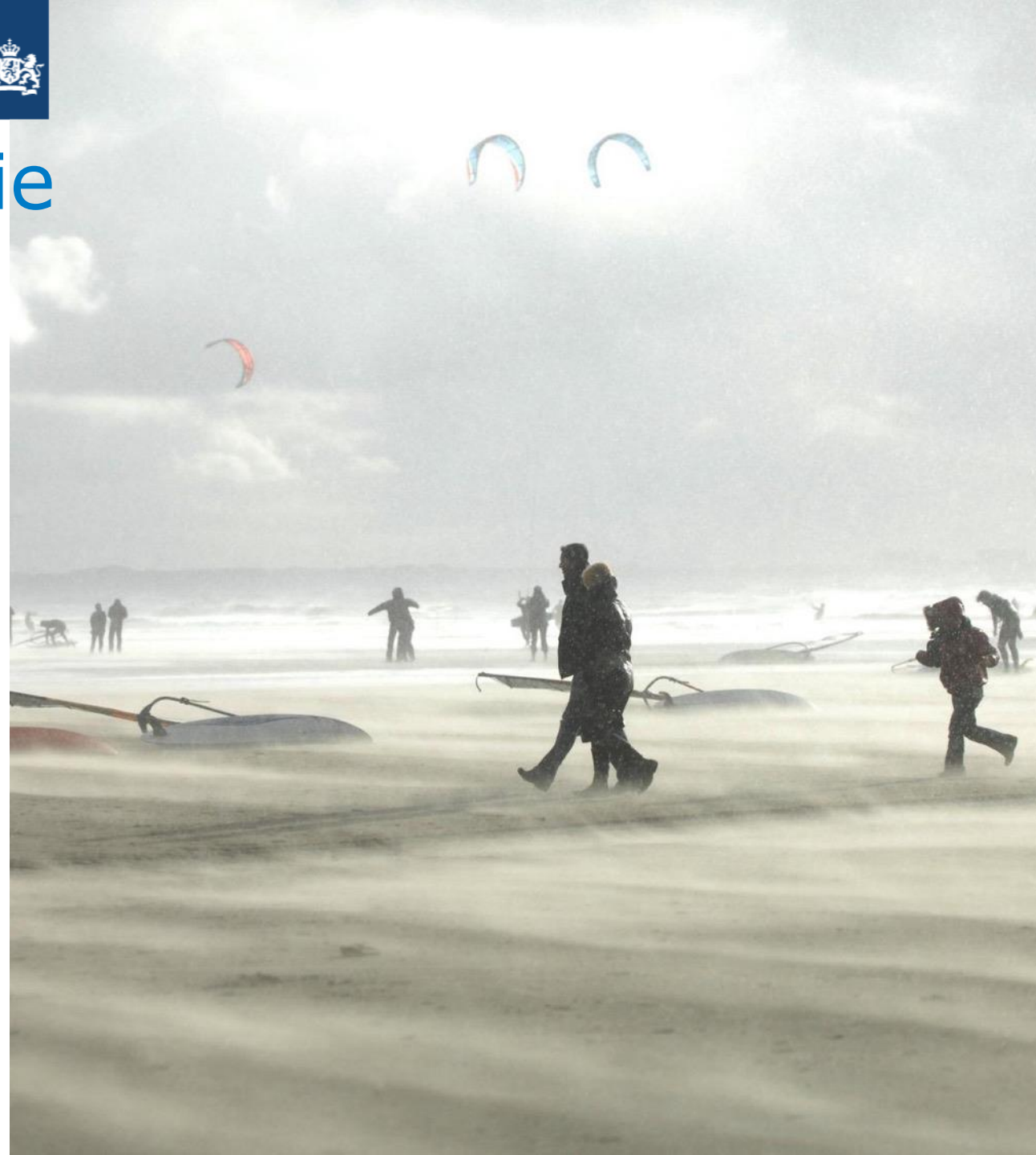
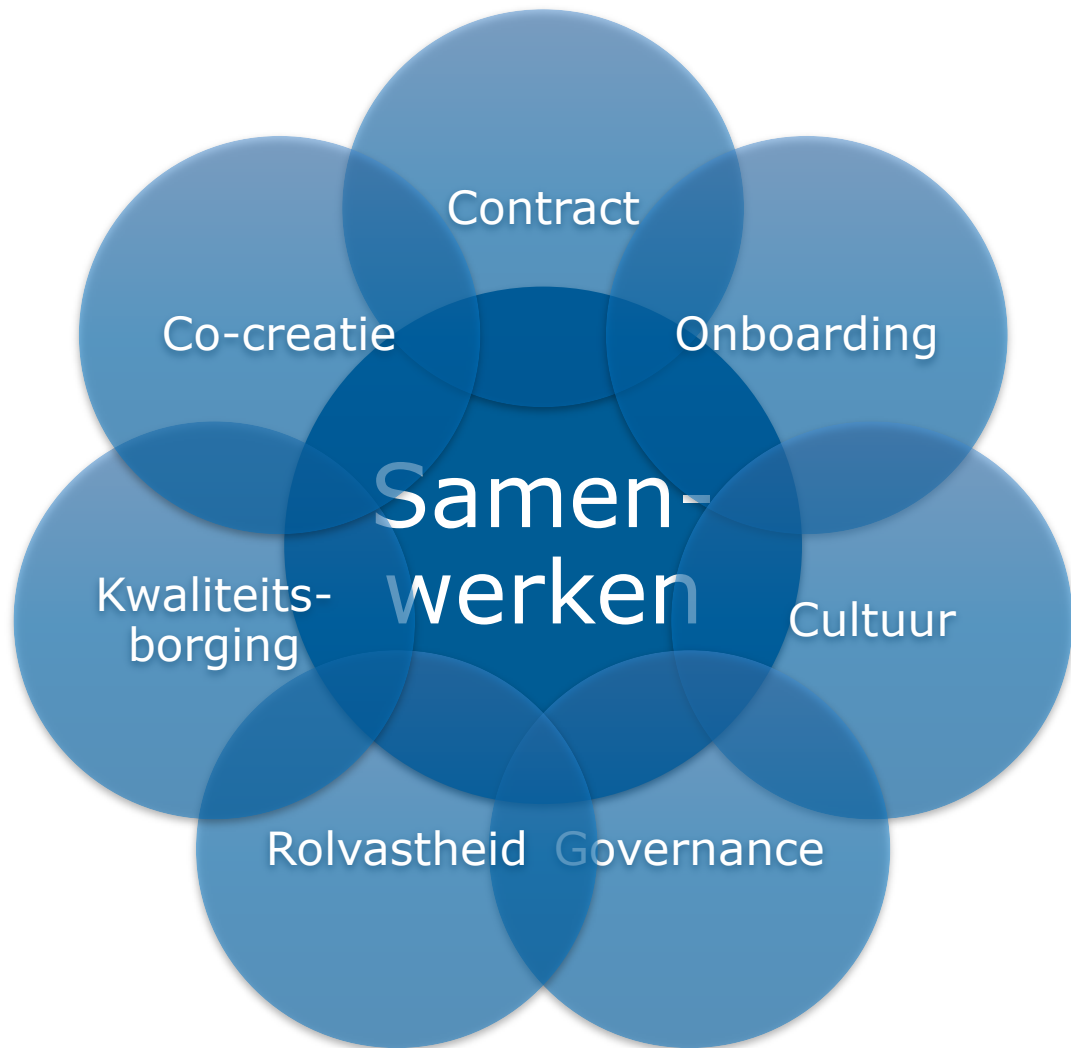


Aanbesteding

	Aanbesteding 1	Aanbesteding 2	Aanbesteding 3
Scope (verkaveld)	Beheer, onderhoud, exploitatie (incl Ketenregisseur)	Field Services	Hardware, software, support
Aanbesteding	Mededingings-procedure met onderhandelingen	Niet-openbare aanbesteding	Deelnemer Rijksbrede categorie Datacenter (ROAD2020)
Looptijd	3 jaar (max 5jr)	5 jaar (max 11jr)	4 jaar (max 5jr)
SIAM rol in keten	Service Integrator	Service Provider	Service Provider
Inschrijving	Plannen indienen: Missie, Visie, Aanpak, Risico's en maatregelen		Prijs / Duurzaamheid
Gunning	KPN	SPIE	Telindus (perceel Cisco)



Uitdagingen > Co-creatie





Contract alignment

- Nieuwe contracten op elkaar aansluiten
- Verschillende rollen en verantwoordelijkheden
- Intern RWS geen SLA's
- Delta's tussen end-to-end SLA's (service integrator) en onderliggende service provider SLA's





Onboarding

- Fase overgang van Aanbesteding naar Transitie
- Perceptieverschillen wegnemen
- Kennisoverdracht (bid teams; transitie teams)
- Beleving geven aan papier (bestek vs inschrijvingen)
- Integraal Transitieplan
 - RWS CIV
 - KPN (SI)
 - SPIE (SP)
 - KPN als Latende Partij
- Verwachtingen en belangen uitspreken
- RWS kernteam



Governance

- Nieuwe overeenkomst (scope, eisen, rollen) met dezelfde leverancier(s)
- Andere contractuele relaties
- Gezamenlijke governance
- Ketenregie end-to-end
 - SIAM generiek handboek
 - Ketenpartijen (OLA's)
 - Stakeholders
- Rolvastheid
- Eigenaarschap
- RACI sleutelrollen
- Besluitvorming bij rol (persoon)
- Heldere demarcatie scope



Cultuur & Communicatie

- Bewust aandacht geven aan verschillen in organisaties
- Transitie deelproject Cultuur & Communicatie
- Kennismaken, kennisdelen
- Governance principes
 - Gewenst gedrag
 - Verwachtingen uitspreken
 - Issues bespreekbaar maken
- RWS: loslaten (sturen op WAT, niet op HOE)
- Collaboration agreement (OLA's)
- Communicatieplan
- KPI's:
 - Samenwerkingstevredenheid
 - Proactiviteit



Kwaliteitsborging

- Aantoonbaar voldoen aan kwaliteit te leveren prestatie
- Specifiek Kwaliteits Management Systeem (KMS)
- KMS registers:
 - Risico's
 - Afwijkingen
 - Verbeteringen (PDCA)
 - Benefits
- Risico gestuurde aanpak
- Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB) door RWS
 - Interactie
 - Toetsen
 - Interventie





Succesfactoren

- Beleving geven aan papier t.b.v. interpretatie
- Heldere demarcatie binnen ecosysteem
- Bewust aandacht geven aan organisatie verschillen (cultuur)
- Omgeving creëren voor optimale samenwerking
- Bemensing (fase overstijgende teams)



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Ketenregie / ecosysteem / SIAM...
Samenwerken is mensenwerk



Ronald Dudycz

Service manager bij KPN



Seminar Eco-Systeem Regie - RWS

Sourcing Nederland

KPN

Ronald Dudycz

Kwaliteitsmanager
CO Integration DO-RWS

10-6-2021

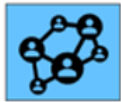


Agenda

- Invulling van de SI-rol binnen SIAM Model.
- Uitdaging: inrichting SI-rol, SIAM model en KMS.
- SIAM Handboek voor ketenpartijen.
- KMS als grondvest van het ecosysteem.
- Ervaringen
- Vragen



KPN-Dedicated Organisatie RWS



Levert diensten aan Rijkswaterstaat op het gebied van het beheren,



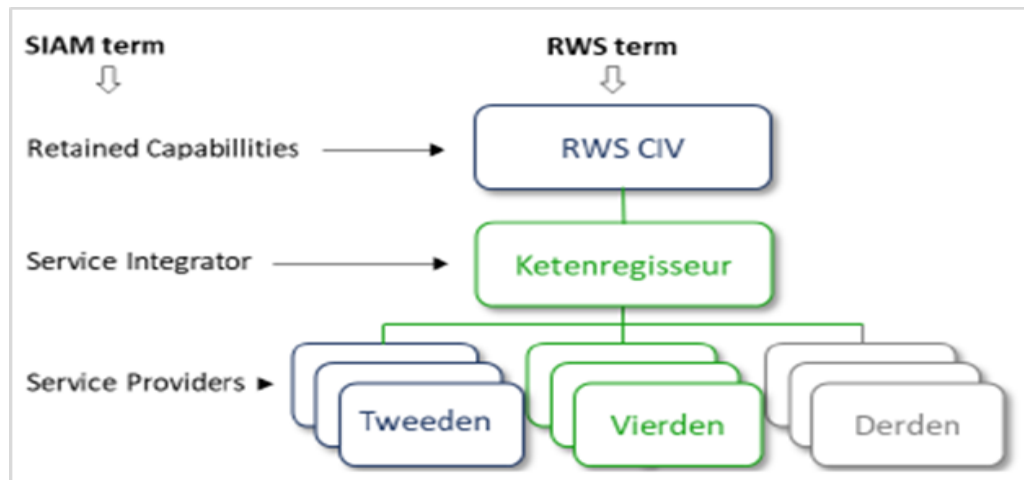
onderhouden en exploiteren binnen het RWS Netwerkdomein en tred op als



ketenregisseur tussen Tweeden (RWS



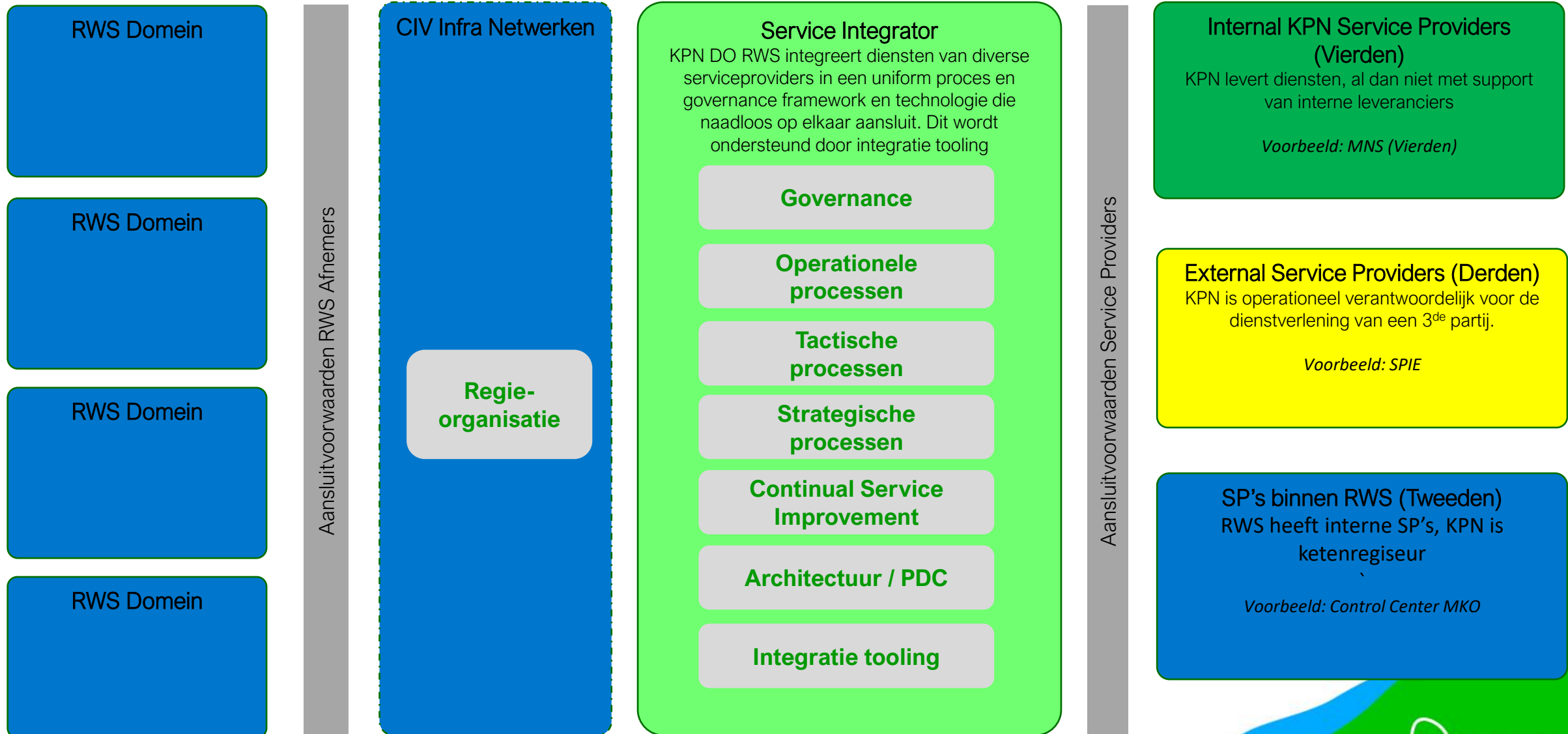
partijen), Derden (RWS-leveranciers) en Vierden (KPN interne partijen).



Continue verbeteren van de geleverde kwaliteit.

*KPN zorgt dat de kwaliteit binnen de leverketen gehandhaafd wordt. De kwaliteitsmanager speelt hierbij een belangrijke centrale rol en controleert dat het beleid daadwerkelijk wordt gevolgd. Het centrale systeem om kwaliteit te plannen, uit te voeren, te handhaven en bij te sturen is het **Kwaliteit Management Systeem (KMS)**.*

Invulling van de SI-rol binnen SIAM Model



- SLA afspraken tussen RWS en de diverse partijen.
- OLA afspraken tussen KPN en de diverse Service Providers.



Waarom Kwaliteit Management Systeem ?

KMS in aanbesteding RWS "Top-eis".

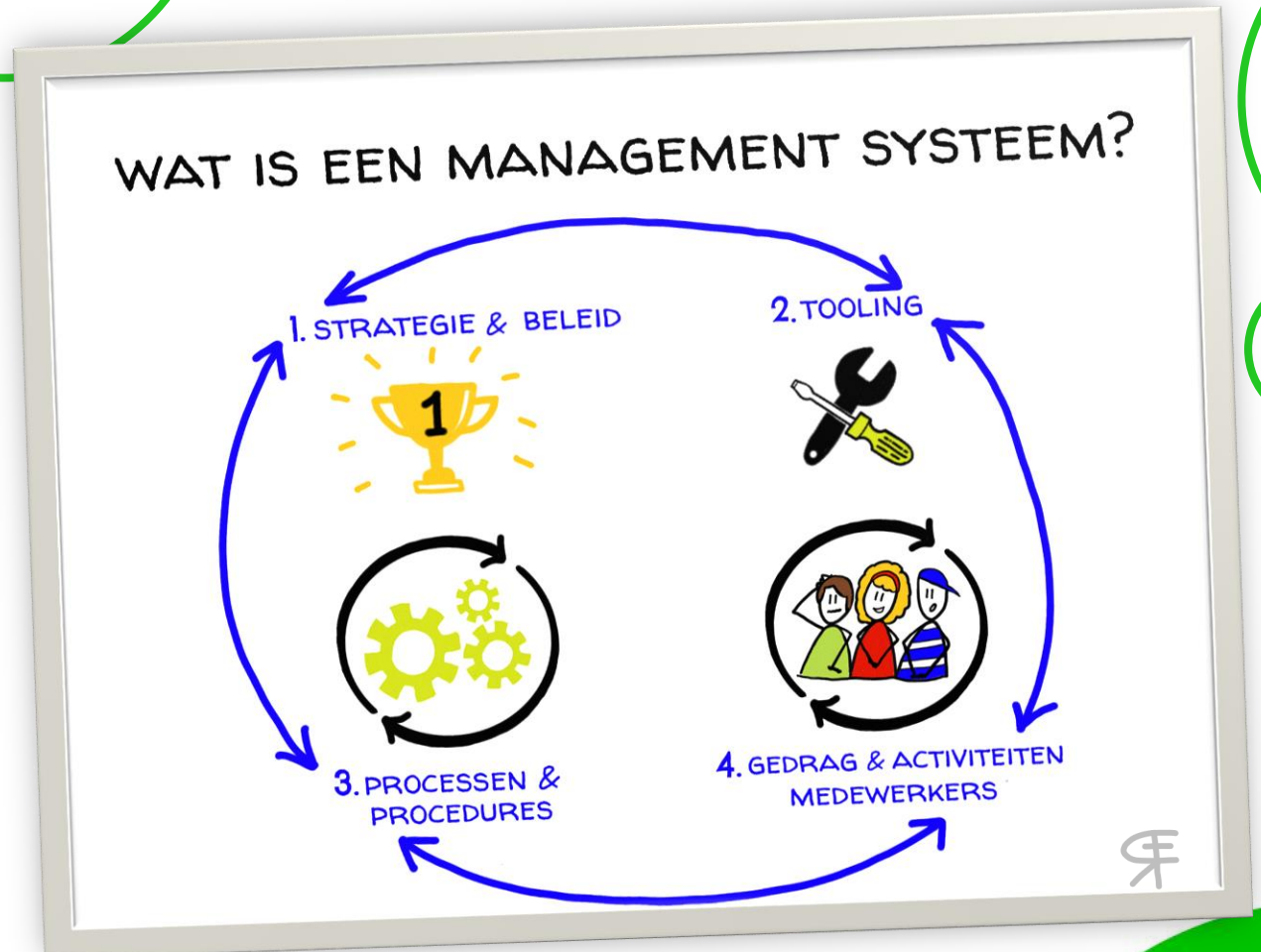
*Inrichten specifiek KMS
Opdrachtnemer .*

Systeemgerichte contractbeheersing (SCB);

"Verantwoordelijkheid voldoen aan contracteisen ligt bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer beheerst zijn opdracht en kan met registraties aantonen dat (deel)producten voldoen aan de eisen. Belangrijkste element van het kwaliteitsmanagement is dat hij zelf zijn processen beschrijft, risico's beheerst, tijdig afwijkingen signaleert, tijdig passende (correctieve of corrigerende) maatregelen neemt en dit hele proces regelmatig evalueert op doeltreffendheid. De opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de cirkel van Deming (plan-do-check-act) werkt.

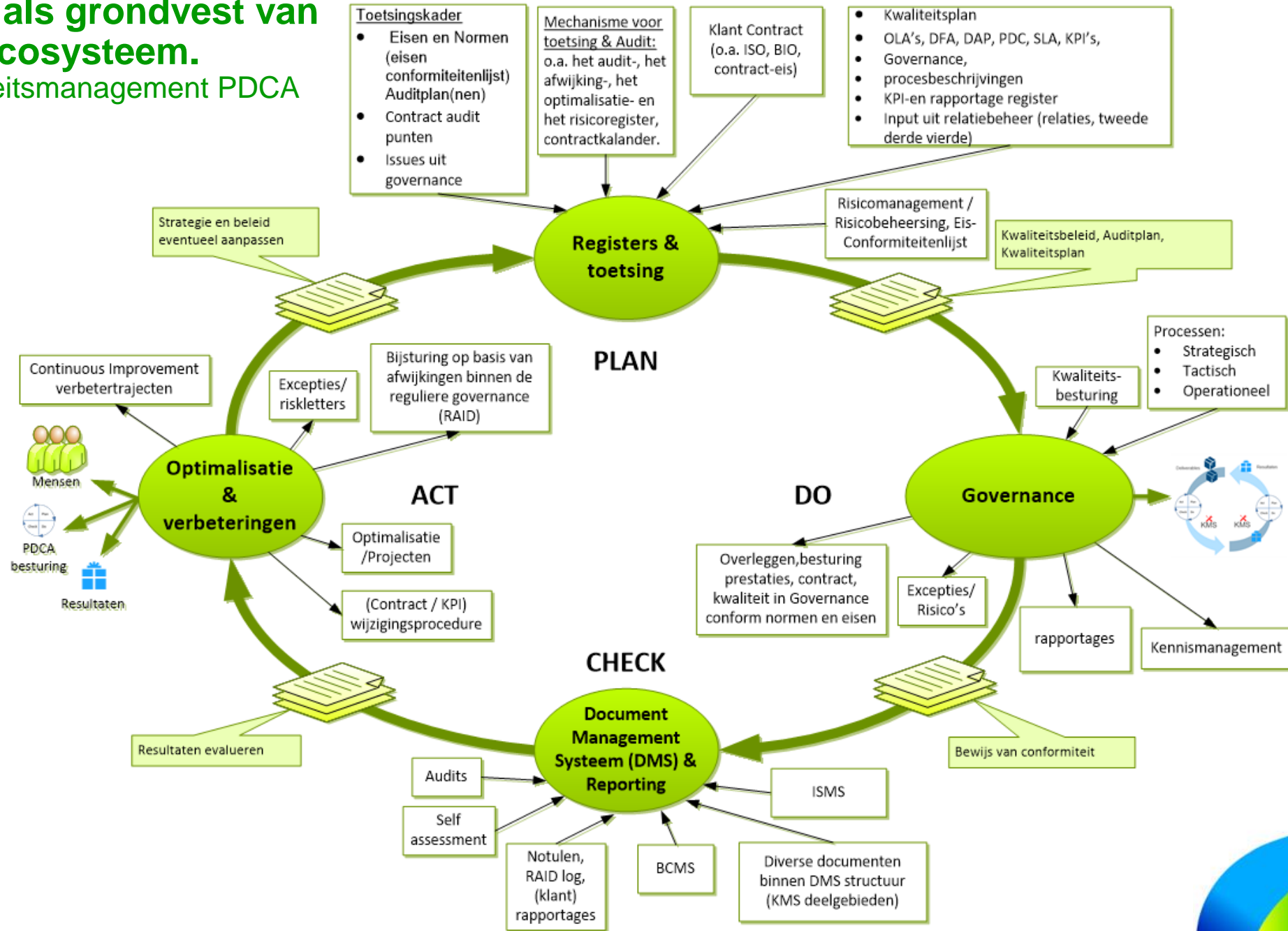
Bestaat uit verschillende onderdelen die met elkaar moeten samenwerken om doel te bereiken

Randvoorwaardelijk om doelstellingen te kunnen bereiken.



KMS als grondvest van het ecosysteem.

Kwaliteitsmanagement PDCA



- KWALITEITS-HANDHAVING & BLIJVEND VOLDOEN AAN ALLE EISEN VAN CONTRACT
- TRANSPARANTIE OVER ONZE PRESTATIES RICHTING KLANT (O.B.V. GOVERNANCE)
- MEET DE PRESTATIES; STUUR BIJ OP AFWIJKINGEN INITIEERT VERBETERINGEN STIMULEERT KWALITEITSBESEF
- GERICHTE ZELFSTURING T.B.V. CONTINUE VERBETERING VAN DE KWALITEIT (ISO 9001 GEBASEERD)



KMS Registers en Toetsing

Zelf-audit taken



- 1** RWS Contracteisen/KPN Z-taken
- 2** Audit taken aanmaken
- 3** Notificaties
- 4** Audit taken uitvoeren / Delegeren aan Actiehouder
- 5** Afwijkingen/Optimalisaties
- 6** Rapportages

Succes elementen

- Consistente & gedeelde visie.
- Continuous service improvement culture;
- Uitgaande van evolutie bestaande service processen
 - Bestaande partijen in keten in nieuw rol v.s. oude gewoontes).
 - Startpunt is een minimaal vastgestelde set om te kunnen omschakelen / te kunnen veranderen. Verantwoordelijkheden worden echt anders. verdeeld).
 - Gericht op “early” benefits realization i.c.m. voortstuwing / gezamenlijke benefits richting de toekomst
- Samenwerken
 - Uitspreken wederzijdse belangen naar elkaar toe.
 - Goede governance (heldere rollen en verantwoordelijkheden in governance (incl. retained organisation / capabilities)



Uitdaging & Ervaringen:

Inrichting SI-rol, SIAM model en KMS



SI-ROL

- (Relatief) nieuw construct / keten-werk-vorm.
- Van hoofdaannemer naar regisseur rol groeien (Daarmee Introductie extra complexiteit).
- SI en customer retained moeten als 1 acteren (alle rollen moeten naadloos op elkaar aansluiten, incl. visie)
- Verwachting SI rol (grote /lange keten vormt uitdaging op zich)



SIAM Model

- Alle contracten met alle deelpartijen op elkaar afgestemd.
- (SIAM) rollen & verwachtingen
 - Neiging is om SI gedetailleerder dan Customer retained uit te werken.
- KPN als SI , maar ook als Vierden.



Samenwerken

- Tijd nemen voor implementatie. Veranderen is doorleven met elkaar (cultuur).
- Veranderen is mensenwerk.
- Verwachtingen uitspreken
- Governance



KMS

- Ketenkwaliteit binnen ontworpen kaders.
- ISO 9001 (dedicated) gecertificeerd.
- KMS is essentieel om SI rol te kunnen nemen over de keten heen.



SIAM Handboek voor ketenpartijen

“Algemeen referentiekader & voorschrift voor alle partijen”.

Best Practice inhoud van het SIAM

Handboek & OLA:

- Diensten (wie levert wat)
- Governance
- Gezamenlijk vertrekpunt m.b.t. generiek gelden afspraken & duiden richting de specifieke afspraken
- Proces swimming lanes
- Rollen en verantwoordelijkheden

- Informatie en rapportages
- Escalatie- en communicatielijnen
- Tool landschap
- Collaboration Agreement (koppeling; cultuur, gedrag).

Vragen?

Please raise your hand!





Johan Karstan

Contract Delivery Manager bij SPIE



Ecosysteem Service Provider

10-06-2021

SPIE Nederland



SPIE, sharing a vision for the future

Ons verhaal



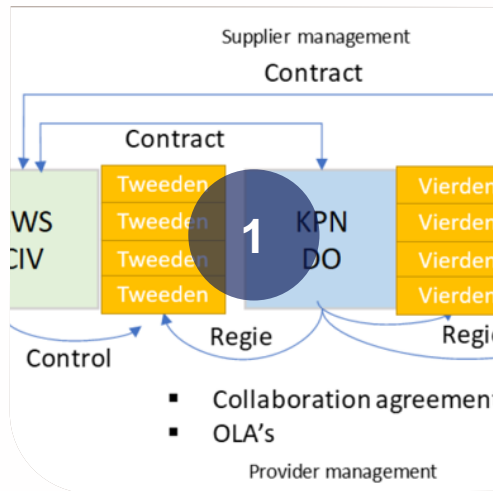
**SPIE,
Service provider in
SIAM model**

Slides 3 t/m 6



Uitdagingen

Slide 10



Fysiek netwerkbeheer

Slides 7 t/m 9



OPERATIONAL LEVEL AGREEMENT (OLA)

TUSSEN

SPIE NEDERLAND B.V.

EN

VAST ONDERHOUD VM KETENS (HEIJMANS NON)

3

TEN BEHOEVE VAN

Het Meerjarig uitvoeren van Field Service Werkzaamheden aan het landelijke glasvezelnetwerk en de netwerkapparatuur van Rijkswaterstaat ten behoeve van het in stand houden van de landelijke IT-Netwerkinfrastructuur van Rijkswaterstaat

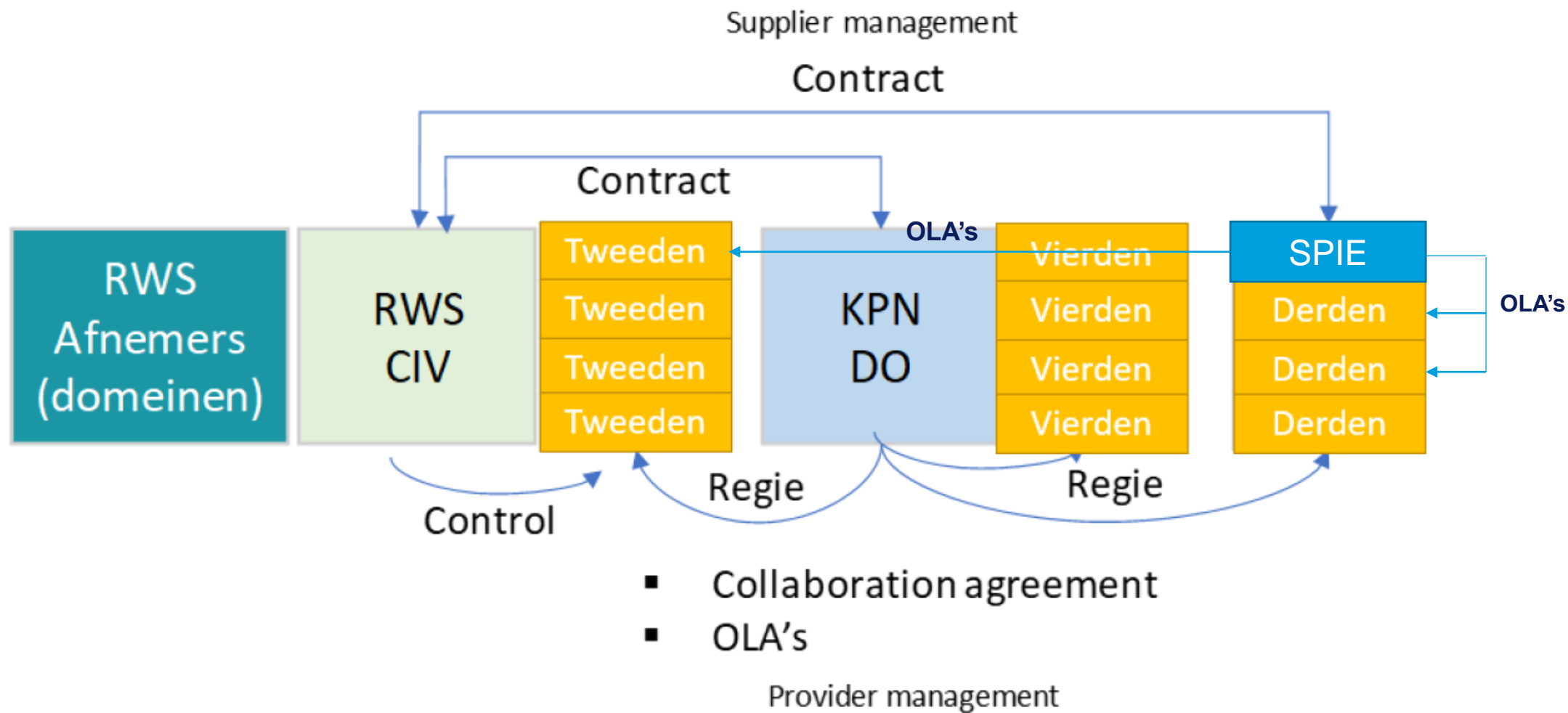
Opdrachtgever: RWS – CIV IRN



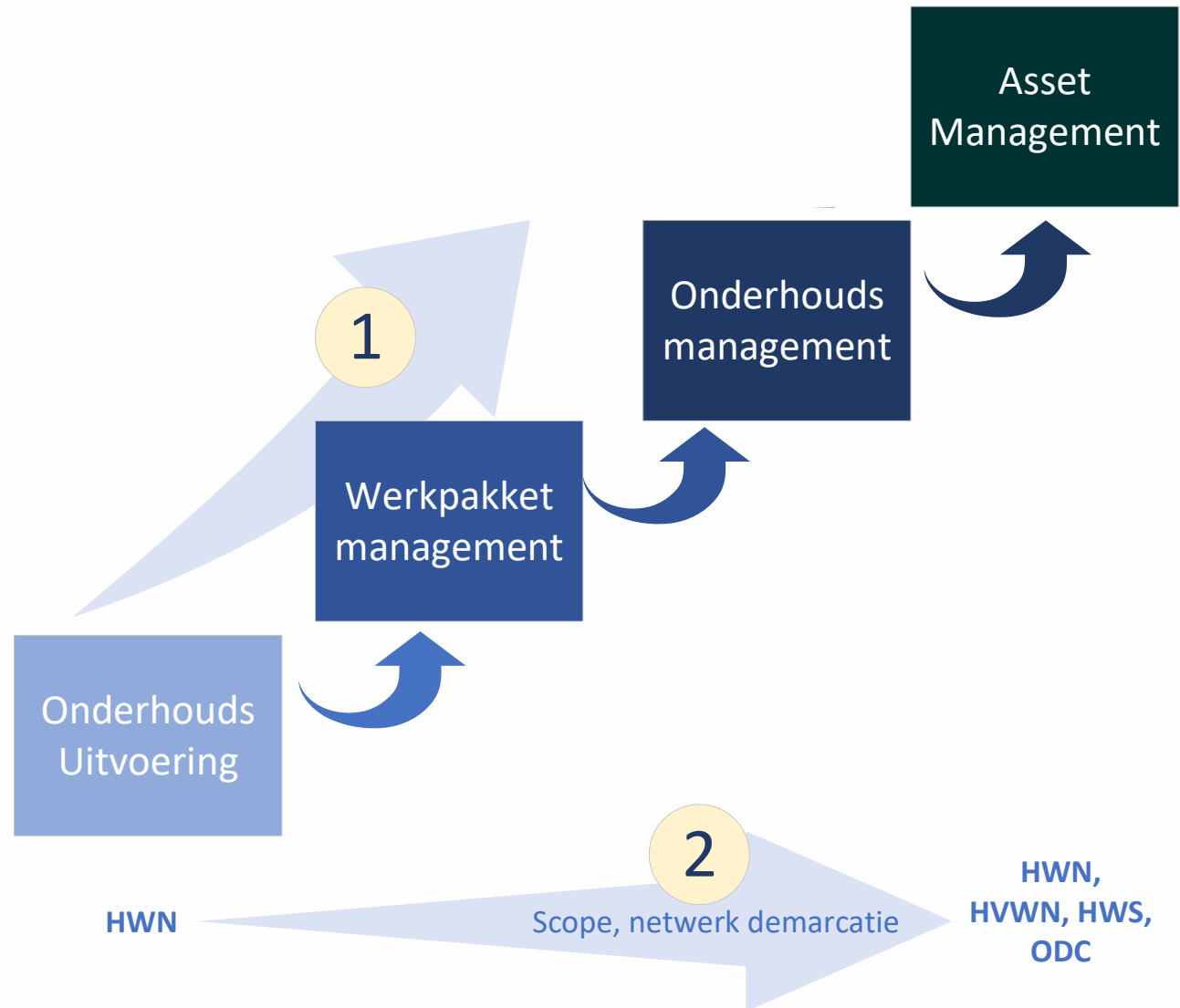
Onze ervaringen

Slides 11

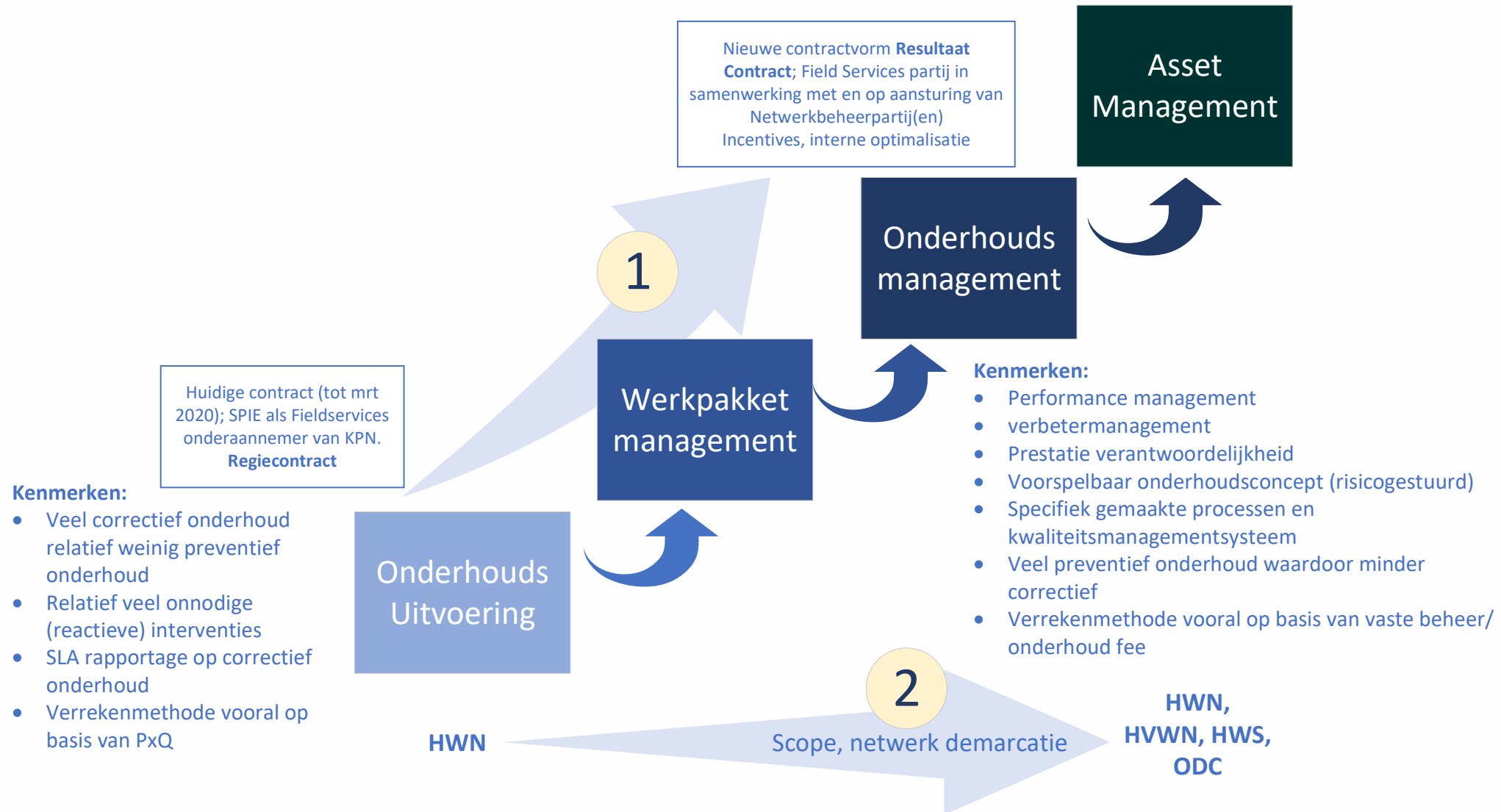
Onderlinge samenhang en interactie partijen



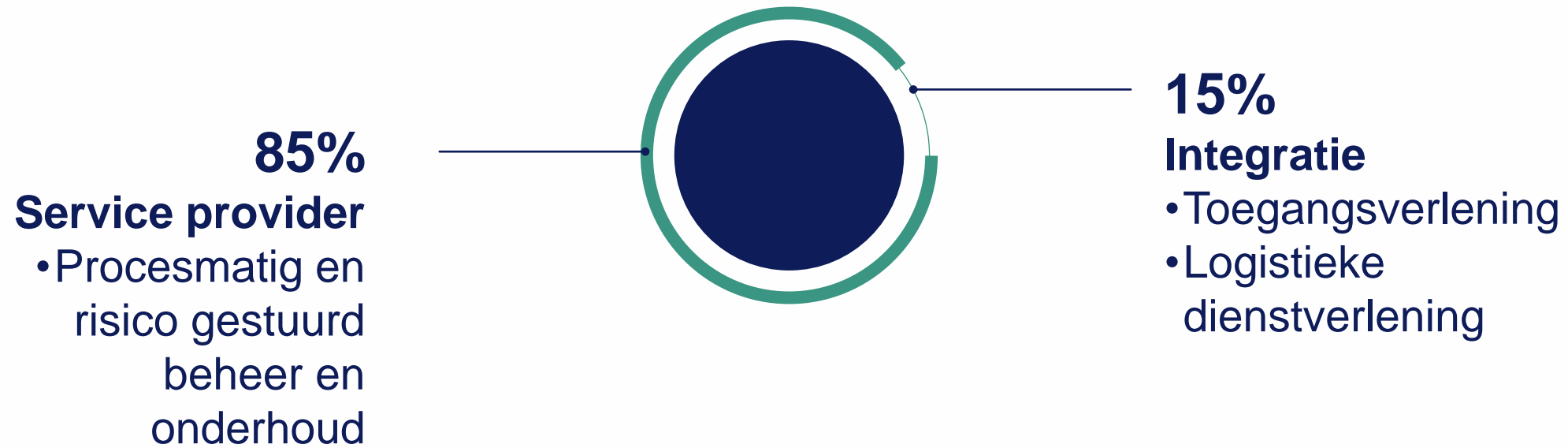
SPIE – de service provider



SPIE – de service provider



De rol van SPIE in het SIAM Model



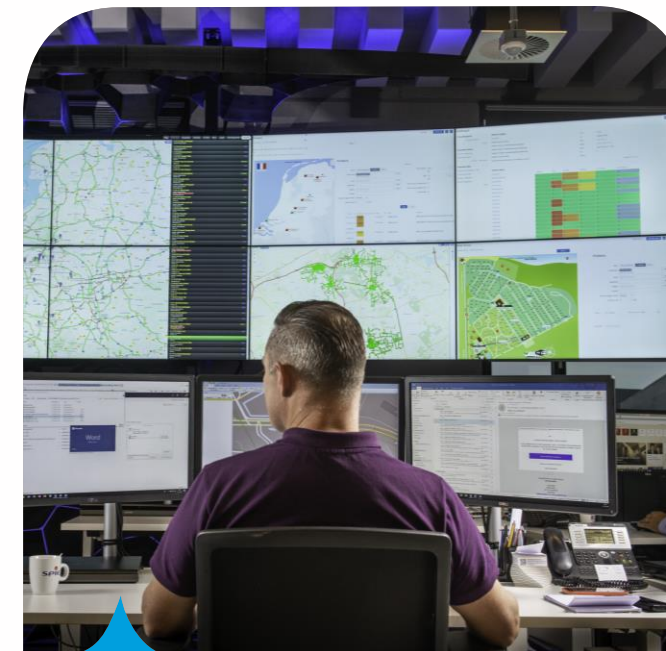
Fysiek netwerkbeheer



Lokale aanwezigheid van field service engineers die de netwerk componenten en de glasvezelinfrastructuur van RWS onderhouden



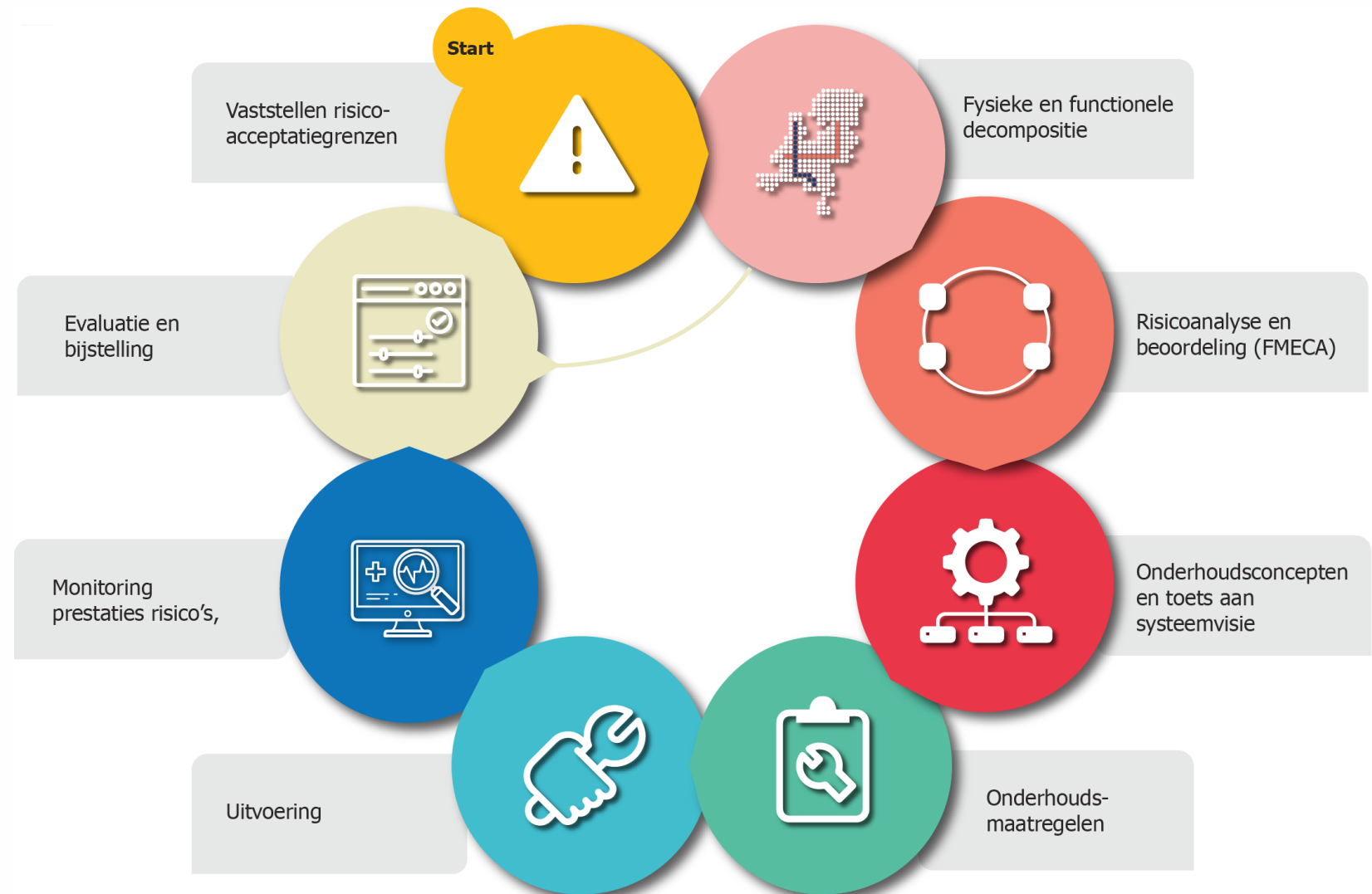
Logistieke dienstverlening



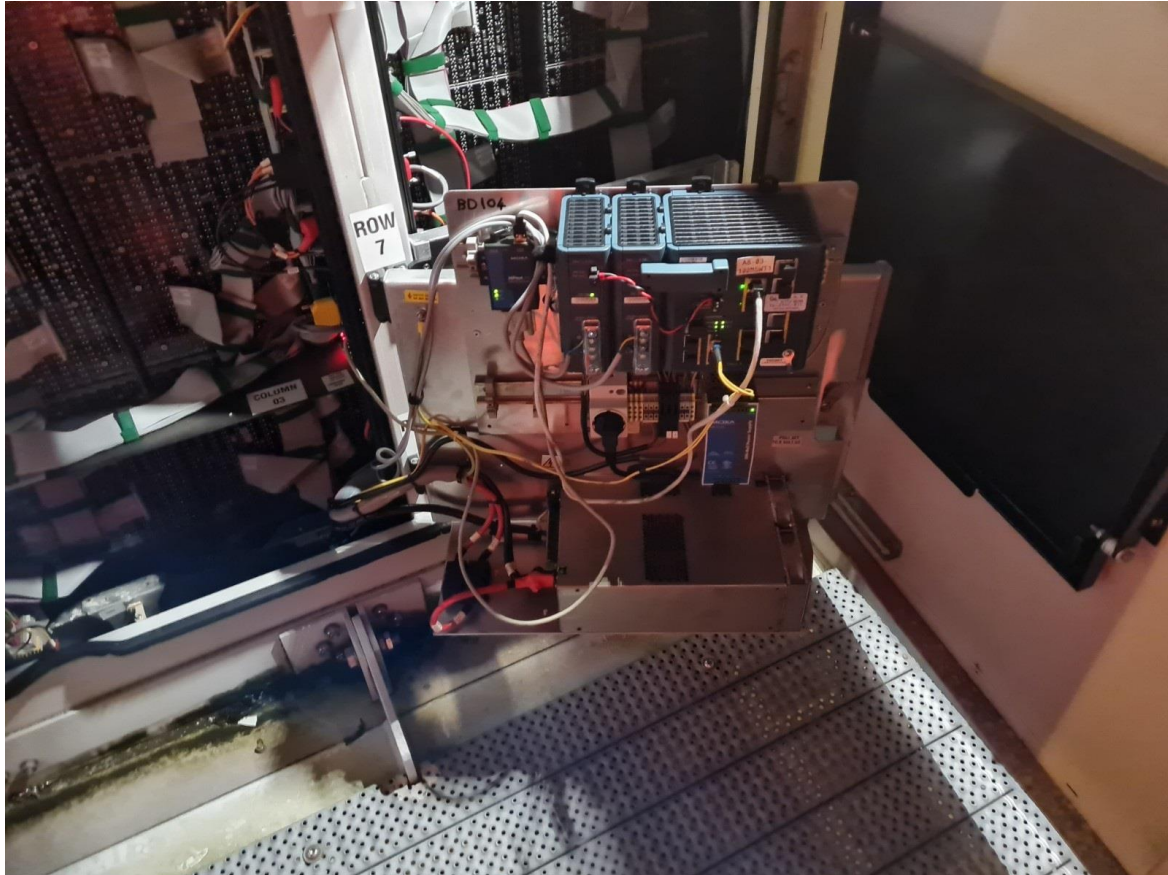
Network Operations Center (NOC)

Fysiek netwerkbeheer - Risicogestuurde onderhoudsconcepten

► Cyclus onderhoud op basis van risicobeheersing



Fysieke werkzaamheden op locatie



Uitdagingen co-creatie



OPERATIONAL LEVEL AGREEMENT (OLA)

TUSSEN

SPIE NEDERLAND B.V.

EN

FAST ONDERHOUD DVM KETENS (HEIJMANS NON)

TEN BEHOEVE VAN

Het Meerjarig uitvoeren van Field Service Werkzaamheden aan het landelijke glasvezelnetwerk en de netwerkapparatuur van Rijkswaterstaat ten behoeve van het in stand houden van de landelijke IT-Netwerkinfrastructuur van Rijkswaterstaat

Opdrachtgever: RWS - CIV IRN

Vertaling contractuele afspraken naar de operationele afspraken in de **OLA**

Versie 1 oktober 2020

Besluitdocument Delta's en Afwijkingen contracten KPN en SPIE

Overzicht limitatieve lijst Delta's en Afwijkingen KPN en SPIE

INLEIDING

RWS heeft na het doorlopen van Europese Aanbestedingen twee contracten afgesloten respectievelijk met KPN voor 'Beheer & Onderhoud en Exploitatie' en met SPIE voor 'Field services'. Doordat in de voorgaande situatie KPN de hoofdpartner was en de scope door RWS in meerdere lagen 'uit elkaar is getrokken' is van belang dat de scope van de beide nieuwe contracten naadloos op elkaar aansluiten. Immers KPN heeft in het nieuwe contract ook de verantwoordelijkheid om als Ketenregisseur te (kunnen) acteren. Dat brengt onder andere met zich mee dat KPN op basis van af te sluiten **OLA's** de keten moet kunnen besturen. Een van de **OLA's** die tussen KPN en SPIE waarbij de eerdere genoemde contracten de omvang c.q. reikwijdte van de OLA bepalen.

Besluitdocument Delta en Afwijkingen contracten KPN en SPIE

Opmerkingen Delta's en KPN's		
Pag. 7 Delta D01: De contractuele afspraken op de Contract Agreement tussen RWS en KPN kunnen niet worden verwerkt in de OLA KPN heeft toegezegd een Contract Agreement overeen te komen met SPIE SPIE kent geen Contract Agreement van uit haar overeenkomst	26/5/20: geen CA. KPN stuurt CA-bijlage in OLA inhoudelijke tekst toevoegen over samenwerking waarmee KPN de facto aan verplichting voldoet. Spe checkt naar nodig aanvullen) en koppelt terug. Laatste toets door RWS.	ACTIE SPIE/KPN Zz/E: WP

2 contracten ombuigen naar **1 operationele set** aan afspraken

Overleg transitie managers Status & Voortgang No. 42

Acties	Status	Verantw.	Afgesloten		
<p>ADA: Actiedoelgroep Actielijst Status & voortgang scope Opmerkingen Afwijkingen Planning & Control documentenlijst Toespraak KPN's Contract Financieel Overig</p>	<p>Besluit datum: 30-11-2019 Document: SPIE-act-1.0</p>	<p>Aanwezigen: VMI, DKE, RRI Afweszig: -</p>	<p>16-11</p>		
Onderwerp	Prioriteits	Comstatering:	Acties/Reacties/Oplossing	Verantw.	Afgesl.
Werkzaamheden	Transitie	h.v.t.	Overzicht	SPIE	16-11
Over D Samenwerking	Spoor D Samenwerking	Middel	Overzicht	RWS	22-10
Over E Field Service	Spoor E Field Service	Hoog	Verificatieplan	RWS	23-10
Werkzaamheden	Transitie	Middel	Documentenbeheer	SPIE	2-11
Werkzaamheden	Transitie	Hoog	PPD Rits		

Besluitvorming snelheid vanuit de regie organisatie



Ervaringen- Dynamiek toegangsverlening



1 locatie

3 verschillende service providers

3 verschillende contracten en SLA verplichtingen

1 asset manager RWS

Hoe zorg ik ervoor dat ik 24*7 de locatie kan betreden en mijn werkzaamheden op tijd kan uitvoeren?

.....

Het blijft mensenwerk



Vragen?



ASPIRANT LIDMAATSCHAP

**Graag bieden we
een gratis Aspirant
Lidmaatschap aan.**

Hiermee heb je gedurende
een half jaar toegang tot
onze bijeenkomsten.



**Online evaluatie
+
Aanmelding verdieping**

Komend

● Events

- 24 juni Sportief event
- 9 september Co-creatie in de retailsector
- 30 september Diner Pensant

● Virtuele mastersessies

- 16 juni Organisatie en human resources
- 14 september Transitie en transformatie
- 4, 11 en 12 oktober Driedaagse Sourcing Foundation



Bedankt voor jullie aandacht

Blijf nog even napraten!