

Afspraken Digitale Diensten LOFC

Versie 18 juni 2020

Inhoud

Inhoud.....	2
1. Doel van dit document.....	3
2. Kaders.....	4
2.1 Kaders voor het behalen van doelen van sessies	4
2.2 Kaders voor online tools voor LOFC diensten	4
2.2.1 Verantwoordelijkheden voor de leverancier qua online tools	4
2.2.2 Functionaliteiten voor online tools voor LOFC diensten	4
2.3 Kaders voor expertise van de leverancier	6
2.3.1 Technische online vaardigheden leverancier.....	6
2.4 Kaders voor security en AVG-regels.....	6

1. Doel van dit document

COVID-19 heeft ervoor gezorgd dat Leren, Ontwikkelen en Future Center (LOFC) op korte termijn een aanvullende, digitale dienstverlening moest inrichten met unieke/nieuwe functionele wensen.

Het doel van dit document is het beschrijven van de kaders en functionaliteiten voor het inrichten van de digitale dienstverlening van LOFC.

Dit document omschrijft in Hoofdstuk 2 de kaders waarbinnen de digitale diensten aangeboden moeten worden en in Hoofdstuk 2.2.2 de functionaliteiten waaraan de online tools waarmee de sessies worden aangeboden moeten voldoen om de kwaliteit van de dienst te waarborgen.

Verklaring van termen:

- Onder 'online tool' verstaan we applicaties en/of platforms die gebruikt worden om de sessie vorm te geven, dit kunnen bijvoorbeeld zijn: Skype for Business, Teams, Zoom, Mural, enz.
- Onder 'sessie' verstaan we alle door het LOFC georganiseerde bijeenkomsten, dit kunnen bijvoorbeeld zijn: training, LEF-sessies, teamtraject, coaching-sessie, enz.
- Onder 'leverancier' verstaan we de aanbieders en leveranciers van LOFC digitale sessies, dit kunnen bijvoorbeeld zijn: interne en externe trainers, interne en externe LEF facilitatoren, teamtraject-begeleiders, coaches, enz.
- Onder 'opdrachtgever' verstaan we RWS-medewerkers of externe opdrachtgevers die opdrachten geven voor het organiseren van LOFC trainingen, LEF-sessies, teamtrajecten, coachingtrajecten, enz.

2. Kaders

In dit hoofdstuk beschrijven we de kaders waarbinnen de leveranciers van sessies de digitale diensten aan moeten bieden.

2.1 Kaders voor het behalen van doelen van sessies

Met de online sessie moet de leveranciers met de aangeboden digitale dienst in staat zijn om de beoogde trainings-, leer- en sessiedoelen te behalen. Het is mogelijk om een blended uitvoering te doen waarbij een deel van de sessie online en een deel fysiek plaatsvindt.

De adviseur Leren & Ontwikkelen (voor CLC) of de accountmanager (voor LEF) heeft de beslissende stem als het gaat om het wel/niet digitaal aanbieden van de sessie. De adviseur of de Accountmanager stemt dit af met de eventuele interne opdrachtgever die ook akkoord moet gaan met de online tools die ingezet worden voor de sessie.

2.2 Kaders voor online tools voor LOFC-diensten

Het LOFC is onderdeel van RWS en moet daarom binnen de bestaande kaders van RWS voor IV-diensten haar tooling leveren. Voorbeelden van deze kaders zijn de BIO voor informatiebeveiliging en de AVG voor de borging van de privacy van deelnemers aan activiteiten. De kaderstelling voor informatiebeveiliging wordt primair opgesteld vanuit het Security Centre RWS en de privacy kaderstelling wordt vanuit de CD geleverd. Binnen RWS zijn standaard processen voor het implementeren en eventueel afwijken van bestaande kaders.

2.2.1 Verantwoordelijkheden voor de leverancier qua online tools

Voor de online tools gelden de volgende verantwoordelijkheden:

- De leverancier gebruikt voor de sessie eigen gekozen tools en is ervoor verantwoordelijk dat deze voldoen aan de vigerende RWS-kaders en functionaliteiten zoals vermeldt in dit document.
- De leverancier is verantwoordelijk voor het functioneren van de gekozen online tool.
- De digitale oplossing moet aansluiten op de digitale mogelijkheden van de beoogde doelgroep qua gebruikersvriendelijkheid en bereikbaarheid, waarbij geldt dat RWS-deelnemers geen applicaties kunnen/mogen downloaden op een RWS PC/laptop. De leverancier checkt vooraf hoe bekend de beoogde doelgroep is met inzet van online tools en neemt dit mee in de afweging van het ontwerp, de keuze van de online tool en de inzet van het aantal tools.
- De kosten die de leverancier maakt voor de aanschaf van softwarelicenties voor online tools ten behoeve van de sessie, zijn voor rekening van de leverancier.
 - Dit geldt niet als een aanbieder kosten moet maken voor het gebruiken van specifieke, niet algemeen gangbare online tools die speciaal voor een sessie aangeschaft moeten worden (bij bijvoorbeeld LEF Online Sessies). Dan zal de aanbieder deze kosten in overleg met de adviseur of de accountmanager bespreken en na toestemming door mogen belasten (tenzij de kosten worden doorbelast naar de opdrachtgever).
- Interne leveranciers maken gebruik van de door RWS aangeboden middelen. Verder geldt dezelfde richtlijnen als hierboven (onder 2.2) genoemd.

2.2.2 Functionaliteiten voor online tools voor LOFC diensten

Voor de online tools gelden de volgende functionaliteiten waaraan de online tools waarmee de online sessies worden aangeboden moeten voldoen om de kwaliteit van de dienst te waarborgen.

Bereikbaarheid van de tool

- Stabiele videobelverbinding tot 300 deelnemers
De sessies maken gebruik van een video-conferencing tool met een stabiele videobelverbinding geschikt voor de betreffende groepsgrootte van (2-300 deelnemers).
- Geschikt voor verschillende devices en browsers
De tool werkt op verschillende devices (pc, laptop, tablet en smartphone) en op de vijf meest gebruikte browsers: Edge, Chrome, Firefox, Internet Explorer en Safari
- Binnen en buiten RWS-omgeving benaderbaar
Deelnemers kunnen deelnemen aan een sessie zowel binnen als buiten de RWS-werkomgeving. Is het technisch niet mogelijk voor externe leveranciers om het binnen de RWS-werkomgeving te laten draaien, dan geldt er in ieder geval geen account- of download-verplichting.
- Geen account- of download-verplichting deelnemers
Deelnemers worden niet verplicht om software te downloaden of een account aan te maken om deel te kunnen nemen aan een sessie (m.u.v. door CIV aangeboden tools). De sessie is via een link/code/wachtwoord via het web benaderbaar.
- Gebruiksvriendelijk
De tool is eenvoudig te benaderen en te gebruiken door deelnemers (er is weinig tijd nodig om in de bijeenkomst te komen en hoe de tool werkt spreekt voor zich). Als het een tool betreft die benaderbaar is via de RWS-omgeving, is Single-Sign-On een nice-to-have.

Functionaliteiten t.b.v. een didactisch sterke training

- Mogelijkheid tot parallel werken
In kleine groepen opsplitsen, break-out rooms. Idealiter ook de volgende functionaliteiten (het gebruik hiervan is per training verschillend, maar wordt regelmatig om gevraagd):
 - *De mogelijkheid dat de trainer/facilitator kan 'rondlopen' tussen verschillende subgroepen en subgroepen kan beëindigen, zodat mensen allemaal weer naar de gezamenlijke groep worden 'getrokken'.*
 - *Het creëren/inrichten van de subgroepen en toewijzen van deelnemers aan een subgroep door de host moet snel kunnen plaatsvinden.*
 - *Het is daarbij een nice-to-have als deelnemers daarnaast ook (als de werkvorm zich hiervoor leent) zichzelf in een door de host aangemaakte groep kunnen plaatsen.*
- Chat-functionaliteit
De tool heeft een chatfunctionaliteit. Hierbij is het mogelijk de hele groep een bericht te sturen, maar ook individuele personen binnen de groep. De break-outroom heeft een eigen chat.
- Whiteboard-functionaliteit
Tegelijkertijd op 1 scherm visueel werken en vastleggen moet mogelijk. Als dit niet mogelijk is in de tool zelf, dan wordt daarnaast een programma gebruikt waarin dit wel mogelijk is. De samenwerking tussen videobel-tool en de whiteboard-tool verloopt vloeiend.
- Schermdeel-functionaliteit
Host en deelnemers kunnen hun scherm met elkaar delen. Als er een video of audio wordt gedeeld is dit voor alle deelnemers zicht- en hoorbaar. Het is mogelijk om de persoon/spreker die zijn/haar scherm deelt 'vast te pinnen', zodat hij/zij in beeld blijft.

- Etherdiscipline
Host heeft controle op de etherdiscipline: kan deelnemers (un)muten, deelnemers kunnen goed kenbaar maken bij de host wanneer zij iets willen zeggen, door bijvoorbeeld virtueel hun hand op te steken.
- Co-host-functionaliteit
De leverancier (host) werkt, indien nodig, samen met een collega die als co-host moet kunnen opereren.
- Opname-functionaliteit
Desgewenst is de sessie op te nemen (denk hierbij aan een webinar) en op te slaan als videobestand op een eigen server. Sessies waarbij deelnemers in beeld zijn, mogen alleen met goedkeuring van de deelnemers worden opgenomen.

Functionaliteiten t.b.v. een veilige training

- Virtuele wachtkamer
De leverancier (host) heeft controle op de toegang van deelnemers (virtuele wachtkamer/vergadering locken), zodat ongewenste bezoekers niet (per ongeluk) binnen kunnen komen. Een vergadering kan worden gelocked met een wachtwoord.
- Alle aanwezigen zijn in beeld (video)
De online sessie is veilig om bij te wonen; er is voldoende privacy door de mogelijkheid voor host en deelnemers om elkaar (allen deelnemers en host) tegelijk te zien in bijvoorbeeld een galerijweergave.
- Veilige opslag van opnamen
Na een sessie is het soms nodig om de inhoud van de sessie te bewaren, bijvoorbeeld voor een verslag of vervolgstappen. De 'record' kan dan opgeslagen worden op een lokale RWS harde schijf of op de eigen standalone server van LEF. Dat is zeker het geval als de inhoud vertrouwelijke informatie bevat die niet op externe servers bewaard mag worden.
- Achtergrond aanpasbaar
Het personaliseren van de achtergrond is mogelijk zijn. Dit bevordert het gevoel van de LOFC-brand, geeft een professionele uitstraling en biedt een veilige omgeving voor de deelnemers.

2.3 Kaders voor expertise van de leverancier

De leverancier beschikt over de technische en didactische vaardigheden die benodigd zijn om een online sessie te geven. De leverancier is verantwoordelijk voor het veilig (conform de best practices van de tooling) leveren van de dienst en het borgen van de AVG (volgens ARVODI).

2.3.1 Technische online vaardigheden leverancier

De leverancier is verantwoordelijk voor het zich eigen maken van de online tools die voor de sessies worden gebruikt. Interne RWS-leveranciers kunnen de Menukaart Didactiek raadplegen.

2.4 Kaders voor security en privacy (AVG)

Bij het aanbieden van digitale diensten maakt de adviseur L&O of de accountmanager met de opdrachtgever heldere afspraken over het naleven van het RWS security- en AVG-beleid:

- De leverancier neemt de gebruikelijke security- en AVG-spelregels in acht te nemen t.a.v. de beveiliging en opslag van gegevens (cf. AVRODI).

- De leverancier heeft aantoonbaar een redelijke inspanning geleverd ten behoeve van het veilig gebruik van de software, door bijvoorbeeld conform ISO27001/2 te werken en/of de aanwijzingen van de leverancier hierover op te volgen.
- RWS'ers mogen géén accounts aanmaken met hun RWS-mailadres voor software die niet door RWS gecontracteerd is.
- Het maken van opnames (record) van online sessies is niet toegestaan, mits in overleg met de opdrachtgever en bekendgemaakt bij de deelnemers (zoals bijvoorbeeld bij een Webinar waarbij meegedeeld wordt wat wel/niet opgenomen wordt).
- Het delen van vertrouwelijke informatie (bijvoorbeeld bestanden) via online tools (bijvoorbeeld via google docs, share screen of de chat) en het maken van opnamen is niet toegestaan, tenzij met de opdrachtgever anders afgestemd of contractueel.
- De adviseur L&O of de accountmanager zal bij de opdrachtgever vragen wat vertrouwelijke informatie is en of het voor het belang van het behalen van het doel van de sessie nodig is dit online te delen. De Richtlijn informatieclassificatie RWS (te vinden op het intranet) is hierbij ondersteunend en leidend in. Indien toch sprake is van het moeten delen van bedrijfsgevoelige informatie, dan moeten de volgende punten overwogen worden:
 - of gebruik mogelijk is van door RWS goedgekeurde online tools (Teams of Skype for Business) met behoud van het behalen van het doel van de sessie. Is dat niet mogelijk, dan zal een andere online tool gebruikt moeten worden.
 - of een interne (in plaats van een externe) aanbieder beschikbaar is.
 - dat vertrouwelijke en bedrijfsgevoelige informatie en bestanden (documenten, aantekeningen en het verslag) na afloop van de sessie op een veilige locatie (RWS of LEF server) opgeslagen worden en dat de leverancier alle vertrouwelijke en bedrijfsgevoelige informatie en bestanden over de sessie van zijn/haar computer/servers onherstelbaar verwijdert.
- Indien het uitwisselen van bedrijfsgevoelige informatie nodig is voor het behalen van het doel van de sessie, en deze informatie 'lekt', dat wil zeggen in de openbaarheid komt, door toedoen van een in overleg met de opdrachtgever gekozen online tool, dan is de opdrachtgever daarvoor verantwoordelijk.
- LOFC houdt een overzicht bij van welke sessies georganiseerd worden, wat het doel is van de sessie, welke informatie wordt verwerkt/besproken, welke middelen worden ingezet voor de sessie en wie verantwoordelijk is voor het akkoord voor de inzet van deze middelen. Deze informatie kan opgevraagd worden bij incidenten of om te controleren dat er aan beleid gehouden wordt.
- Bij de constatering dat middelen niet conform afspraken worden ingezet, kan dit als beveiligingsincident geregistreerd worden binnen RWS.
- De accountmanager of adviseur houdt toezicht op de spelregels rond het delen van vertrouwelijke informatie. De leverancier committeert zich hieraan en stelt de deelnemers hiervan op de hoogte.