

AANBESTEDING GRC

Bijlage 16 Beheermodel gemeente Groningen



1. BIJLAGE BEHEERMODEL GEMEENTE GRONINGEN

1.1. ALGEMEEN

Leverancier wordt gevraagd om een Beheerplan/ Conceptuele SLA aan te leveren bij deze aanbidding waarin de diverse aspecten van ITSM aan de orde komen. Hieronder volgt een aantal kaders waarbinnen GG dit wil vormgeven en een denklijn over de verdeling van taken en verantwoordelijkheden.

1.2. BEHEER GRC

De GG voorziet in het beheer van GRC de volgende taken en rolverdeling tussen de verschillende partijen die betrokken zijn bij gebruik, beheer en onderhoud van de GRC-oplossing.

Dit alles binnen de kaders van:

- BiSL als framework voor Functioneel Beheer
- ASL als framework voor Applicatie Beheer
- ITIL als framework voor Beheerprocessen

Gemeente Groningen onderkent daarin 3 rollen:

- Functioneel Beheer (FB): De beheertaken die nodig zijn in het kader van het gebruik van het informatiesysteem.
- Applicatie beheer (AB): Gericht op het ontwikkelen en onderhouden van applicaties.
- Technisch beheer (TB): Gericht op het operationeel houden van informatiesystemen en technische infrastructuren.

De rol van FB zal door de gemeente Groningen minimaal worden ingevuld en Gemeente Groningen zoekt daarom ook een ICT-oplossing waarbij de leverancier zoveel mogelijk aan het roer zit wat betreft beheer. De gebruiker-organisaties zal zelf (beperkt) aan de knoppen mogen/willen zitten via zogenaamde key-users.

Waar key-users zelf niet kunnen acteren, zal een ticket ingediend worden via onze ServiceDesk. In het prijzenblad is opgenomen met hoeveel tickets we rekening houden voor de calculaties voor deze aanbesteding. Daarnaast vernemen wij graag van u wat uw cijfers en ervaringen op dat gebied zijn.

In uw aan te leveren Beheerplan (met concept SLA) wordt u gevraagd hierop te reageren en verder uit te werken hoe u het "Beheer" in de brede zin denkt in te richten. Zie daarvoor ook de verwachtingen in de Offerteaanvraag.

2. TAAKVERDELINGEN

Onderstaande paragrafen geven indicatief aan hoe Gemeente Groningen de taakverdeling graag ziet in de fase Exploitatiefase - van Beheer en Onderhoud.

2.1. GRC-LEVERANCIER

- Verantwoordelijk voor het blijvend correct en volgens SLA functioneren van de GRC-omgevingen (ACC en PRD);
- In overleg met gemeente Groningen ontwerpen, realiseren, beheren, documenteren en onderhouden van de koppelingen met bronsystemen waarmee het GRC-systeem wordt gevoed met gegevens van medewerkers.
- In overleg met gemeente Groningen ontwerpen, realiseren, beheren, documenteren en onderhouden van de technische koppeling naar AD;
- In overleg met gemeente Groningen ontwerpen, realiseren, beheren, documenteren en onderhouden van technische koppelingen naar ITSM-systemen.
- In overleg met gemeente Groningen ontwerpen, realiseren, beheren, documenteren en onderhouden van koppelingen voor provisioning naar doelsystemen (op verzoek van gemeente, wanneer provisioning niet vanuit AAD wordt gerealiseerd).
- In overleg met gemeente Groningen ontwerpen, realiseren, beheren, documenteren en onderhouden van maatwerkkoppelingen naar doelsystemen.
- In overleg met gemeente Groningen ontwerpen, documenteren en implementeren van werkstromen en digitale formulieren binnen de GRC-oplossing, op basis van functionele specificaties van gemeente.
- Advies met betrekking tot (laten) realiseren technische koppelingen voor provisioning en/of authenticatie.

2.2. FUJITSU

- Realiseren, implementeren en monitoren van de technische koppelingen voor authenticatie en of provisioning met de beoogde (SaaS) Oplossing

2.3. GEMEENTE GRONINGEN

- Beperkt Functioneel beheer GRC-applicatie:
 - Gebruikersondersteuning
 - Beperkt aanpassen van NormenKaders
 - Beperkt aanpassen van Werkstromen
- Overige zaken worden via tickets van Gemeente Groningen regulier aangemeld
 - Primair via de ServiceDesk van Gemeente Groningen
 - Via Fujitsu naar Leverancier geleid
 - Direct naar SaaS leverancier geleid (voorkeur!?)
 - Via contractmanagement/ Servicemanagement getoetst aan de SLA/ DAP