

Eisen ten aanzien van de implementatie

Onder de implementatie wordt verstaan:

Geïmplementeerde 'Service Management Software'

1. Levering Service Management Software als dienst
 - a. Levering van de software/dienst via SaaS
 - b. Beschikbaarheid 24/7
2. Implementatie
 - a. De Opdrachtnemer levert de dienst alsmede de technische en functionele inrichting van het Service Management Software en alles wat nodig is om de functionaliteit te laten werken (totaal oplossing inclusief migratie van de data van ons huidige Service Management Software).
 - b. Oplevering van de volledige implementatie (lees: inclusief livegang) is uiterlijk afgerond op 30 november 2025.
 - c. Opdrachtnemer biedt projectmanagement en alle consultancy/techniek/oplossingen. Projectmanager is gedurende het gehele implementatietraject beschikbaar. Opdrachtnemer levert, na gunning, een CV van de projectmanager en consultant(s), waaruit blijkt dat zij in staat zijn de opdracht goed af te ronden. Opdrachtgever dient schriftelijk akkoord te geven aan Opdrachtnemer over de in te zetten projectmanager. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de vaste projectmanager, dient de projectmanager vervangen te worden. Alle aangeboden mensen spreken Nederlands.
 - d. Opdrachtnemer levert een realistisch implementatieplan met planning, waarbij het testen, trainen en overdracht een onderdeel is.
 - i. In het plan staan de producten die Opdrachtnemer oplevert. Daarnaast staan de benodigde producten van de Opdrachtgever opgenomen.
 - ii. In een plan staat een uitwerking van de benodigde inzet van mboRijnland, inclusief uitwerking van de senioriteit/kennis en kunde van de medewerker.
 - iii. In het plan staat de projectstructuur waaronder gewerkt wordt, waaronder een werkverdeling van de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
 - iv. In het plan staat de governance uitgewerkt.
 - v. In het plan staat een voorstel voor overlegstructuur, rapportage en projectdocumentatie.
 - vi. In het plan staat een escalatieprocedure.
 - vii. In het plan staat een voorstel voor acceptatie, go live en decharge criteria.
 - viii. In het plan is de onderbouwing toegevoegd waaruit blijkt dat het plan haalbaar is.
 - e. Een risico sessie voor de implementatie, de uitwerking van de risico's en een mitigatieplan, en de effectuering van het mitigatieplan.
 - f. Configuratie en oplevering van de software (test en productieomgeving) conform productieomgeving huidige software.
 - g. Conversie: Gegevens van de huidige omgeving willen we gestructureerd kunnen gebruiken in een nieuwe omgeving.
 - i. Conversie van gegevens vanuit huidige software naar de nieuwe oplossing.
 - ii. Conversie van gegevens naar een testomgeving van de nieuwe oplossing.
 - h. Bouw van koppelingen conform huidige functionaliteit (zie onderdelen document).

mboRijnland onderdelen en eisen 'Service Management Software'

- i. Als 1-op-1 overzetten niet mogelijk is (bijv. omdat het systeem een andere werkwijze heeft), dan wordt een werkbaar alternatief geboden, waar mogelijk, met handhaving van bestaande processen. Als processen toch aangepast moeten worden, is dit onderdeel van de implementatie, waarbij zoveel mogelijk gezorgd wordt het proces effectief en efficiënt in te voeren.
 - ii. IAM implementatie (huidige Service Management Software staat al in IAM, de functionele inrichting willen we 1-op1 overnemen).
- i. Het opleveren, projectmanagement en uitvoeren van een testplan en organiseren en uitvoeren van acceptatietesten en testrapportages om te bewijzen dat nieuwe functionaliteit gelijk is als gevraagde inrichting. Hierin gaan we ervan uit dat de Opdrachtgever waar mogelijk zelf de testen uitvoert en waar dit niet mogelijk is de inzet en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer specificeert en afstemt met mboRijnland.
 - j. Het opleveren en uitvoeren van een deelprojectplan livegang, inclusief projectmanagement en inzet van de livegang.
 - k. Een acceptatieprotocol waarbij de acceptatie en decharge per fase kan worden uitgevoerd. Dit acceptatieprotocol dient in lijn te zijn met de implementatieplanning en de gewenste tijdlijnen.
3. Support en ondersteuning tijdens implementatie.
 4. Opleidingsplan en training, coaching en opleiding van
 - a. Huidige functionele beheerders (2)
 - b. Behandelaren (214, groeiend naar 250)
 - c. Gebruikers (bijv. tweemaal Webinar)waarbij trainingsmaterialen (on/offline) beschikbaar blijven na implementatie en trainingen.

Eisen ten aanzien van functionaliteiten 'Service Management Software' na oplevering

Onderstaande eisen beschrijven functionaliteiten van modules die in het aanbestedingsdocument zijn benoemd. Voor de modules in het algemeen moeten een registratie plaats kunnen vinden van incidenten/storingen/aanvragen/wijzigingen/problemen etc. eigenlijk een basis zoals je van een Service Management Software mag verwachten.

Per module en functionaliteit worden onderin toelichting gegeven wat er op dit moment wordt gebruikt of in nabije toekomst wordt verwacht, en wordt ingegaan op meer specialistische functionaliteiten en aanpalende systemen.

Los van het verkrijgen van de functionaliteiten, geeft dit ook inzicht in grootte van de implementatie.

mboRijnland vraagt een oplossing waar zowel een productie en testomgeving wordt opgeleverd.

Soort	Beschrijving
	Incidentmanagement Registreren van incidenten/storing, aanvragen algemeen, gebruikersvragen.

mboRijnland onderdelen en eisen 'Service Management Software'

Ticketing	Vastleggen van incidenten/storing, aanvragen algemeen, gebruikersvragen.
Melding via QR code (koppeling)	QR code op asset (eventueel via api), om incidentmeldingen te maken
Mailimport	<p>Meldingen in mailbox van afdelingen importeren in het huidige Service Management Software. De importfunctionaliteit kan melding hierbij routeren naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De correcte module • De behandelaarsgroep of behandelaar <p>Hiernaast moet een import kunnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velden automatisch bijwerken zoals impact/urgentie, soort melding, status, onderwerp van de mail kopiëren naar korte omschrijving in de melding. • Mails op gelezen en verplaatsen naar andere Outlook map na import • Een specifieke map importeren in een Postvak.
Standaard afdwingen	Sjabloon gevuld met standaard informatie die naar gebruiker wordt gestuurd en voor de afhandeling van meldingen (diverse sjablonen in gebruik)
Tijdregistratie	Registreren van oplostijd op meldingen
Major meldingen	De software moet het mogelijk maken om een major melding aan te maken waaraan je onderliggende incidenten kan koppelen. Het moet mogelijk zijn om alle gekoppelde incidenten tegelijkertijd met een terugkoppeling af te melden naar de aanmelders. Het moet mogelijk zijn om major incidenten naast het Serviceplein ook via een koppeling te publiceren op de SharePoint omgeving.
Status meldingen: reactie ontvangen	Status geven aan melding, als iemand reactie geeft, dan gaat deze automatisch naar 'reactie ontvangen' de andere statussen zijn handmatig aan te passen.
Meldingen delen	De melding moet gedeeld kunnen worden met andere gebruikers binnen de tennant. (studenten en medewerkers). Zo hebben alle betrokken partijen de mogelijkheid om mee te lezen en aanpassingen/berichten te delen in de melding.
Deelmeldingen	Workflow waar meerdere behandelaarsgroepen input moeten geven die in de melding weer samen komen
Vrije velden	Binnen tool meerdere vrije velden inzetten ter ondersteuning van registraties binnen alle meldingen

Prioriteiteninstelling	De instellingen wordt gebruikt om de doorlooptijd van een melding te bepalen op basis van urgentie en impact. De waardes bepalen de prioriteit van een melding.
Doorlooptijden	Standaarden oplos doorlooptijden aanmaken die rekening houdt met on hold statussen.
Inrichting algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • Mail versturen (status updates) gedifferentieerd naar afdelingen, gebaseerd op triggers en acties • Actiereeks om relevante informatie van een asset te kunnen versturen naar de Opdrachtnemer voor koffieautomaten. • Actiereeks voor hardware die ingeleverd moet worden • Actiereeks/koppeling zodat behandelaren een sms krijgen bij een datalek • Melding maken via QR code, je komt dan op een webpagina waarin je je melding kan invoeren welke automatisch is gekoppeld aan het assetnummer • Kennisitems koppelen aan SharePoint • Op basis van vestigingsinformatie of teamcode in aanmelding melding routeren naar juiste behandelgroep op een vestiging (keuzeafhankelijk routeren).
Incident naar wijziging	<ul style="list-style-type: none"> • Soms wordt iets gemeld als incident, en willen we dit naar een wijziging kunnen veranderen

Change management Het registreren van een wijzigingsverzoek of aanvraag (change).	
Changeregistratie	Het vastleggen van een change verzoek
Verschillende soorten Wijzigingen	Standaard/niet-standaard/eenvoudig/uitgebreid wijzigingen
Sjablonen zelf aanmaken	Wijzigingen sjablonen voor bepaalde type wijzigingen (inhoud en flows)
Vrije velden	Binnen tool meerdere vrije velden inzetten ter ondersteuning van registraties binnen alle meldingen
Prioriteiteninstelling	De Prioriteiteninstelling wordt gebruikt om de doorlooptijd van een wijziging te bepalen op basis van urgentie en impact. De twee waardes bepalen gezamenlijk de prioriteit van een melding. Dit is een losse instelling met andere waarden dan de instellingen uit de incidentenmodule.
Doorlooptijden	Standaarden oplos doorlooptijden aanmaken specifiek voor wijzigingen (anders dan incidentenregistratie).

Inrichting algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • Mail versturen (status updates) gedifferentieerd naar afdelingen, gebaseerd op triggers en acties. • Koppeling met IAM vanuit datalaag. Afhankelijk van de aanvraag in het (losstaande systeem) rechtenportaal worden een of meerdere wijzigingsactiviteiten aangemaakt voor diverse behandelaarsgroepen. • Wijziging automatisch sluiten als de activiteiten zijn afgerond
---------------------	---

Problem management	
Problems en bekende fouten worden geregistreerd en kunnen toegekend worden aan behandelaren. Ook het aanmaken van een workaround is mogelijk.	
Registratie	Problems worden geregistreerd en kunnen toegekend worden aan behandelaren.
Problems aanmaken	Na x aantal incidenten over hetzelfde incident, dan wordt er een probleemmelding gemaakt (handmatig).
Bekende fouten	Je kunt van een problem een bekende fout maken en hier leg je de gevonden oorzaak vast evenals de mogelijke vervolgstappen.
Tijdsregistratie	Registreren van oplostijd op meldingen.
Doorlooptijden	Standaarden oplos doorlooptijden aanmaken.
Workaroundstatus	Status koppelen aan problem.

Operationeel beheer	
Terugkerende activiteiten kunnen worden geregistreerd en gekoppeld aan een tijdsschema.	
Registratie	Beheeractiviteiten worden geregistreerd en kunnen toegekend worden aan behandelaren
Reeksen aanmaken	Terugkerende activiteiten, bijv. voor periodiek onderhoud.
Schema's maken	Tijdschema's maken, bijv: 1x maand, 2x/week etc, die gekoppeld kan worden aan de reeks

Asset management	
Het registeren van voornamelijk hardware, software en bijvoorbeeld sleutels of parkeerplaatsen. Via deze module kun je het toekennen aan een ruimte en/of persoon.	
Assetregistratie	Assets registreren
Sjablonen zelf maken en layout inrichten	Functionaliteit van asset definiëren
Importmogelijkheid	Inlezen van bulk uit Excel/cvs/txt/xml
Melding via QR code (koppeling)	QR code op asset (eventueel via api), om incidentmeldingen te maken.

Koppelen aan personen/ruimtes	Asset gekoppeld aan ruimte of personen.
Maatwerk	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware met inleverdatum krijgen automatisch een incident, etc. • Koppeling met SharePoint t.b.v. publicatie van in de organisatie gebruikte applicaties.
Filteren	<ul style="list-style-type: none"> • Assets op type kunnen filteren
Rechten(groepen) toekennen aan assettype	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgen dat assettype alleen zichtbaar zijn bij rechtengroepen
Velden	<ul style="list-style-type: none"> • Verschillende assets hebben velden Voorbeeld van velden: naam, merk, type hardware, serienummer, soort/type, mac, hostnaam, eigendom, afschrijftermijn, budgethouder, leverancier, verschillende data zoals: aanschaf, garantie, onderhoud, etc

Huisvestingsbeheer

In deze module maak je vestigingen aan met bijbehorende ruimtes. Ook is het mogelijk om specifieke informatie te noteren zoals oppervlakte, aanspreekpunt, adresgegevens, technische gegevens en kun je vestigingen aan elkaar koppelen.

Registratie	Module moet huisvesting ondersteunen met beheeractiviteiten.
Aanmaken van ruimtes/vestigingen	Vestigingen aan kunnen maken en hier dan ruimtes aan koppelen.
Invoeren van gegevens over deze ruimtes/vestigingen	Diverse vrije velden (zoals adres- en contactgegevens, type ruimte, oppervlakte) om ruimtes te definiëren en te beschrijven.
Toepassing ruimtes/vestigingen database	De database met ruimtes en vestigingen moet gebruikt kunnen worden in andere modules zoals het koppelen van hardware in assetmanagement en locatie aanduiding in incident- en wijzigingsmodule.

Facilitair

Voor de afdeling facilitair willen we in de toekomst drie modules gaan inzetten. Namelijk reserverenbeheer, sleutelbeheer en bezoekersregistratie.

Modules	Er zijn drie features die we in de toekomst misschien willen gebruiken: reserveringenbeheer, sleutelbeheer, bezoekersregistratie. Dit zijn eisen tav het pakket, maar zijn nu niet geïmplementeerd.
---------	---

Contractbeheer en SLM

We willen contractinformatie en SLM afspraken vastleggen en een servicewindow instellen. We willen feestdagen aangeven zodat de doorlooptijden worden aangepast.

Contractbeheer	Contracten worden bij mboRijnland in het ERP systeem vastgelegd, maar informatie hieruit, zoals beschikbaarheid etc, willen we vastleggen.
----------------	--

Openingstijden i.v.m. doorlooptijden invoeren en aanpassen	Doorlooptijden houden rekening met werk en niet-werktijden
Mogelijkheid tot het invoeren van SLA afspraken	Kaart met invullen van belangrijke gegevens en koppelen één of meer assets.

Enquêtes	
In deze module kun je enquêtes aanmaken en deze koppelen aan een bijvoorbeeld tevredenheidsonderzoeken. Je kunt specificeren voor welke gebruikers je een enquête zou willen versturen.	
Mogelijkheid om binnen de applicatie enquêtes te houden	Gebruikers enquête gebaseerd op groepen gebruikers
Campagnes	Enquêtes groeperen in campagnes

Kennissysteem	
Hier kun je informatie vastleggen in een Kennisitem. Het kennissysteem kun je inzetten als een FAQ	
Kennissysteem	Het kennissysteem maakt het mogelijk informatie (kennis) vast te leggen en te delen met behandelaars en gebruikers.
Kennisitems (KI)	Voor het maken van FAQ en kennisartikelen op een via Serviceplein toegankelijke pagina.
Nieuwsitems	Voor het maken van nieuwsitems die je kunt publiceren op het Serviceplein.
Reacties op kennisitems	Medewerkers en studenten moeten kunnen reageren op kennisitems. Er moet een feedbackloop mogelijk zijn voor gebruikers, om kennisitems te verbeteren. De gegeven feedback is niet openbaar voor andere gebruikers. De feedback moet ook verwijderd kunnen worden.
Kennisitems publiceren op SharePoint	SharePoint is onze centrale portal, hierop moeten we automatisch kunnen publiceren.
Inzicht in hoe vaak iets is geraadpleegd	Per item zichtbaar hoe vaak het is geraadpleegd.
Opmaak	<ul style="list-style-type: none"> De wens is dat we in het kennissysteem gebruik kunnen maken van opmaak zoals lettertype, letterkleur, afbeeldingen en hyperlinks.
Inzicht	mboRijnland wil kunnen zien hoe vaak een kennisitem in de afgelopen periode is bekeken. Je ziet wie het KI heeft aangemaakt en wie het laatste heeft bewerkt. Je kunt instellen dat er iemand verantwoordelijk is voor een bepaald KI.

Extra's	<ul style="list-style-type: none"> • Alle behandelaarsgroepen moeten deze kunnen aanmaken en alle medewerkers/studenten moeten de kennisitems kunnen zien op het Serviceplein. • Mogelijk tot zoeken op trefwoorden, titel en body.
---------	---

Planbord	
Binnen het planbord kun je een dagindeling maken van je team om bijvoorbeeld een rooster vast te stellen.	
Planningen	Het planbord systeem maakt het mogelijk om werkzaamheden binnen teams te plannen.
Dagindeling	Ochtend/middag, pauze invoeren.
Rollen	Verschillende locaties aan dagindeling koppelen, kleuren weergeven.
Afspraken plannen	Afspraken/meldingen inplannen in een rooster.

Takenbord	
Overzicht van alle taken voor behandelaren/groepen op basis van streefdatum.	
Doel	Overzicht van alle taken voor behandelaren/groepen op basis van streefdatum.

KANBAN	
Kanbanbord om taken/activiteiten te verwerken	
Doel	Kanbanbord om taken/activiteiten te verwerken.

Algemeen	
Hier kun je onder andere personen en behandelaren aanmaken, rechtengroepen en leveranciers aanmaken en filters instellen.	
Personen aanmaken	Handmatig of via koppeling om personenkaart te maken via datalaag naar andere systemen. Iedereen (medewerkers en studenten) met kaart kan daarna inloggen. Op kaart staan gegevens die via koppeling worden gevuld. Voorletters, voornaam, tussenvoegsel, achternaam, aanspreekvorm, telefoonnummer, e-mail adres, functie, afdeling, inlognaam netwerk, leidinggevende, vestiging, gekoppelde behandelaar zijn belangrijk. Een aantal vrije velden moeten kunnen worden gedefinieerd.
Behandelaars aanmaken	Idem als personen (maar geen koppeling).
Rechtengroepen aanmaken	Rechtengroepen aanmaken en toekennen aan behandelaren en behandelaarsgroepen.

Leveranciers aanmaken	Bedrijfsnaam, adresgegevens, accountmanager, specificatie, telefoon, e-mail, hoofdcontactpersoon, klant, contracten, eind-/opzegdatum. Toe te voegen aan incidenten en wijzigingen, e-mail adres kan gebruikt worden voor het delen van incidenten/wijzigingen.
Filtering voor vestigingen	Om vestigingen van elkaar af te schermen.
Filtering voor categorie	Om categorieën van elkaar af te schermen.
Filtering voor behandelaars	Om meldingen binnen behandelaars(groepen) van elkaar af te schermen (ten bate van AVG regels).

Serviceplein	
Via een centrale omgeving kunnen gebruikers meldingen maken voor alle modules. De omgeving biedt een gestructureerde weergave, bijv. verschillende pagina's voor doelgroepen.	
Inloggen	Medewerkers en studenten authenticeren zich middels single-sign-on
Gebruikersinterface	<p>Bij elke pagina kun je veel voorkomende meldingen maken (grote knoppen) en kleinere knoppen om minder gebruikte meldingschermen te tonen.</p> <p>Gebruikers kunnen hun meldingen opvoeren in schermen met invulformulieren. Deze invulschermen moeten zelf gebouwd kunnen worden (denk aan verschillende soorten invoervelden: open tekst, voor gedefinieerde opzoeklijsten, vinkjes/optierondjes, buttons, vertakkingslogica.</p> <p>Op elke pagina is het mogelijk inhoudelijke hulp teksten te plaatsen, waarin ook hyperlinks te maken zijn (bijvoorbeeld webpagina's op het intranet/kennisitems/andere modules en pagina's).</p>
Zichtbaarheid van informatie	Zichtbaarheid van de tegels wordt gedefinieerd op basis van de persoonsgroepen.
Persoonlijk overzicht	Openstaande en gesloten meldingen/wijzigingen inhoudelijk bekijken.
Ingevulde zoektermen	Zoektermen exporteren in een Excel formaat.
Veel gestelde vragen	Alle kennisitems die gepubliceerd zijn binnen de organisatie (met top 10), gegroepeerd per rubriek.

Zoeken	Zoekfunctie binnen eigen verzoeken, formulieren en kennisitems.
--------	---

Rapportages	
Het aanmaken van diverse rapportages uit verschillende modules.	
Algemene standaard rapportages	We willen rapportages kunnen maken in het Service Management Software. Op dit moment hebben we: Selecties (filters op rapporten): 70 stuks (opgebouwd sinds 2020) Aantal rapporten: ongeveer 200 rapportages opgebouwd sinds 2012.
Incidenten Change Management	<ul style="list-style-type: none"> • Aantallen aangemeld/afgemeld/openstaand • Status (actief/inactief) • Doorlooptijd (afhandeling) • Sub-/Categorie • Tijdregistratie • Behandelaars • Behandelaarsgroepen • Per locatie • Per leverancier • Per asset
Asset Management	<ul style="list-style-type: none"> • Rapportages en overzichten • Aanschafdatum • Aankoopbedrag • Meldingen per asset
Kennisitems	Welke datum/tijd aanmaak en wijziging.
Enquêtes	Enquête aanbieden aan groepen gebruikers.
Maatwerk rapportages	We willen in de toekomst rapportages kunnen maken met Microsoft PowerBI.
Dashboards	Dashboards maken a.d.h.v. selecties en rapportages in relatie tot te definiëren KPI: stoplichtmodel, grafiek.

Workflows	
Automatiseringen binnen het systeem.	
Workflows maken	Het is mogelijk om workflows te definiëren over het gehele systeem.
Mailsjablonen aanmaken in HTML	
Gebeurtenissen/triggers aanmaken voor oa het mailsjabloon	Workflows en acties aanmaken wat er met iets moet gebeuren en wanneer, bijv. Meldingen datalek sms-functie (nu via Messagebird).
Gebeurtenissen/triggers aanmaken naar aanpalende systemen	Bijv. Tevredenheids/klantmeting (details en sturing) (koppeling met InSocial).

Algemeen	
Gebruikersinterface	<ul style="list-style-type: none"> • De software gebruikersinterface is in Nederlandse taal. • Standaard responsetijden van het systeem <ul style="list-style-type: none"> ○ Werken met schermen (lezen en schrijven): <= 4 seconden ○ Rapportages en overzichten: kleine en middelgrote rapportages <= 10 seconden, voor grote rapportages met uitzonderlijk hoge aantal gegevens kan daar een uitzondering op zijn ○ Inloggen: <= 9 seconden
Benaderen van systemen	<p>Het systeem is webbased op alle belangrijke en gangbare IT-middelen te benaderen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apple/Windows/Unix/Chromebooks/Android • PC's/Laptops/gangbare telefoons en tablets • Webrowsers, alle gangbare, waaronder Safari, Edge, Firefox, Chrome
Import mogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> • Importeren van persoonskaarten, ruimtes, assets etc., om te voorkomen dat dit handmatig moet ingevoerd worden (csv, excel).
Logging	<p>Logging zodat je in meldingen en wijzigingen kan zien wanneer en door wie een laatste wijziging is toegepast.</p>

Data en IT	
Technische verwachtingen	<ul style="list-style-type: none"> • Mailfunctionaliteiten uit naam van mboRijnland verlopen via Exchange online. • De applicatie ondersteunt applicatie-integratie middels een REST API die CRUD-acties (Create, Read, Update, Delete) mogelijk maakt. • De applicatie wordt als SaaS afgenomen. <p>Functioneel gezien betreffen de te realiseren systeemintegraties onderstaande functionaliteit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De applicatie dient geautomatiseerde account-provisioning te ondersteunen. • De applicatie dient gegevens over medewerkers die via een geautomatiseerde koppeling worden aangeleverd automatisch te verwerken. • De applicatie dient gegevens over studenten die via een geautomatiseerde koppeling worden aangeleverd automatisch te verwerken.

mboRijnland onderdelen en eisen 'Service Management Software'

	<ul style="list-style-type: none"> • De applicatie dient centrale rechten en rollen die via een geautomatiseerde koppeling worden aangeleverd automatisch te kunnen instellen. • De applicatie dient rollen en rechten voor andere applicaties (niet zijnde de Service Management Software) die via een geautomatiseerde koppeling worden aangeleverd automatisch als wijzigingsverzoek te kunnen registreren in behandelaarsgroepen. • De applicatie dient gegevens ten aanzien van assets beschikbaar te stellen via de gevraagde REST API. • De applicatie dient gegevens ten aanzien van melding-informatie beschikbaar te stellen via de gevraagde REST API. <p>Zie paragraaf over koppelingen voor een beschrijving van de huidige systeemintegraties waarvan geldt dat de functionaliteit behouden dient te worden.</p>
Data, back-up en restore	<ul style="list-style-type: none"> • Backup/Restore/Recovery data (in operationeel datacenter) <ul style="list-style-type: none"> ○ RTO/RPO <ul style="list-style-type: none"> ▪ RTO: 1 uur ▪ RPO: 1 uur ○ Restore mogelijkheden op aanvraag ○ Periodieke restore test (1 maand) ○ Disaster recovery als nodig
Exit strategie	<p>mboRijnland wil eigendom houden over de data.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer heeft een exit strategie beschreven • Bij een exit-scenario (ontbinden of eindigen van contract), wil mboRijnland de (structurele) data altijd kunnen exporteren om te kunnen inlezen in een ander systeem/database. Export moet mogelijk zijn minimaal 3 maanden na formele beëindiging van het contract. • Alle data moet na deze periode gewist worden, dat geldt ook voor back-ups.

AVG

Omschrijving
De Opdrachtnemer werkt conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
De Opdrachtnemer maakt bij de opslag van persoonsgegevens gebruik van fysieke opslag en verwerking binnen de Europese Unie (EER) en zorgt ervoor dat doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie uitgesloten is.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik, de behandeling, de bescherming en uitwisseling van vertrouwelijke gegevens die gedeeld worden met zijn onderaannemers. (subwerkers)
De Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 256-bits versleuteling of hoger indien de laatste stand der techniek dit noodzakelijk maakt, volgens Advanced Encryption Standard (AES) voor opslag en transport van gegevens.
De Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie.
De Opdrachtnemer zorgt voor Patchmanagementbeleid, waarin onder andere informatie staat met betrekking tot hardening van processen (bijvoorbeeld uitschakelen van ongebruikte services, etc.), zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen.
De Opdrachtnemer maakt gebruik van HTTPS en HSTS voor webverkeer. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/https-en-hsts
De Opdrachtnemer hanteert een actieve procedure "meldplicht datalekken" en heeft een meldplicht om binnen 24 uur na een Security Breach/datalek mboRijnland hiervan op de hoogte te stellen.
<ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer voert periodiek (minimaal één keer per jaar) een pentest en kwetsbaarheidscans uit op de aangeboden omgevingen. De Opdrachtnemer verschaft over de uitvoering en de resultaten een jaarlijkse rapportage aan mboRijnland. • Eventuele gebleken tekortkomingen m.b.t. beveiliging n.a.v. dergelijke beveiligingstest/-audits dienen te worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de oplossing (als onderdeel van het onderhoud) en zo nodig op de kortst mogelijke termijn te worden gepatcht.
In de rapportage over de dienstverlening is informatiebeveiliging een specifiek onderdeel. Bij het opstellen van de SLA wordt bepaald over welke KPI's er gerapporteerd wordt.
Indien de Opdrachtnemer software ontwikkelt (zelf of via subcontractors), hanteert Opdrachtnemer aantoonbaar het principe "Security by Design" en "Privacy by Design":
De Webapplicaties die Opdrachtnemer aanbiedt, zijn ingericht conform de richtlijnen van het NCSC (Nationaal Cyber Security Centrum) "ICT-Beveiligingsrichtlijnen voor Webapplicaties - Verdieping".
De Opdrachtnemer heeft met alle onderaannemers (subverwerkers) een verwerkersovereenkomst met hierin een clause informatiebeveiliging/geheimhouding.
De Opdrachtnemer heeft een actieve incidentprocedure m.b.t. de communicatie rondom informatiebeveiligingsincidenten met haar klanten. mboRijnland wordt door de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk benaderd als zij een datalek constateren.
<ul style="list-style-type: none"> • mboRijnland heeft altijd het recht om op eigen kosten een onafhankelijke externe audit uit te laten voeren of de Opdrachtnemer laat door een onafhankelijke externe partij een

mboRijnland onderdelen en eisen 'Service Management Software'

<p>audit uitvoeren (minimaal één keer per jaar) en deelt de uitkomst transparant met mboRijnland.</p> <ul style="list-style-type: none">• In het rapport of de bijlage bij de uitkomst van de Audit staat wat er is geconstateerd, welke maatregelen de Opdrachtnemer gaat nemen en binnen welke periode dit zal zijn uitgevoerd.
<p>Indien de oorsprong van een incident betrekking heeft op de data of applicatielandschap van mboRijnland dan zal de Opdrachtnemer mboRijnland daarop direct moeten attenderen alsmede te adviseren wat mboRijnland daaraan kan doen.</p>
<p>De Opdrachtnemer stelt mboRijnland in staat om voor de afgenomen dienst voldoende logging beschikbaar te hebben voor een audittrail.</p>
<p>In het geval van aanval/Security Breach dient de Opdrachtnemer informatie m.b.t. tot de aanval / Security Breach ter beschikking te stellen. De informatie dient minimaal 60 dagen na aanval nog beschikbaar te zijn. De Opdrachtnemer stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek bij een derde partij.</p>
<p>De Opdrachtnemer informeert mboRijnland in het geval van alle ongeautoriseerde toegang, welke een inbreuk op onze omgeving ten gevolge heeft, en geeft tevens aan welke mitigerende maatregelen getroffen zijn om verdere inbreuk of schade te voorkomen.</p>
<p>Opdrachtnemer mag geen toegang hebben tot onze data zonder uitdrukkelijke toestemming van mboRijnland.</p>
<p>Het is mogelijk autorisaties en vertrouwelijkheden in te richten per gebruikersrol, per gebruikersrolgroep en/of per organisatieonderdeel.</p>
<p>Autorisaties en vertrouwelijkheden voor gebruikersrollen en/of groepen gebruikersrollen zijn door mboRijnland zelf aan te brengen.</p>
<p>Een gebruiker kan meerdere rollen hebben binnen de oplossing. Hij of zij kan toegang hebben tot meerdere vertrouwelijkheden en autorisatieniveaus.</p>
<p>Als de oplossing gebruik maakt van standaard autorisatie rollen levert de Opdrachtnemer een autorisatiematrix op basis van RBAC (Role Based Acces Control) op, met daarin de standaardrollen en welke functies die rol mag uitvoeren b.v. invoeren, muteren, verwijderen etc.</p>
<p>Aan iedere gebruikersrol kunnen automatisch basis autorisaties worden toegewezen.</p>
<p>Autorisaties voor rollen kunnen door de functioneel beheerders worden ingesteld, beheerd en gecontroleerd.</p>
<p>Binnen de aangeboden oplossing kan de beheerder een overzicht bekijken/genereren van alle gebruikers met toegekende autorisaties.</p>
<p>De inlog op de applicatie dient plaats te vinden via een single sign on-methode die mboRijnland gebruikt: Surf Conext of Azure Entra ID (SAML of OIDC).</p>
<p>De applicatie ondersteunt Multifactor authenticatie (MFA) in combinatie met één van de door mboRijnland gebruikte MFA-methoden.</p>

Koppelingen

Vanuit ons huidig service managementsoftware hebben we vier zelf ontwikkelde systeemintegraties tussen huidig Service management systemen andere applicaties in beheer. Dergelijke functionaliteit moet blijven bestaan, en als nodig opnieuw gebouwd.

Bron	Doel	Beschrijving	Schema
1. Huidig Service Management Software (Asset Management Api)	SharePoint / applicatieportaal	Door mboRijnland gebruikte applicaties en een selectie van bijbehorende gegevens worden vanuit asset management gepubliceerd in een lijst op SharePoint (applicatieportaal). <ul style="list-style-type: none"> Het ophalen van applicatiegegevens uit het Service Management Software en van alle eerder gesynchroniseerde applicatiegegevens uit de SharePoint lijst De SharePoint-lijst updaten (updaten, toevoegen en verwijderen) t.o.v. de applicatiegegevens uit het Service Management Software als bron. Hierbij worden namen van applicatie-eigenaren d.m.v. de Office 365 profile service vertaald naar een clickable emailadres. 	Dagelijks
2. My Access-portaal (entitlement management) via Microsoft graph api	huidig Service Management Software	Als medewerkers rechten willen hebben voor een applicatie vragen ze dit aan via het My Access portaal. Als de leidinggevende dit heeft goedgekeurd zal er een Service Management Software wijziging worden gegenereerd. Per applicatie hangt er een activiteit aan de wijziging die naar de betreffende FB' er gaat. De FB' ers passen de rechten aan en sluiten de activiteit. Als alle activiteiten zijn uitgevoerd zal de Wijziging gesloten worden. <ul style="list-style-type: none"> Haalt nieuwe goedgekeurde toegangspakketten op en zet deze in een queue. Eens per uur wordt deze queue opgehaald en in het Service Management Software verwerkt tot operator instructies, zodat functioneel beheerders van verschillende kernsystemen (leden van behandelaarsgroepen per systeem) deze operator instructies vervolgens kunnen verwerken. 	Realtime

mboRijnland onderdelen en eisen 'Service Management Software'

3. Canonical Data Store	huidig Service Management Software	<p>De <u>medewerderskoppeling</u> haalt medewerkers op en zorgt ervoor dat deze gesynchroniseerd worden naar het Service Management Software. In de volgende functionaliteiten is voorzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aanmaken van nieuwe medewerkers • Het archiveren en de-archiveren van medewerkers • Het bijwerken van medewerkersgegevens • Managers van medewerkers opnemen <p>Provisioning van medewerkersgegevens: roostercode, medewerker naam, roepnaam, voorletters, voorvoegsel, achternaam, geslacht, emailadres, begindatum & einddatum dienstverband, functie, wie-je-manager-is (ivm goedkeuring), of je manager bent.</p>	Dagelijks
4. Canonical Data Store	huidig Service Management Software	<p>De <u>studentenkoppeling</u> haalt studentgegevens op en zorgt ervoor dat deze gesynchroniseerd worden naar het Service Management Software. In de volgende functionaliteit wordt voorzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aanmaken van nieuwe studenten • Het archiveren en de-archiveren van studenten • Het bijwerken van studentgegevens <p>Provisioning van <u>studentgegevens</u>: Achternaam, Voornaam, Voorletters, Tussenvoegsel. Geslacht, Mobiel telefoonnummer, Emailadres/inlognaam, Stamgroep, Opleiding, Hoofdlocatie, studieloopbaanbegeleider, Minderjarig, Begindatum, Einddatum</p>	Dagelijks
5. My Access-portaal (entitlement management) via Microsoft graph api (nog niet gerealiseerd)	huidig Service Management Software	Provisioning van rollen en bijbehorende autorisaties t.b.v. automatische autorisatie-verlening binnen Service Management.	Realttime
6. TOPdesk	SharePoint	Major meldingen worden automatisch gepubliceerd op de hoofdpagina van SharePoint (medewerkersportaal).	

mboRijnland onderdelen en eisen 'Service Management Software'

Toelichting:

- Op moment van aanbesteden is koppeling nr 2 (mogelijk) vervangen door koppeling nr 5. Totaal zijn er dan dus 4 koppelingen.
NB het moment van opstellen van wensen en eisen is in onderzoek of dit haalbaar is, mogelijk ondersteunen niet al onze doelsystemen koppeling 5. In dat geval zullen koppeling 2 en koppeling 5 naast elkaar blijven staan en er 5 koppelingen zijn.

Naast deze maatwerk koppelingen werkt het systeem ook met andere applicaties zoals: Messagebird (bijv. Meldingen datalek sturen via sms-functie), Insocial (ingekochte review software die we gebruiken voor de tevredenheid (incl. tekstueel) van de afhandeling te meten).

Toelichting termen

Self service portal/Serviceplein	Centrale omgeving waar gebruikers meldingen doen
Rechtenportaal	mboRijnland heeft een portaal waarin rechten op applicaties aangevraagd kunnen worden (buiten scope van deze aanbesteding). De aanvraag wordt na goedkeuring direct in applicatie of als wijzigingsverzoek in ons huidige Service Management Software geplaatst.
Behandelaren	De groep medewerkers die een vraag in het systeem afhandelen.
Workflows	Te definiëren automatiseringen die 'acties' definiëren waarmee maatwerk processen binnen de applicatie kunnen worden gedefinieerd.
SLM	Service Level Management.
RTO	Recovery time objective (RTO) geeft aan hoelang het maximaal mag duren voor mboRijnland, om de Service Management Software weer werkend te krijgen na een storing of andere calamiteit.
RPO	Recovery Point Objective (RPO) specificeert hoeveel dataverlies mboRijnland maximaal wil veroorloven na storing of calamiteit (zonder dat het significante schade oploopt).
REST API	REST API (Representational State Transfer Application Program Interface) is een architectuurstijl waarmee software kan communiceren met andere software via een netwerk of op hetzelfde apparaat.
Tenant	'beschikbaar gestelde' IT omgeving van Opdrachtnemer die door mboRijnland wordt gebruikt.