



Bijlage 12 Online Portaal

IWR2024|PSM

ICT Werkomgeving Rijk

Status:	versie 1.0
Referentie:	IUC 2024123004

Inhoudsopgave

Toelichting op deze Bijlage.....	3
Inleiding.....	3
1 Inhoud Online Portaal	4
1.1 Indeling.....	4
1.2 Onderwerpen.....	5
1.2.1 Algemene content	5
1.2.2 CCM specifieke content.....	6
1.2.3 CBO en DCM specifieke content.....	7

Toelichting op deze Bijlage

Inleiding

In deze Bijlage is het Online Portaal beschreven in aanvulling op de eisen en wensen met betrekking tot het Online Portaal in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie. Doelstelling van het Online Portaal is de samenwerking, specifiek de informatie-uitwisselingen tussen de verschillende belanghebbenden, zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

1 Inhoud Online Portaal

Uitgangspunt van het Online Portaal is het delen van alle aan de Prestatie gerelateerde informatie. Het Online Portaal is het centrale punt waar al deze informatie te vinden is. Toegang tot het Online Portaal dient BIO compliant te zijn beveiligd. In Bijlage 06 – Security en AVG zijn de eisen inzake beveiliging en privacy uitgewerkt. Het beheer inclusief het autorisatiebeheer van het Online Portaal is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

Binnen het Online Portaal dient door het gebruik van autorisaties minimaal onderscheid gemaakt te worden in:

- Specifieke content die alleen door Centraal Contractmanagement (CCM van IWR) raadpleegbaar is.
- Specifieke content die alleen door Decentraal Contractmanagement (DCM) en Centraal Beheer Organisatie (CBO) raadpleegbaar is.

Gebruikers van het Online Portaal ontvangen een notificatie als een wijziging in de informatie op het Online Portaal heeft plaatsgevonden. Bijvoorbeeld bij het publiceren van een nieuwe mededeling of beschikbaar stellen van een rapportage.

DCM dient door middel van een selfservice functie, rechten te kunnen verstrekken en te verwijderen per functionaris (bijvoorbeeld beheerder, financieel medewerker, incidentdesk medewerker). De verantwoordelijkheid voor het gebruikersbeheer ligt hiervoor bij de bovengenoemde organisaties.

Inloggen in het portaal moet altijd herleidbaar zijn naar een natuurlijk persoon, vastgelegd in een logboek, inclusief welke actie/handeling is uitgevoerd.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de informatie op het Online Portaal. Het is mogelijk dat de Opdrachtnemer voor het verstrekken van informatie op het Online Portaal gebruik maakt van afzonderlijke informatiesystemen. Indien gebruik wordt gemaakt van een afzonderlijk informatiesysteem, dient het Online Portaal voorzien te zijn van een koppeling naar het betreffende informatiesysteem. Verwijzingen vanuit het Online Portaal naar afzonderlijke online functionaliteiten op het portaal dienen op basis van single sign-on plaats te vinden. Onder single sign-on wordt verstaan dat de eindgebruiker eenmalig inlogt op het Online Portaal en vervolgens zonder dat er opnieuw om inloggegevens wordt gevraagd, naar de betreffende functionaliteit kan worden doorgeklikt.

Het Online Portaal dient te beschikken over een zoekfunctionaliteit, waarmee de op het Online Portaal beschikbaar gestelde content doorzocht kan worden.

1.1 Indeling

In deze Bijlage is aangegeven welke informatie minimaal gedeeld dient te worden tussen Opdrachtnemer, CBO, CCM en DCM op het Online Portaal. De indeling van de onderwerpen is de startsituatie. De Opdrachtnemer richt in samenspraak met CCM en DCM het Online Portaal in en onderhoudt het Online Portaal gedurende de

looptijd van Overeenkomst inclusief de eventuele verlengingsopties. De volgende initiële onderwerpingdeling op het Online Portaal is van toepassing.

- **Algemene content:**
 - Mededelingen.
 - Overeenkomst inclusief alle bijlagen ervan.
 - Toereikend gedocumenteerde (en periodiek geactualiseerde) handleiding van het Online Portaal, procedures en overige relevante informatie en advies.
- **CCM specifieke content:**
 - Contactgegevens Opdrachtnemer.
 - Contactgegevens CBO en DCM.
 - Overzicht Afnemers.
 - Verslagen CBO en/of DCM.
 - Rapportages voor het CCM.
 - Advisering.
- **CBO en DCM specifieke content:**
 - Contactgegevens Opdrachtnemer.
 - Contactgegevens CCM.
 - Helpdesk.
 - Configuration Management Database (CMDB) van CBO.
 - Overzicht Afnemers.
 - Verslagen CBO en/of DCM.
 - Advisering.
 - Rapportages voor CBO en/of DCM.
 - Bestellingen.
 - Facturen.
 - Knowledge base.

1.2 Onderwerpen

De volgende informatie of functionaliteiten dienen minimaal op het Online Portaal ter beschikking te worden gesteld.

1.2.1 Algemene content

- **Mededelingen**
Mededelingen die voor het CBO, CCM en DCM van het Online Portaal van belang zijn.
- **Overeenkomst**
De Overeenkomst (inclusief Bijlagen vigerende versie(s)) alsmede overeengekomen wijzigingen daarop, wordt beheerd door CBO en CCM. Op het Online Portaal is een elektronisch doorzoekbaar exemplaar van de Overeenkomst raadpleegbaar.
- **Toereikend gedocumenteerde handleidingen, procedures en overige relevante informatie en advies**

Dit gedeelte van het Online Portaal dient als zodanig herkenbaar te zijn en mag door Opdrachtnemer naar eigen goeddunken worden ingevuld.

De Opdrachtnemer dient via het Online Portaal een als zodanig herkenbaar gedeelte beschikbaar te stellen waarin procedures en handleidingen aangaande IWR2024|PSM kunnen worden gepubliceerd. Daarnaast mag van Opdrachtnemer worden verwacht dat deze het Online Portaal zal verrijken met voor het CBO, CCM en DCM relevante informatie en advies. De inhoud van dit gedeelte van het Online Portaal is via een web-based menustructuur met herkenbare en overeengekomen naamgeving (bijvoorbeeld op basis van een Wikipedia-toepassing, of daarmee vergelijkbaar) toegankelijk.

Deze aanpak heeft met name de volgende voordelen.

- Handleidingen, procedurebeschrijvingen, begrippenlijsten en technische- en functionele achtergrondinformatie worden volledig transparant gedeeld tussen Opdrachtgever en CBO, CCM en DCM;
- Een ieder die toegang heeft tot de Online Portaal profiteert van de kennisdatabase en het feit dat DCM namens de Opdrachtgever daar vanuit IWR2024-belang toezicht op uitvoert;
- Borging van life-cycle management van kennisdocumenten.

1.2.2 CCM specifieke content

- **Contactgegevens Opdrachtnemer**

Het Online Portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens, zoals bereikbaarheid van de Helpdesk en de contactpersonen van de Opdrachtnemer in het geval van een escalatie.

- **Contactgegevens CBO en DCM**

Het Online Portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens, zoals bereikbaarheid van de Servicedesk bij de CBO, Contractmanager namens de CBO (DCM) en belangrijke contactpersonen CBO.

- **Overzicht Afnemers**

Het Online Portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens van de Afnemers, zoals organisatienaam en contactpersoon.

- **Verslagen CBO en/of DCM**

Regelmatig vindt overleg plaats tussen de CBO en/of DCM met de Opdrachtnemer. Verslagen van iedere overlegstructuur worden opgeslagen op het Online Portaal en zijn raadpleegbaar voor CBO, CCM en DCM.

- **Rapportages voor het CCM**

Onderdeel van de Prestatie zijn de standaardrapportages conform Bijlage 10 - Rapportages. Alle overeengekomen rapportages dienen hier online door de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar gesteld te worden. CCM is namens de Opdrachtgever geautoriseerd alle rapportages via het Online Portaal te raadplegen.

- **Advisering**

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze het Online Portaal zal verrijken met voor de Deelnemer relevante informatie en advies. Dit gedeelte van het Online Portaal dient als zodanig herkenbaar te zijn en mag door Opdrachtnemer naar eigen goeddunken worden ingevuld.

1.2.3 CBO en DCM specifieke content

- **Contactgegevens Opdrachtnemer**

Het Online Portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens, zoals bereikbaarheid van de Helpdesk en de contactpersonen van de Opdrachtnemer in het geval van een escalatie.

- **Contactgegevens CCM**

Het Online Portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens van CCM in het geval van een escalatie.

- **Helpdesk**

Naast de mogelijkheid voor de CBO om incidenten telefonisch en per e-mail te melden bij de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer ook via het Online Portaal online toegang tot de Helpdesk te bieden. Via deze online toegang tot de Helpdesk kan een medewerker bij de CBO online incidenten en problems melden en de voortgang en de status volgen van zowel de online gemelde incidenten als de via de telefoon en per e-mail gemelde incidenten.

De volgende functionaliteiten zijn doormiddel van autorisaties beschikbaar.

- Een medewerker kan een andere medewerker autoriseren zijn of haar meldingen te raadplegen.
- Functionarissen kunnen worden geautoriseerd alle meldingen vanuit de CBO te raadplegen.
- Het CCM kan alle meldingen raadplegen die vanuit de CBO zijn gedaan.

- **CMDB van CBO**

De CBO kan via het Online Portaal de eigen actuele gegevens in de CMDB raadplegen en doorzoeken. Doorzoeken vindt plaats doordat de CBO zelf een zoekveld kan invullen met maximaal 256 karakters.

- **Overzicht Afnemers**

Het Online Portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens van de Afnemers, zoals organisatiernaam en contactpersoon.

- **Verslagen CBO en/of DCM**

Regelmatig vindt overleg plaats tussen de CBO en/of DCM met de Opdrachtnemer. Verslagen van iedere overlegstructuur worden opgeslagen op het Online Portaal en zijn raadpleegbaar voor CBO, CCM en CBO.

- **Advisering**

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze het Online Portaal zal verrijken met voor de Deelnemers relevante informatie en advies. Dit gedeelte

van het Online Portaal dient als zodanig herkenbaar te zijn en mag door Opdrachtnemer naar eigen goeddunken worden ingevuld.

- **Rapportages voor CBO en/of DCM**

Onderdeel van de Prestatie is de standaard rapportages, naast deze standaardrapportages kan de CBO ook specifieke rapportages overeenkomen. Alle overeengekomen rapportages dienen hier door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden en te blijven minimaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar. CCM is geautoriseerd alle rapportages via het Online Portaal te raadplegen.

- **Bestellen**

Zoals beschreven onder bullet "Bestelfunctionaliteit" binnen dit hoofdstuk, t.w. hoofdstuk 1.2.3 CBO en/of DCM specifieke content, zal de CBO naar verwachting één of meerdere bestellingen gaan plaatsen bij Opdrachtnemer via het ERP-systeem dat bij de CBO in gebruik is.

Alle bestellingen (inkoopopdrachten) van de CBO, waarbij het niet uitmaakt via welke weg deze bij Opdrachtnemer binnenkomen, dienen in de Online Portaal door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden en te blijven minimaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit geldt ook voor eventuele "pakbonnen", opleverdocumentatie en andere aanpalende documenten.

- **Facturen**

Alle facturen worden in de Online Portaal door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld minimaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, waarmee alle facturen raadpleegbaar zijn voor het CBO. CCM is geautoriseerd alle facturen via het Online Portaal te raadplegen. De facturen dienen doorzoekbaar te zijn.

- **Knowledge base**

De Service Portal biedt toegang tot een Knowledge base die gerelateerd is aan het onderhavige contract, waarin de volgende informatie beschikbaar wordt gesteld:

- Frequently Asked Questions.
- Release Notes.
- Solved Bugs:
 - Solutions.
 - Workarounds.
- Actieve lijst van Problems/Bugs.
- Documentatie over gebruik en inzet van de Solutions(handleidingen).
- Informatie over de Life Cycle Management:
 - End of Development.
 - End of Life.