

AV 2026 Bijlage 27 – eisen aan het remote beheer en monitoring platform

IVO Rechtspraak ziet toekomst in het inrichten van remote beheer en monitoring van zittingsgebonden ruimtes. Dit is echter onderhevig aan strenge veiligheids- en privacyeisen en niet mogelijk op de huidige installed base. Wel wil IVO gedurende de looptijd van deze overeenkomst met leverancier deze mogelijkheid verder verkennen en inzetten.

De leverancier dient een functioneel en veilig remote beheer- en monitoringplatform te leveren en onderhouden, dat voldoet aan de volgende specificaties:

On-premises implementatie:

- IVO Rechtspraak voert een SaaS-first beleid. Echter, de scope van dit beleid staat ter discussie. De gevraagde oplossing voor dit platform zou bij voorkeur zowel als SaaS als lokaal in het datacenter van de Rechtspraak moeten kunnen worden gerealiseerd.
- In het geval van een on-premises (lokale) variant is het wel wenselijk dat inschrijver het platform beheert conform SaaS-dienstverleningsconcept. D.w.z. leverancier is verantwoordelijk voor installatie en onderhoud van het platform inclusief upgrades, (security)patches en nieuwe functionaliteit.
- Een oplossing on-premises kan gebruik maken van IVO Rechtspraak IaaS diensten, virtual machine (Windows, Linux) of container, voor de hosting evenals remote toegang tot de oplossing.

Toegankelijkheid en autorisatie:

- Het platform moet op afstand toegankelijk zijn via een beveiligde verbinding (HTTPS).
- Het platform moet multi factor authenticatie ondersteunen.
- Het platform moet voldoen aan de in het programma van eisen gestelde beveiligingseisen, zie bijlage 13, PvE tabblad Privacy Security.

Monitoringfunctionaliteit:

- Het systeem moet de mogelijkheid bieden om de werking van het volledige audiosignaalpad – van microfoon tot luidspreker – end-to-end dagelijks te testen.
- Realtime inzicht, (indien mogelijk) in de status van AV-componenten (zoals camera's, encoders, decoders, DSP's, displays, switches, etc).
- Automatische meldingen bij storingen, uitval of afwijkende prestaties.
- Predictieve monitoring: het systeem moet op basis van prestatiegegevens afwijkingen kunnen signaleren voordat deze leiden tot uitval
- Logging van systeemgebeurtenissen (minimaal 6 maanden terug).

Beheerfunctionaliteit:

- Mogelijkheid tot het op afstand (automatisch) herstarten, updaten en configureren van AV-apparatuur en AV-infrastructuur componenten.
- Batch-configuratie en -beheer van meerdere AV-apparaten en AV- infrastructuur componenten op meerdere locaties.
- Periodiek maken van back-ups van configuratiegegevens en systeeminstellingen en gecontroleerd terugzetten indien nodig.

- Patch- en releasebeheer: het platform biedt functionaliteit voor centraal firmware-, beveiligings- en feature-updates uit te rollen naar decentrale AV-apparatuur en AV-infrastructuur componenten.
- Het platform ondersteunt een op OTAP (ontwikkel, test, acceptatie en productie) gebaseerd werkproces voor het doorvoeren van wijzigingen naar AV-apparatuur en AV-infrastructuur componenten. Ondersteuning en escalatie:
- Het platform moet geïntegreerd kunnen worden met een monitoringtool van IVO Rechtspraak zoals Splunk - of ondersteuning bieden voor een supportdesk die real-time monitoring uitvoert en op basis van impact prioriteiten stelt
- Bij onoplosbare incidenten op afstand moet het platform integratiemogelijkheden hebben met service managementsystemen als Topdesk of servicenow voor het automatisch doorzetten van tickets naar bijvoorbeeld field service (on-site interventie).

Rapportage:

- Het platform moet rapporten kunnen genereren over beschikbaarheid, storingen en gebruiksstatistieken (minimaal maandelijks).
- Trendanalyse: inzicht in systeemgezondheid, storingspatronen, capaciteitsgebruik en voorspelling van toekomstige onderhouds- of vervangingsbehoeften.

Beveiliging en compliance:

- Zie de bijlage 13 PvE tabblad privacy & security

Openheid en interoperabiliteit:

- Het platform biedt een REST-API voor integratie met bestaande IT-beheersystemen bij IVO Rechtspraak waaronder
 1. Topdesk, voor het zelf monitoren van supporttickets en in de toekomst geautomatiseerd doorzetten en terugkoppelen van statusupdates van supporttickets;
 2. Splunk voor lange(re) termijn opslag van loggegevens.

Overdraagbaarheid en onafhankelijkheid van het beheer- en monitoringsplatform

Het remote beheer- en monitoringsplatform dient te zijn gebaseerd op een standaardoplossing en mag niet bestaan uit een maatwerkoplossing die uitsluitend door de inschrijver kan worden onderhouden. De opdrachtgever behoudt het recht om de oplossing, inclusief configuraties, data en benodigde licenties, na afloop van de contractperiode over te dragen aan een andere leverancier of zelf te beheren.