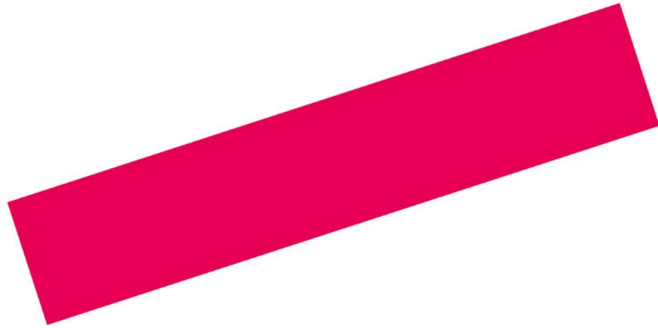




ARCHITECTUUR

SCOPEBESCHRIJVING

Enterprise Service Management

Auteurs: Niels Kregting (Solution Architect)

Datum: 1 maart 2024

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Huidige situatie	3
2.1	Bedrijfsfuncties en services	3
2.2	Dienstverleningsmodel	3
3	Gewenste situatie	4
3.1	Bedrijfsfuncties en services	4
3.2	Dienstverleningsmodel	5
3.3	Applicatie-interactie	7
3.4	Dataobjecten-model	8
4	Architectuurkaders	9

1 INLEIDING

Dit document bevat de architectuuruitwerkingen die relevant zijn voor de aanbestedingsfase van het project Enterprise Service Management Systeem en dienen als bijlage van het beschrijvend document voor de Europese Aanbesteding. Door middel van deze architectuuruitwerkingen wordt inzicht gegeven in met name de gewenste situatie, en daarmee de scope met betrekking tot architectuur.

2 HUIDIGE SITUATIE

Op dit moment wordt binnen de HAN gebruik gemaakt van TOPdesk als servicemanagementsysteem. Dit voor zowel de IT-systeembeheerfunctionaliteit gebruikt met betrekking tot functioneel-, applicatie- en IT-infrastructuurbeheer, als Servicemanagementfunctionaliteit met betrekking tot ITIL-processen (incident management, problem management, configuratiemanagement, changemanagement en knowledge management). Daarnaast voorziet TOPdesk in een self-service portal waar medewerkers en deelnemers ruimtes en middelen mee kunnen reserveren, faciliteiten kunnen aanvragen, incidenten kunnen melden en volgen, en autorisaties kunnen aanvragen.

2.1 Bedrijfsfuncties en services

De onderstaande tabel geeft per hoofdbedrijfsfunctie aan, welke applicatiefuncties en welke onderliggende services op dit moment worden ingevuld door welke applicatie.

Facilitair management		
Applicatiefunctie	Service	Applicatie
Gebouwbeheerfunctie	Ruimtereservering-service	Topdesk
Faciliteitenbeheerfunctie	Middelenreservering-service	Topdesk

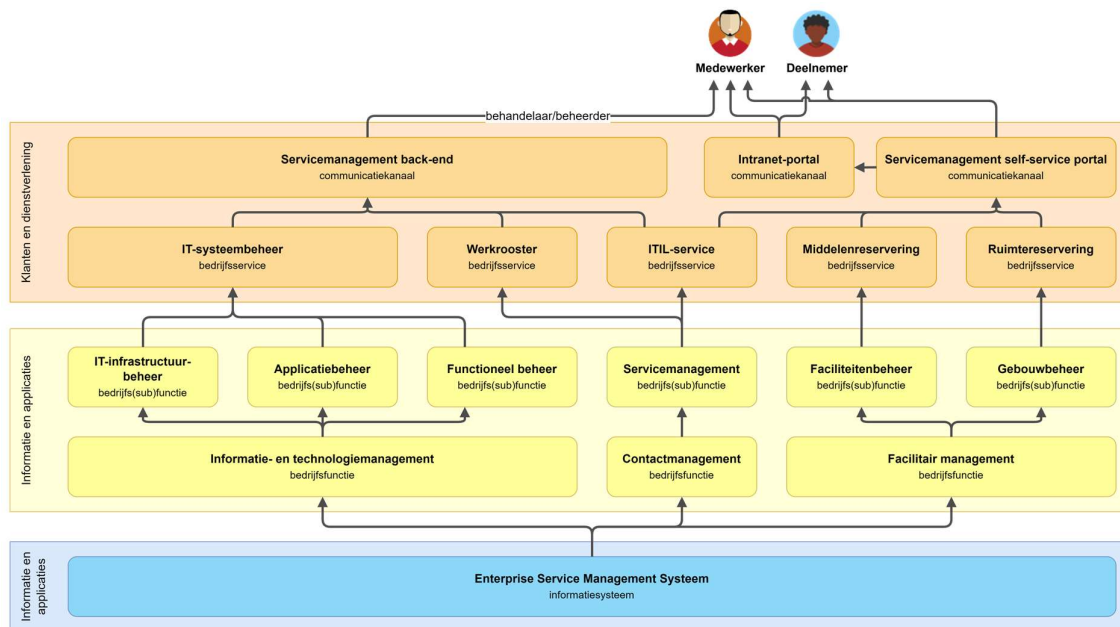
Informatie en Technologiemanagement		
Applicatiefunctie	Service	Applicatie
IT-Systeembeheer-functie	IT-Systeembeheer-service	Topdesk

Contactmanagement		
Applicatiefunctie	Service	Applicatie
Servicemanagement-functie	ITIL-service	Topdesk
	Werkrooster-service	Topdesk

2.2 Dienstverleningsmodel

In de huidige situatie worden eindgebruikers (medewerkers en deelnemers) via het huidige intranet-portal verwezen (via een link) naar de specifieke self-service portal van TOPdesk. Aldaar zijn een drietal services beschikbaar; ruimtereservering, middelenreservering en de relevante ITIL-services vanuit self-service perspectief.

Behandelaars (medewerkers binnen meerdere gebruikersgroepen vanuit verschillende afdelingen) maken aan de achterkant gebruik van de ITIL- services, waar beheerders ook de werkrooster-services en IT-systeembeheerservices gebruiken.



Figuur 1 Dienstverleningsmodel huidige situatie

3 GEWENSTE SITUATIE

Er wordt een gewenste situatie beoogd waarbij alle huidige processen (**Programma van eisen, Algemeen Nr.1**) worden ondergebracht in een nieuw Enterprise Service Management Systeem (ESMS) dat veilig, robuust en schaalbaar is en die een goede integratie en een flexibele inrichting biedt.

Voor deelfunctionaliteit die beschikbaar is op de self-service portal (en mogelijk ook in de back-end) van het nieuwe Enterprise Servicemanagementsysteem, geldt dat deze op termijn mogelijk (ook) gaat worden aangeboden/geïntegreerd op een horizontale (HAN-brede) portal. Het nieuwe Enterprise Servicemanagementsysteem dient daarmee qua deel-functionaliteit interoperabel te zijn met andere informatiesystemen. Dit bij voorkeur door middel van een API die de benodigde functionaliteit (en gegevens) ontsluit, en integratie met een horizontale portal mogelijk maakt.

Specifiek voor het reserveren van middelen en ruimtes geldt dat hierover op dit moment ook vanuit andere gebruikersbehoefte vraagstukken spelen (onder andere in de vorm van projectinitiaties). Gezien vanuit deze gebruikersbehoeftes nog niet duidelijk is hoe de gewenste situatie omtrent deze functionaliteit eruit gaat zien, bestaat er de mogelijkheid dat op termijn het reserveren van middelen en/of ruimtes verplaatst wordt naar een ander informatiesysteem.

3.1 Bedrijfsfuncties en services

De onderstaande tabel geeft per hoofdbedrijfsfunctie aan, welke applicatiefuncties en daarmee ondersteunde services door het nieuwe Enterprise Service Management Systeem in de gewenste situatie dient te worden ingevuld. Zoals hierboven reeds aangegeven is het op termijn mogelijk dat ruimtereservering en middelenreservering in een ander informatiesysteem wordt ondergebracht.

Facilitair management		
Applicatiefunctie	Service	Applicatie
Gebouwbeheerfunctie	Ruimtereservering-service	ESMS (mogelijk op termijn een facilitair systeem)
Faciliteitenbeheerfunctie	Middelenreservering-service	ESMS (mogelijk op termijn een facilitair systeem)

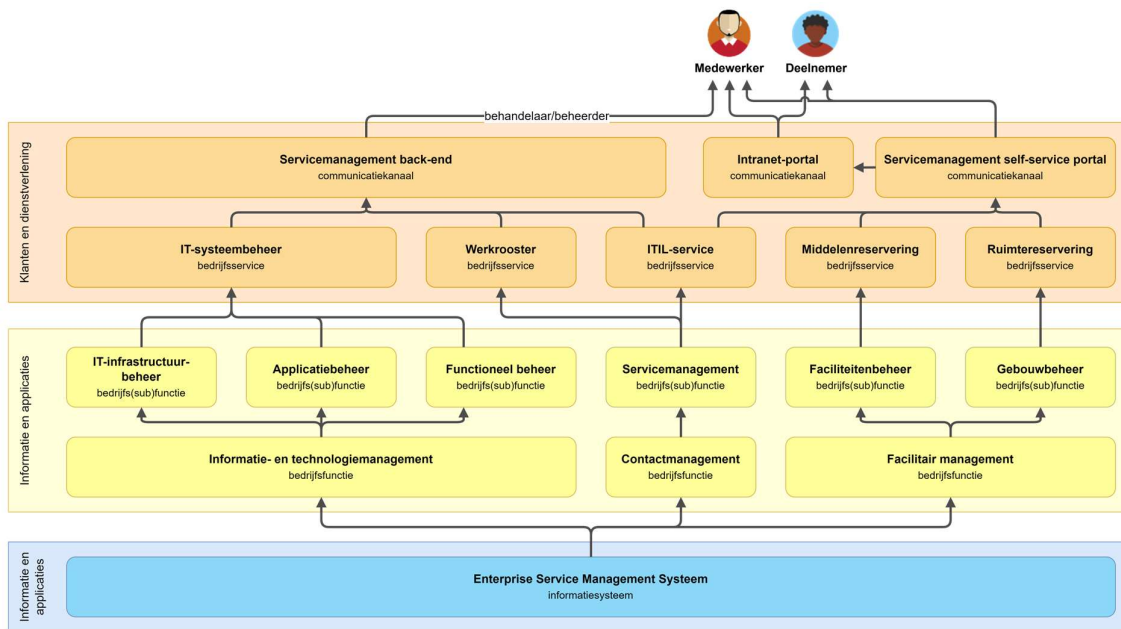
Informatie en Technologiemanagement		
Applicatiefunctie	Service	Applicatie
IT-Systeembeheer-functie	IT-Systeembeheer-service	ESMS

Contactmanagement		
Applicatiefunctie	Service	Applicatie
Servicemanagement-functie	ITIL-service	ESMS
	Werkrooster-service	ESMS

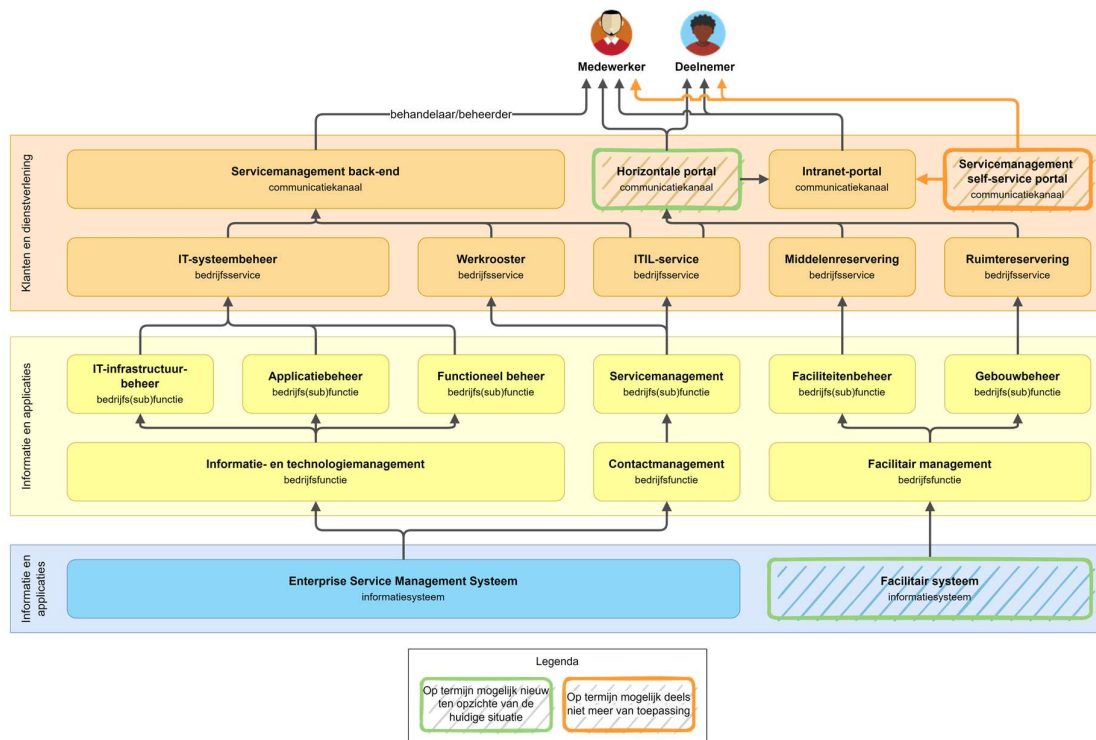
3.2 Dienstverleningsmodel

Zoals in hoofdstuk 3 reeds is aangegeven, dienen alle huidige processen die door het huidige servicemanagementsysteem worden gefaciliteerd ook door het nieuwe Enterprise Service Management Systeem worden gefaciliteerd. Het eerste model hieronder (Figuur 2 Dienstverleningsmodel gewenste situatie) geeft deze gewenste situatie in de vorm van een dienstverleningsmodel weer. Deze is dan ook identiek aan het dienstverleningsmodel van de huidige situatie (Figuur 1 Dienstverleningsmodel huidige situatie).

Wat tevens in hoofdstuk 3 is aangegeven, is dat reserveren van middelen en ruimtes op termijn mogelijk naar andere informatiesystemen kan worden verplaatst. Daarnaast geldt dat deelfunctionaliteit die op de self-service portal (en mogelijk ook in de back-end) van het nieuwe Service Management Systeem beschikbaar komt, deze mogelijk op termijn (ook) gaat worden aangeboden/geïntegreerd op een horizontale (HAN-brede) portal. Voor die doelsituatie geldt het tweede dienstverleningsmodel hieronder (Figuur 3 Dienstverleningsmodel gewenste situatie, zoals mogelijk op termijn).



Figuur 2 Dienstverleningsmodel gewenste situatie

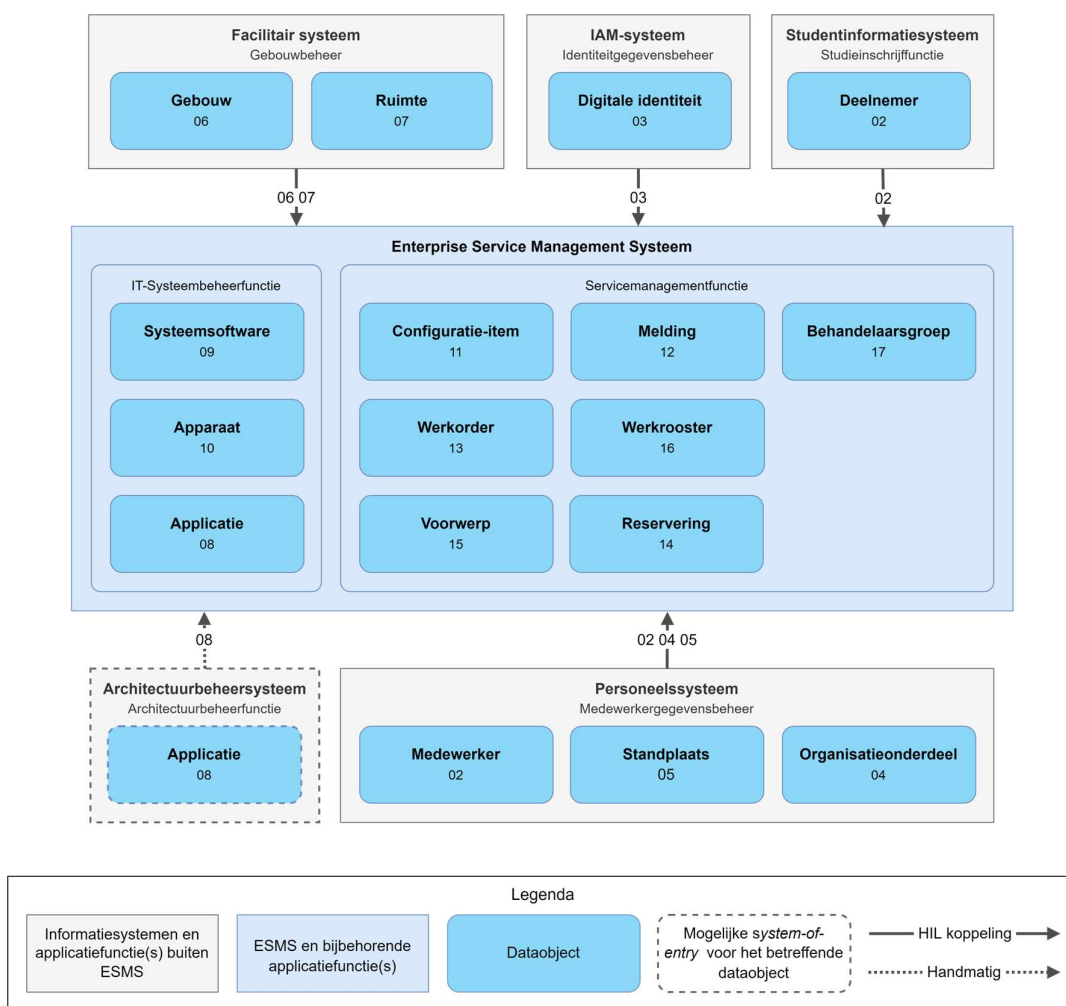


Figuur 3 Dienstverleningsmodel gewenste situatie, zoals mogelijk op termijn

3.3 Applicatie-interactie

In de gewenste situatie integreert het nieuwe Enterprise Service Management Systeem met een vijftal andere systemen om verschillende services te kunnen faciliteren. In het onderstaande applicatie interactiemodel (Figuur 4 Applicatie-interactiemodel gewenste situatie) worden de relaties tussen deze systemen beschreven, evenals de informatiestromen daartussen. Dit in het kader van de benodigde uitwisseling van gegevens en als toelichting op de toe te passen applicatie-integratie.

De richting van de pijlen geven de richting van de gegevensuitwisseling weer, met daarbij de nummers van de relevante dataobjecten. De enige handmatige gegevensuitwisseling (de pijl met stippellijn) is die vanuit het architectuurbeheersysteem (dataobject 'applicatie'), alle andere gegevensuitwisseling (de dichte pijlen) betreffen koppelingen die middels de integratie laag van de HAN (HIL) dienen te worden geïntegreerd. Voor deze betreffende dataobjecten geldt dan ook dat deze conform het Programma van eisen (**Programma van eisen, Algemeen Nr.113**) uitwisselbaar en/of te muteren zijn.



Figuur 4 Applicatie-interactiemodel gewenste situatie

4 ARCHITECTUURKADERS

De onderstaande principes zijn afgeleid van de architectuurkaders van de HAN. Per principe wordt uitgelegd wat de implicatie is voor het project (en daarmee het nieuwe Enterprise Service Management Systeem).

Nr	Principe	Implicatie	Toelichting
10.01	Onze student (deelnemer) staat centraal	Ja	Het Enterprise Service Management Systeem ondersteund deelnemers (en andere individuen) direct bij het oplossen van incidenten en indirect door middel van de achterliggende diensten en processen die het servicemanagementsysteem ondersteund.
10.02	Verbinding binnen en buiten de HAN	Nee	
10.03	Ons onderwijs is responsief	Ja	Het Enterprise Service Management Systeem (en de geïntegreerde interactievelden) is flexibel in te richten, om de dienstverlening die hiermee wordt ondersteund continu aan te kunnen passen op veranderingen binnen de organisatie (zoals bijvoorbeeld flexibilisering).
11.01	Gegevens zijn een bedrijfsmiddel met waarde	Ja	Relevante bronsystemen (voor bijvoorbeeld deelnemer- en medewerker gegevens en facilitaire gegevens) worden onder architectuur geïntegreerd met het servicemanagementsysteem. Andersom geldt dit ook voor gegevens waar het servicemanagementsysteem bron van is (assetbeheer) en voor de monitoring van de kwaliteit van het IV-landschap van de HAN. Enkelvoudige opslag, meervoudig gebruik.
11.02	Portfolio en dienstverlening zijn afgestemd op onze doelgroepen	Nee	
11.03	Portfolio en dienstverlening zijn waar mogelijk digitaal	Ja	Het Enterprise Service Management Systeem voorziet voor eindgebruikers in een self-service portal en biedt tevens services aan waarmee de betreffende functionaliteit in een han-breed self-service portal kan worden ondergebracht. De dienstverlening die ondersteund wordt met het Enterprise Service Management Systeem is reeds omni-channel ingericht en als dusdanig door ondersteuners te gebruiken.
11.04	We monitoren en verbeteren onze kwaliteit continu	Ja	Het Enterprise Service Management Systeem faciliteert in de continue verbetering van de dienstverlening, door bijvoorbeeld slimme

			suggesties te kunnen doen vanuit gelijksoortige meldingen en kennisitems (kennisbeheer)
11.05	We werken actief en grenzeloos samen	Nee	
11.06	Gegevens zijn open, tenzij	Ja	Het Enterprise Service Management Systeem biedt gegevens die hiervoor bedoeld zijn, vindbaar en toegankelijk aan (aan geautoriseerde gebruikers). Denk hierbij aan bijvoorbeeld kennisitems.
11.07	Herbruik, vóór standaard, vóór maatwerk	Ja	Bepaalde onderdelen van het huidige servicemanagementsysteem (zoals ruimte- en middelenreservingen, maar ook self-service) worden in de gewenste situatie ondergebracht in andere systemen. Hier is dus sprake van herbruik. Verder wordt het Enterprise Service Management Systeem zo veel mogelijk standaard geïmplementeerd, met geen, of zo min mogelijk, maatwerk.
11.08	Onze ICT is flexibel en standaard	Ja	De HAN hanteert een cloud-tenzij beleid. Daarmee heeft een cloudgebaseerde oplossing, en dan SAAS (software-as-a-service) de voorkeur
11.09	Onze ICT is veilig, betrouwbaar en toegankelijk		Beheer en de borging van de beschikbaarheid van het systeem valt onder de verantwoordelijkheid van de leverancier. Het systeem is, en wordt periodiek, getest op betrouwbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Toegang tot het systeem wordt uitsluitend geregeld vanuit identity- en accessmanagement van de HAN.