

Bijlage I: Toekomstige situatie

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
2.	Algemene verwachtingen	4
2.1.	Tekortkomingen uit IST	4
2.2.	Marktconformiteit	4
2.3.	Operationele verwachtingen	4
2.4.	Tactische verwachtingen.....	5
2.5.	Strategische verwachtingen	5
2.6.	De 1-loket gedachte	5
2.7.	Integrale regievoering	5
2.8.	Training	6
2.9.	Rapportage.....	6
2.10.	Gevraagde Opdrachtnemer	6
3.	De gevraagde Dienstverlening	7
3.1.	Implementatie.....	7
3.2.	Transitie	7
3.3.	Exploitatie	8
3.4.	Optimalisatie	8
3.5.	Uitbreiding	9
3.6.	Uit scope	9
4.	De gevraagde Oplossing.....	10
4.1.	Doel	10
4.2.	Route	11
4.3.	Scope van de processen	11
4.3.1.	Asset & configuration management.....	12
4.3.2.	Change management	13
4.3.3.	Event management	13
4.3.4.	Incident/Case management	13
4.3.5.	Klachtenbeheer	14
4.3.6.	Kennismanagement.....	14
4.3.7.	On- en off-boarding	14
4.3.8.	Problem management.....	15
4.3.9.	Reserveringenbeheer	15
4.3.10.	Request management	16
4.3.11.	Security incident & event management (SIEM)	16
4.3.12.	Service catalogus management	17
4.3.13.	Service level management	17
4.4.	Scope van de functies	17
4.4.1.	Bezoekersregistratie	17
4.4.2.	Enquête	17
4.4.3.	Financial management	17
4.4.4.	Gebouwbeheer & Klimaatbeheersing	18
4.4.5.	Magazijnbeheer	18
4.4.6.	Operations.....	18
4.4.7.	Rapportages	18
4.4.8.	Selfservice Portal	18
4.4.9.	Workflow	19
4.5.	Scope van Integraties	19
4.5.1.	Availability & Performance Monitoring (APM).....	19
4.5.2.	Asset discovery tooling.....	19
4.5.3.	Backlog management	19
4.5.4.	Collaboration & Notification	20
4.5.5.	Contract & Leveranciersmanagement.....	20
4.5.6.	Data Analytics & Reporting	20
4.5.7.	Deployment & Provisioning.....	20
4.5.8.	HR management.....	21
4.5.9.	Identity & Access management (IAM).....	21
4.5.10.	ITSM/ESM systeem van ESP's	21
4.5.11.	Security Operations (SIEM)	21
4.5.12.	Service & Applicatie portfolio	22
4.5.13.	Software Asset Management.....	22
4.5.14.	Vulnerability & Patchmanagement.....	22
4.6.	Security- en autorisatiemodel	22
4.6.1.	Data retentie	22

1. Inleiding

In deze Bijlage wordt beschreven aan welke verwachtingen de Dienstverlening moet gaan voldoen. Deze beschrijving van de toekomstige situatie moet worden gezien als aanvulling op het PVE, waarmee meer context wordt gegeven aan de individuele eisen uit het PVE.

Daarnaast wordt in een aantal paragrafen het kopje **Visie** gebruikt. Dit moet als volgt gelezen worden: de Dienstverlening moet in de toekomst kunnen gaan voldoen aan de beschreven functionaliteiten. De realisatie hiervan ligt echter in niet scope van de Opdracht. Maar op het moment dat de behoefte ontstaat bij de SVB en hier ook budget voor wordt vrijgemaakt, dan moet de Opdrachtnemer dit op offertebasis kunnen aanbieden en leveren als integraal onderdeel van de Dienstverlening.

De kosten voor realisatie van functionaliteiten in de overige paragrafen van deze Toekomstige Situatie worden geacht te zijn inbegrepen in de Tarieven zoals door Deelnemer ingevuld in het Prijzenblad.

2. Algemene verwachtingen

2.1. Tekortkomingen uit IST

Vooropgesteld wil de SVB graag de genoemde tekortkomingen in hoofdstuk 9 van Bijlage H – Huidige Situatie, wegnemen of tenminste verbeteren.

2.2. Marktconformiteit

De Oplossing biedt alle gangbare functionaliteiten die verwacht mogen worden van een professioneel enterprise servicemanagement systeem. De SVB levert complexe (financiële) dienstverlening, en kan omschreven worden als een dynamische vraag- en aanbod organisatie met vele belanghebbenden en onderlinge afhankelijkheden. De Oplossing is hier standaard op ingericht op basis van best practices.

Om deze reden is het PVE niet uitputtend beschreven en zijn een aantal ‘voor de hand liggende’ eisen niet opgenomen, omdat deze geacht worden standaard in de Oplossing aanwezig te zijn. Hierbij kan gedacht worden aan het aanmaken van een ticket, met een unieke ID, welke een behandelproces doorloopt, en een goedkeuring behoeft, etc. Van dit soort ‘basisfunctionaliteiten’ verwacht de SVB dat deze standaard in de Oplossing beschikbaar zijn.

2.3. Operationele verwachtingen

Het moet mogelijk zijn om tenminste alle bestaande Workflows (zoals beschreven in **Bijlage H – Huidige Situatie**) onder te brengen in de Oplossing. Het is de verwachting dat Opdrachtnemer (proactief) zal adviseren over mogelijke rationalisatie van bestaande Workflows, waardoor het aantal Workflows in theorie zou kunnen afnemen tijdens de Implementatie. Behalve rationalisatie moet het ook mogelijk zijn om Workflows efficiënter in te richten, waardoor de complexiteit afneemt en de effectiviteit toeneemt. De SVB laat hierin zich graag adviseren en volgt daarin de best practice van de Oplossing en op basis van out-of-the-box functionaliteit, dus zonder maatwerk maar ook zonder meerwerk! Oftewel in het geval dat dezelfde functionaliteit voor hetzelfde geld kan worden geleverd met een andere (of slimmere) inrichting van de Oplossing, dan zal de SVB dit accepteren tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hier van af te wijken. De SVB wil haar systemen vooral eenvoudig en begrijpelijk houden voor haar Eindgebruikers en kijkt daarom naar de USM methode als richtlijn.

Daarnaast zijn er nog een aantal gewenste Workflows die in de toekomstige situatie ook via het ESMA moeten plaatsvinden:

1. Sleutelbeheer; Sleutelbeheer biedt de mogelijkheid om sleutels en cilinders van deuren, kasten, hekken, etc te registreren. We willen bijhouden wie welke sleutels in bezit heeft, zodat bekend is wie tot welke ruimte toegang heeft en hoeveel en welke sleutels er in omloop zijn. Hierdoor is eenvoudig te zien hoeveel sleutels er nog beschikbaar zijn.
2. Gebouwbeheer (inclusief middelen); Bedoeld voor gespecialiseerde medewerkers die gericht en efficiënt een meerjarenplan definiëren voor vastgoedobjecten en technische installaties. Vanuit het jaarplan kan integraal een offerte of opdracht worden aangevraagd en uitgegeven.
3. Bezoekerspas uitgeven; Bezoekerspassen kunnen vooraf, of als het bezoek arriveert, door de receptie worden aangemaakt, waarbij aankomst- en vertrektijden worden geregistreerd.

De Oplossing is bovenal gebruikersvriendelijk en toegankelijk, en stelt onder andere Beheerders in staat om simpel en zelfstandig nieuwe Workflows in te richten of Workflows aan te passen. Daarnaast moet het mogelijk zijn om nieuwe bron- en doelsystemen gemakkelijk toe te voegen aan de Oplossing.

De SVB is voornemens zelf een Platformteam te formeren voor de functionele ondersteuning van de Oplossing. Dit team fungeert als eerste lijn voor de key-users en andere stakeholders en draagt zorg voor de functionele inrichting toegepast op de verschillende Domeinen. Het doel is om naast functioneel beheerders ook een data analist voor rapportages en CMDDB analyses en een specialist voor Integraties en Koppelingen in het team op te nemen. We laten ons graag adviseren over de samenstelling.

2.4. Tactische verwachtingen

De Oplossing faciliteert collaboratie met andere Domeinen. Hoewel de vier Domeinen in de basis gescheiden zijn, moeten er Workflows ingericht kunnen worden die 'Domein-overschrijdend' zijn, waarbij alle noodzakelijke gegevens onderling uitwisselbaar zijn. Bij deze uitwisseling van gegevens moet het wel mogelijk zijn om bepaalde (privacygevoelige) informatie af te schermen.

Daarnaast moet het mogelijk zijn om simpel en snel nieuwe Domeinen toe te voegen, een en ander tegen vergelijkbare vergoedingen en tarieven zoals door Opdrachtnemer ingevuld in het Prijzenblad.

2.5. Strategische verwachtingen

De Dienstverlening levert een belangrijke bijdrage aan de SVB Meerjarenkoers en de IV-strategie (zie paragraaf 1.4 van het Beschrijvend Document). Dit betreft onder andere reductie van complexiteit, het gebruik van standaard oplossingen, overwegend gebruik van cloudoplossingen, een proactieve dienstverlening, technische en functionele vernieuwing, flexibiliteit en robuustheid, en de mogelijkheid om te koppelen met andere applicaties en organisaties.

Het is voor de SVB van groot belang dat de Oplossing een bijdrage levert aan deze strategische verwachtingen. Voor de duidelijkheid: 'organisatieverandering' maakt geen deel uit van de Opdracht.

2.6. De 1-loket gedachte

De SVB wil graag werken volgens de 1-loket gedachte zoals ook is opgenomen in de IV Strategie en de Meerjarenkoers voor de burger als klant, maar ook voor de interne verlening van Diensten aan de eigen Medewerkers. In dit concept staat de Medewerker centraal en wordt er aan 'de voorkant' gebruik gemaakt van een digitale omgeving waarin diverse soorten Meldingen/Aanvragen kunnen worden ingediend. Aan 'de achterkant' zijn Workflows en Oplosgroepen ingericht voor de gestandaardiseerde afhandeling van vaker voorkomende Meldingen/Aanvragen. Deze omgeving is gebruikersvriendelijk en biedt de Medewerkers een zogenaamde 'employee experience'.

2.7. Integrale regievoering

De SVB wil de eigen Diensten over de gehele keten 'live' kunnen volgen, en bij afwijkingen bij kunnen sturen. De SVB wil zowel intern als ook extern een Melding/Aanvraag kunnen volgen en na kunnen gaan of deze tijdig en correct wordt afgehandeld. Dit betekent onder andere inzage in doorlooptijden in relatie tot SLA's en contracten, via Koppelingen naar servicemanagement systemen van ESP's.

Daarnaast wenst de SVB voor verbetering van de eigen dienstverlening ook uitgebreide analysemogelijkheden waarmee bijvoorbeeld zichtbaar kan worden gemaakt welke route een Melding heeft gevolgd en of deze route efficiënt was, of er veel routeringen zijn geweest, en wat de tijd is geweest per stap in het proces, zodat (potentiële) bottlenecks op tijd kunnen worden geïdentificeerd.

Ook wil de SVB de juiste contactgegevens in de Oplossing hebben voor zowel operationele escalatie en hiërarchische escalaties. Dit betekent dat afspraken uit de DAP ingericht moeten kunnen worden in de Oplossing zodat ze direct zichtbaar zijn bij het afhandelen van een Melding.

2.8. Training

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de inrichting samen met de SVB wordt uitgevoerd. Het Platformteam en de Beheerders krijgen daarbij voldoende training en (praktijk)ervaring om gedurende de Exploitatie-fase zelfstandig nieuwe Workflows in te kunnen richten en/of kleine aanpassingen in bestaande Workflows aan te kunnen brengen, zonder hulp of tussenkomst van de Opdrachtnemer. Bij het inrichten van meer complexe Workflows en/of toevoegen van nieuwe Domeinen, kan een beroep worden gedaan op extra ondersteuning van Opdrachtnemer. Deze werkzaamheden vallen onder de noemer Optimalisatie, en worden op verzoek van de SVB uitgevoerd door Opdrachtnemer.

De huidige Beheerders zijn ervaren en bekend met enterprise servicemanagement toepassingen, maar het Platformteam moet nog worden gevormd en opgeleid.

2.9. Rapportage

De Oplossing beschikt over uitgebreide (standaard) rapportagemogelijkheden, zoals verwacht mag worden van een professioneel ESM-systeem. Het is de verwachting dat de SVB voldoende heeft aan standaardrapportages die zijn ingegrepen in de Oplossing. Voor maatwerkrapportages kan eveneens een beroep worden gedaan op de ondersteuning van Opdrachtnemer. Deze werkzaamheden vallen onder de noemer Optimalisatie, en worden op verzoek van de SVB uitgevoerd door Opdrachtnemer.

2.10. Gevraagde Opdrachtnemer

De geselecteerde Opdrachtnemer heeft bij voorkeur een Nederlandse vestiging of vertegenwoordiging, met relevantie ervaring in Nederlandse publieke sector of financiële instelling. Diens organisatie moet bovendien in staat om de SVB te begeleiden naar een hoger volwassenheidsniveau met betrekking tot servicemanagementprocessen. Hiervoor wordt door de Opdrachtnemer een bewezen Oplossing ingezet en zijn diens bedrijfsprocessen dusdanig ingericht dat deze van toegevoegde waarde kunnen zijn voor de SVB bij het uitvoeren van haar wettelijke taken.

De SVB blijft natuurlijk te allen tijde bepalend en zelfstandig in de uitvoering van deze interne servicemanagementprocessen. De Opdrachtnemer is echter proactief ondersteunend en beschikbaar.

Tenslotte is het de ambitie van de SVB om een langdurige samenwerking aan te gaan waarvan alle partijen voordeel hebben.

3. De gevraagde Dienstverlening

In de toekomstige situatie realiseert de Opdrachtnemer onder andere de hieronder beschreven doelstellingen en eindresultaten, als onderdeel van de Opdracht. De te leveren Dienstverlening is grofweg opgedeeld in drie perioden, waarin de Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst verschillende werkzaamheden uitvoert en capaciteit ter beschikking stelt ten behoeve van de Oplossing en overige onderdelen van de Dienstverlening.

De fasering is nader overeen te komen en Deelnemers worden gevraagd om hiervoor een voorstel te doen in hun uitwerking van SGC-K3 - Plan van aanpak.

3.1. Implementatie

De Opdrachtnemer levert alle programmatuur en apparatuur welke noodzakelijk is voor het beschikbaar maken en in stand houden van de Oplossing voor de SVB, voor de duur van de Overeenkomst. Hierbij hoort het installeren (setup) van de ESMA software en het uitvoeren van de basisconfiguratie. Op dit moment worden ook de (vier) 4 Domeinen gecreëerd voor de verschillende gebruikersgroepen, die elk een eigen omgeving kennen, met elk een eigen inrichting t.b.v. de Domein specifieke Diensten. Tevens wordt bij de Implementatie rekening gehouden met de inrichting van de generieke processen en gedeelde Diensten. Dit zijn Diensten die door meerdere Domeinen gezamenlijk worden geleverd. Hierbij zal vooral gebruik worden gemaakt van reeds in de Oplossing beschikbare out-of-the-box functionaliteiten, zonder maatwerk te moeten toepassen.

Onderdeel van de Dienstverlening is het ook beschikbaar maken van een Portaal voor de SVB. Het Portaal is compleet, overzichtelijk en gebruikersvriendelijk. Het stelt Gebruikers onder andere in staat om Meldingen/Aanvragen automatisch toe te wijzen, en er is een functionaliteit voor backlog tracking. Meldingen kunnen ook automatisch worden genereerd door andere systemen. Externe partijen hebben (beperkt) toegang tot het Portaal om proactief Meldingen/Aanvragen te kunnen behandelen. Het is daarnaast mogelijk om via het Portaal informatie uit te wisselen met (groepen) Eindgebruikers.

In deze periode worden de vereiste Koppelingen door Opdrachtnemer gerealiseerd en getest. Daarnaast worden alle overige werkzaamheden uitgevoerd om de Oplossing voor te bereiden op de uiteindelijk inrichting tijdens de opvolgende Transitie periode.

Ook wordt in deze periode in overleg met de SVB een transitieplan opgesteld en zullen de standaard rapportages worden opgezet en gepresenteerd.

De Implementatie wordt afgesloten met een succesvolle Acceptatie-test (zie AIV artikel 15).

3.2. Transitie

De Opdrachtnemer richt de Oplossing verder in voor de vier Domeinen, waarbij de SVB actief begeleid en geadviseerd wordt ten behoeve van de optimale inrichting. Op dit moment start de basisperiode voor de softwarelicenties en worden ook licentiekosten in rekening gebracht door Opdrachtnemer. Administratieve basis data wordt gemigreerd (zoals Assets, onderhoudsgegevens, kennisitems, workarounds) uit bestaande systemen naar de Oplossing. De SVB is niet voornemens om de volledige geschiedenis van afgeronde Meldingen/Aanvragen over te brengen naar de Oplossing. Mogelijk moet een beperkt aantal Meldingen/Aanvragen tijdens de migratie worden over gezet om de continuïteit tijdens de Transitie te borgen.

Daar waar de SVB verplicht is gegevens langdurig inzichtelijk te hebben en waarbij het niet mogelijk is om deze in de huidige servicemanagement-applicaties of anderszins raadpleegbaar te houden (zoals problems, wijziging historie, major incidents, beveiliging- en privacy meldingen), laat de SVB zich graag adviseren welke mogelijkheden er zijn. Gedacht wordt aan het bijvoegen van de historie via een bijlagen aan een Asset of een bundeling van de informatie binnen een wijziging. Informatie aangaande de Dienstverlening en de Workflows zal veelal niet direct over kunnen, maar opnieuw moeten worden ingericht op basis van de werkwijze van de Oplossing.

Vervolgens worden de verschillende Domeinen (en Gebruikers) gefaseerd overgebracht naar de Oplossing. Opdrachtnemer begeleidt dit overgangsproces en adviseert in het adoptieproces.

Beheerders participeren bij de inrichting van de Oplossing als onderdeel van hun training, hetgeen ze in staat zal stellen om na ingebruikname zelfstandig Workflows te kunnen aanmaken of aanpassen, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer. Verder wordt alle noodzakelijke training gegeven aan overige Gebruikers en ook (actuele) gebruiks- en beheerdocumentatie wordt ter beschikking gesteld.

De Transitie-periode wordt afgesloten na een succesvolle Acceptatie-test (zie AIV artikel 15).

3.3. Exploitatie

Tijdens de Exploitatiefase garandeert de Opdrachtnemer de ononderbroken en overeengekomen beschikbaarheid van de SaaS-oplossing voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient een robuuste cloud-infrastructuur te leveren die voldoet aan de overeengekomen Prestatie-eisen. Hierbij moet voldoende verwerkings- en opslagcapaciteit worden gewaarborgd, inclusief automatische op/afschaling om piekbelastingen op te vangen. Alle noodzakelijke integraties moeten worden onderhouden en toegankelijkheid via beveiligde verbindingen moet worden gegarandeerd.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proactief uitvoeren van alle noodzakelijke software-updates en- upgrades. Beveiligingspatches en functionaliteitsverbeteringen dienen te worden geïmplementeerd zonder verstoring van de dienstverlening. Technisch beheer en monitoring moeten worden uitgevoerd om optimale prestaties te waarborgen.

Opdrachtnemer levert een professionele Helpdesk, bemand door Nederlandstalige specialisten met diepgaande kennis van de SaaS-oplossing en de specifieke implementatie bij de SVB. De Helpdesk biedt ondersteuning volgens de overeengekomen Service Level Agreement (SLA's) met daarin duidelijk gedefinieerde Service Levels. Daarnaast levert Opdrachtnemer een functionaliteit in het Portaal voor het oplossen en beantwoorden van veel voorkomende vragen en problemen.

3.4. Optimalisatie

Tijdens de Exploitatie levert Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd advies aan de SVB over mogelijke verbeteringen van de Dienstverlening. Nieuwe ontwikkelingen en innovaties worden proactief door Opdrachtnemer onder de aandacht gebracht van de SVB.

Daarnaast is het waarschijnlijk dat de SVB zeker in de eerste jaren na ingebruikname van de Oplossing behoefte heeft aan meer ondersteuning van de Opdrachtnemer voor het vernieuwen of uitbreiden van functionaliteiten en/of Domeinen. Na schriftelijk verzoek door de SVB heeft de Opdrachtnemer binnen 3 maanden, tenzij anders afgesproken, voldoende technische en personele capaciteit beschikbaar, welke door de SVB op offertebasis kan worden ingezet.

3.5. Uitbreiding

Tijdens de Exploitatie is het mogelijk om nieuwe Domeinen toe te voegen aan de Dienstverlening. De afdelingen van de directie Bedrijfsvoering (Inkoop-, Contract- en Leveranciers Management, Finance & Controle, Service Center Data) zijn opgenomen in het Prijzenblad als optioneel. Er zijn voor deze afdelingen geen specificaties opgenomen en de kosten zijn een inschatting op basis van gemiddelden. Hiermee wordt feitelijk financiële ruimte ingebouwd voor Uitbreiding, die de SVB op offertebasis kan afnemen op het moment dat de behoefte ontstaat en budget beschikbaar is. Daarnaast is het in theorie mogelijk om ook andere SVB afdelingen toe te voegen aan de Dienstverlening, door eventueel gebruik te maken van de herzieningsclausule (zie paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document).

3.6. Uit scope

Zowel het aanbieden van een 1e-lijns helpdesk voor Eindgebruikers en ook het functioneel beheer van de Oplossing, zijn uitdrukkelijk geen onderdeel van de Opdracht. Deze zaken worden ingericht en geleverd door het Platformteam en de Beheerders. Het Platformteam en de Beheerders onderhouden het contact met de Opdrachtnemer ter ondersteuning van de Oplossing, waarbij dit voornamelijk zal gaan om advies over werking en inrichting en mogelijk hulp bij complexe configuraties.

4. De gevraagde Oplossing

4.1. Doel

Ten eerste willen we voor alle Medewerkers de interne servicelevering (servicebeleving) verbeteren, en vanuit één waarheid zorgen voor een consistente en geoptimaliseerde gebruikerservaring. Ten tweede willen we de kwaliteit van de interne dienstverlening door continue feedback middels onder andere rapportages, naar een hoger niveau brengen.

Dit kan worden bereikt door de gemeenschappelijke functionaliteiten en informatie (data) van supportservices en de klantinteractie integraal en centraal aan te bieden. De supportactiviteiten die niet gemeenschappelijk zijn, haken daar zo veel mogelijk op aan als dat vanuit het gebruikersperspectief ook wenselijk is.

Dit alles moet leiden tot een betere Medewerker-ervaring (user experience), meer mogelijkheden voor terugkoppeling en verbetering, betere governance, privacy en veiligheid. Verder streven we naar efficiënter gebruik van gedeelde middelen en expertise. Het integrale serviceconcept voor de interne dienstverlening omvat het volgende voor de Medewerker:

- *Eenduidige toegang*: één loket voor alle interne serviceverzoeken voor o.a. IT, HR, Facilities, DSV en eventueel andere support services.
- *Geïntegreerde Diensten*: met één verzoek de volledige vraag gesteld hebben, (zoals verhuizing, onboarding, offboarding) met één coördinerende contact-partij.
- *Gebruiksvriendelijkheid*: de Medewerker wil intuïtief kunnen handelen. De inrichting van de processen en tooling zou rekening moeten houden met een diverse gebruikerspopulatie met verschillende digitale vaardigheden. De wens is dus een goede *userinterface*, hoge beschikbaarheid en een 'in één keer goed' oplossing.
- *Gecentraliseerde servicecatalogus*: met de beschikbare services en toegang via een selfserviceportal om services aan te vragen.
- *Multichannel aanpak*: waarbij de Medewerker afhankelijk van de vraag naar het juiste kanaal wordt geleid en zo veel als mogelijk zelf het kanaal (zoals Portaal, balie, telefoon/teams, chat, app, e-mail) naar voorkeur kan kiezen, wel rekening houdend met de veiligheid en autorisaties.
- *Tijdige terugkoppeling van de status*: van het serviceverzoek van de Gebruiker en vanaf één plek inzicht over de status van de afhandeling over verschillende ondersteunende afdelingen, rekening houdend met de privacy.
- *Service op maat*: zo veel mogelijk *selfservice* en met ruimte voor handmatige verwerking.
- *Automatiseren*: daar waar mogelijk processen bundelen, standaardiseren en/of integreren en automatiseren.
- *Flexibiliteit*: om aanpassingen te kunnen doen in de gewenste functionaliteit, zij het binnen de kaders van de standaard tooling (zonder maatwerk), wegens Integratie met aanpalende processen.
- *Soepel onboarden*: van nieuwe werknemers (pas, laptop, telefoon, etc.), een proces waar HR, IT en Facilities in gelijke mate mee te maken hebben.
- *Eén loket (selfservice Portaal) voor kennismanagement*: bijvoorbeeld door antwoorden op vragen en verzoeken te standaardiseren en te automatiseren, te bundelen en slim te ontsluiten.
- *Schaalbaarheid*: kunnen schalen in capaciteit en wijziging van het aantal Workflows door SVB-servicedesks meer te laten samenwerken.

- *Privacy*: bijvoorbeeld middels strikte Domein-scheiding, zodat een SVB-medewerker alleen de data krijgt te zien die op basis van de contractuele afspraken relevant is om te delen.
- *Regie en service-Integratie*: De complexiteit van een multisourcing omgeving als de SVB stelt hoge eisen aan IT service-management, service-Integratie en cross-leverancier management. De Oplossing maakt het mogelijk voor de SVB om (betere) regie te kunnen voeren over interne en externe leveranciers.

4.2. Route

Het heeft niet de voorkeur om de Oplossing met een big-bang te realiseren. De voorkeur is een stapsgewijze aanpak en een geleidelijk groeipad, van eerst implementeren van ESMA binnen IT naar meer en verbeterde samenwerking met afdelingen buiten IT naar een steeds meer geïntegreerde afhandeling servicemanagement processen SVB breed. Pas als er sprake is van Integratie van supportprocessen, is er ook pas sprake van ‘enterprise servicemanagement’. In een aantal gevallen gebeurt dat nu al.

In welke mate de SVB processen wil integreren, zal tijdens dat groeipad geleidelijk en op basis van de business case en uitvoerbaarheid worden bepaald.¹



De reden voor deze geleidelijke aanpak is dat er sprake is van grote diversiteit tussen de betrokken partijen die binnen de Oplossing moeten gaan samenwerken. Daarnaast zijn er momenteel een groot aantal veranderingen gaande binnen de IT organisatie.

4.3. Scope van de processen

ESMA is primair bedoeld om de Eindgebruikers optimaal te ondersteunen in de dagelijkse werkzaamheden via de aangeboden Diensten om zo de tevredenheid van Medewerkers te verhogen. Dit wordt gerealiseerd door effectiever samenwerken en het versnellen van processen door een uniforme werkwijze binnen en tussen de Domeinen, zoals ten aanzien van:

- IT
- HR
- Facility management
- DSV
- Anderen (tbv functioneel beheer)

Met de Oplossing kunnen interne en externe dienstenleveranciers op een eenduidige manier diensten en ondersteuning aanbieden aan de Eindgebruikers.

¹ Integratie van alle front-office processen zou bijvoorbeeld een service desk vereisen, die diepgaande kennis over alle domeinen, IT, Facilities, HR en dienstverlening kan afdekken ('skilled service desk'). Er zijn echter weinig service desk medewerkers die dat kunnen. Logischer is daarom een Portaal waar Medewerkers zich kunnen melden en snel kunnen worden doorverwezen naar de juiste service desk en met specifieke kennis.

De Oplossing stelt meer eisen t.a.v. de benodigde standaard uitgewerkte (ITIL) processen en functionaliteiten, zoals het managen van end-to-end dienstenmodellen (configuratie-gegevens) en het managen van de impact van wijzigingen.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van wat minimaal ondersteund wordt door de Oplossing:

Type	Naam	Domein
Proces	Asset & configuration management	IT/HR/FM
	Change management	IT
	Event management	IT
	Incident/Case management	IT/HR/FM/DSV
	Klachtenbeheer	IT/HR/FM/DSV
	Kennismanagement	IT/HR/FM
	On- en Off-boarding	IT/HR/FM
	Problem management	IT/FM
	Reserveringenbeheer	IT/FM
	Request management	IT/HR/FM/DSV
	Security incident & event management (SIEM)	IT
	Service catalogus management	IT/HR/FM/DSV
	Service level management	IT
Functie	Bezoekersregistratie	FM
	Enquête	IT/HR/FM/DSV
	Financieel management	IT/FM
	Gebouwbeheer & Klimaatbeheersing	FM
	Magazijnbeheer	IT/FM
	Operations	IT/FM
	Rapportages	IT/HR/FM/DSV
	Self-Service Portal	IT/HR/FM/DSV
	Workflow	IT/HR/FM/DSV
Integratie	Availability & Performance Monitoring (APM)	IT
	Asset discovery tooling	IT/(FM)
	Backlog management	IT/HR/DSV
	Collaboration & Notification	IT/HR/FM/DSV
	Contract & Leveranciersmanagement	IT/FM
	Data Analytics & Reporting	IT
	Deployment & Provisioning	IT
	HR management	IT/HR/FM/DSV
	Identity & access management	IT/FM
	ITSM/ESM systeem van ESP's	IT/FM
	Security Operations	IT
	Service & Applicatie portfolio	IT
	Software Asset Management	FM
	Vulnerability & Patchmanagement	IT

4.3.1. Asset & configuration management

De Asset-registratie behoefte van de Domeinen is gezamenlijk over de gehele keten in de Oplossing beschikbaar waarbij Assets altijd maar 1 keer in de administratie voorkomen en op basis van de behoefte per Domein, rol, functie andere informatie zichtbaar en/of bewerkbaar is. Dit ondersteunt maximale samenwerking en transparantie in de keten. Daarbij is het naar behoefte mogelijk om Assets en/of gegevens door ESP's te laten bijhouden en deze Assets te relateren aan de factuur van de ESP.

De Oplossing maakt gebruik van een eenduidig datamodel. Aanvragen en Meldingen worden gekoppeld aan de betrokken Assets en voor Domein Faciliteiten moet het mogelijk zijn om onderhoudsgeschiedenis oneindig te bewaren. Het vullen van de Assets en de gegevens en relaties gaat zoveel mogelijk automatisch via Integraties of eigen detectie functionaliteit.

4.3.2. Change management

Wijzigingen op Assets en de impact hiervan op de Dienstverlening zijn inzichtelijk over de gehele keten. Zowel over de Domeinen als ook richting ESP's. De planning van wijzigingen wordt actief ondersteund alsook het goedkeuringsproces (intern en extern) en de vastlegging van bewijsvoering t.b.v. audits. Zo is er functionaliteit om de CAB agenda te genereren en wordt de besluitvorming vastgelegd. Verder worden tijdsloten beschikbaar gesteld op basis van de onderhoudsvenster en mogelijk conflicterende releases en kunnen documenten ter bewijsvoering worden toegevoegd. Vanuit de Oplossing wordt de communicatie naar de betrokken stakeholders gefaciliteerd.

Visie

Een wijziging in de Oplossing is niet alleen de administratie maar ook de basis van de automatisering naar deployment. Waarbij de gekozen implementatiedatum- en tijd de aftrap is voor automatische release in de productie-omgeving en waarbij stakeholders worden geïnformeerd en de CMDB geautomatiseerd bijgewerkt.

4.3.3. Event management

De Oplossing voorziet in Integraties met de monitoring tooling Dynatrace en Splunk waardoor gedetecteerde en gecorreleerde events handmatig dan wel geautomatiseerd Meldingen genereren in de Oplossing en/of status aanpassingen in de CMDB. Het is mogelijk, echter niet noodzakelijk, dat de correlatie van de events wordt uitgevoerd door de Oplossing. Voor het bepalen van de impact en een juiste correlatie worden gegevens vanuit de CMDB van de Oplossing beschikbaar gesteld aan de monitoring tools. Zoals het serviceniveau, onderhoudsvensters (SLA), de gebruikersgroep en relaties tussen de Assets.

4.3.4. Incident/Case management

Verstoringen of incidenten in de Dienstverlening worden via verschillende kanalen kenbaar gemaakt bij de Opdrachtnemer. Het heeft de voorkeur dat de Eindgebruiker een Melding doet via het Portaal maar deze kan zich ook melden bij een van de balies of kan via de telefoon en/of chat contact opnemen. Via al deze kanalen moet voor de Behandelaar direct zichtbaar zijn wie er contact op neemt, welke dienstverlening deze ontvangt en van welke Assets gebruik wordt gemaakt. Op basis van de afgesproken Service Levels wordt een Melding geclassificeerd en geprioriteerd waarna deze wordt toegekend aan een Oplosgroep. Dit gebeurt zoveel mogelijk automatisch. Bij analyse en bepalen van de impact kan gebruik worden gemaakt van een functionaliteit waarmee de gehele keten van de interne dienstverlening en de status van individuele componenten/Assets visueel inzichtelijk is. Ook zijn alle relevante bekende en voorgaande storingen, workarounds of onderhoudswerkzaamheden beschikbaar in de weergave.

Voor grote verstoringen bestaat een aparte Workflow waarmee extra functionaliteit beschikbaar komt zoals een alternatieve escalatieroute, berichtgeving via Portaal/SMS/email, beschikbaarheidsroosters, noodnummers, agenda en logging, en bundeling van Meldingen waarbij de communicatie naar Eindgebruikers in bulk kan worden verwerkt. Op basis van de doorlooptijd worden betrokkenen actief geïnformeerd over een naderende deadline en daarmee een escalatie in het proces. ESP's moeten samen met de SVB in de dienst keten gezamenlijk kunnen werken aan het oplossen van een verstoring

door een vergaande Integratie waarbij alle partijen direct inzicht hebben op de actuele status van de melding en de acties die nog open staan.

4.3.5. Klachtenbeheer

De Oplossing biedt ook functionaliteit waarbij een klacht over de Dienstverlening gemeld kan worden. Dit type Melding heeft zijn eigen escalatie route en doorlooptijden en kan in rapportages eenvoudig onderscheiden worden van andere Meldingen. De escalatie- en communicatie momenten- en middelen zijn specifiek voor het behandelen van klachten ingericht.

4.3.6. Kennismanagement

De SVB wenst kennismanagement in te richten op basis van de KCS-methode waarbij kennisitems direct te relateren zijn aan de servicecatalogus en/of onderliggende Assets. Kennisitems worden gebruikt om vragen te beantwoorden van Eindgebruikers dan wel via het Portaal, of via het overnemen van informatie in de Melding/Aanvraag. Daarbij wordt het kennissysteem niet alleen gebruikt voor handleidingen of verdieping van een beschrijving van de Dienstverlening, maar ook als 'known error' database. Waarbij er relaties worden onderhouden tussen de Meldingen waarop deze is toegepast en de uiteindelijke wijziging.

Eindgebruikers kunnen feedback geven op items waarbij Behandelaars deze feedback gestructureerd verwerken. Het kennissysteem is een volwaardig informatiesysteem waarbij edit/review/publicatie rechten voor verschillende categorieën van items kunnen worden gezet en die een publicatie workflow faciliteert voor zowel de frontend als de backend van het systeem. Via formulieren kunnen verschillende type kennistemplates worden aangeboden zodat handleidingen, 'known errors', korte vraag antwoord, en verdiepende kennisartikelen worden onderscheiden.

De Oplossing bevat alle voor Eindgebruikers relevante informatie aangaande de via het systeem ondersteunde dienstverlening. Deze informatie is ook alleen op deze plek te vinden en daar waar nodig wordt hiernaar verwezen vanuit andere bronnen, zoals sharepoint of intranet. Voor de Behandelaars is operationele informatie die nodig is om met het systeem en het proces te werken ook ontsloten via de Oplossing. Het is niet het doel om het systeem als bron te gebruiken voor onderliggende technische documentatie.

Visie

Verbeteringen in het matchen van kennisitems met een Melding/Aanvraag moet via zelflerende algoritmes en/of AI ondersteund kunnen worden. Externe kennisbronnen van ESP's moeten ontsloten kunnen worden, primair t.b.v. van de 'known errors'.

4.3.7. On- en off-boarding

De Oplossing ondersteunt het volledige on- en offboarding proces van een Medewerker waarbij deze voorgedefinieerde Aanvragen zijn gebundeld en in een workflow in de juiste volgorde en afhankelijkheid zijn geplaatst. Op basis van de aangegeven behoefte wordt alle benodigde interne dienstverlening dan wel via taken bij Behandelaars dan wel automatisch geconfigureerd. Daarbij is het mogelijk om afspraken in te plannen voor de uitgifte van hardware en het digitaal akkoord geven voor ontvangst. Het is inzichtelijk welke Diensten en Assets een Medewerker afneemt. Deze informatie is voor de Medewerker, de leidinggevende, facilitair medewerkers, IT-ers en HR-Medewerkers inzichtelijk zodat bij uitdiensttreden altijd duidelijk is welke Assets geretourneerd dienen te worden en welke rechten ingetrokken dienen te worden.

4.3.8. Problem management

De Oplossing ondersteunt de Beheerders actief bij het verminderen van terugkerende verstoringen door problem-suggesties aan te dragen op basis van geautomatiseerde aggregaties, interpretaties en prioritering. Daarbij worden verschillende bronnen gecombineerd zoals de incidenten, event vanuit monitoring, known errors. Deze bronnen zijn mogelijk ook bronnen die door een ESP beschikbaar zijn gesteld. Over de gehele dienstketen inclusief ESP's is problem-to-fix tracking mogelijk. Bij een verdere analyse door de Beheerder wordt deze actief ondersteund in verschillende root-cause analyse methoden (zoals Ask why, Fishbone, Fault tree analysis).

4.3.9. Reserveringenbeheer

De SVB is voornemens om de Oplossing in te zetten als volwaardig reserveringsstelsel waarmee Eindgebruikers via het Portaal zelf reserveringen kunnen plaatsen, aanpassen en annuleren en daarbij direct inzicht hebben in de kosten. Verschillende Assets die in de CMDB worden bijgehouden moeten gereserveerd kunnen worden op aangegeven tijden en door toegekende groepen Eindgebruikers. Het gaat daarbij o.a. om reservering van ruimten (inclusief Integratie met outlook-agenda), audiovisuele middelen, auto's, fietsen, laptops, sleutels, toegangspassen voor gasten, parkeerplaatsen en catering.

Door de Beheerder is in te stellen voor wie (rechten) en op welke momenten de Assets beschikbaar zijn, of en hoeveel tijd tussen de reserveringen moet worden aangehouden en Assets moeten aan elkaar gerelateerd kunnen worden om zo zaken in bundels te kunnen (laten) reserveren. Tevens moet het mogelijk zijn om de kosten weer te geven die gerelateerd zijn aan de Asset en van de duur en/of het moment van reserveren. Bij het bundelen wordt het totaal van de kosten weergegeven.

De Eindgebruiker kan eenvoudig een herhaling van een reservering (reeks) plaatsen waarbij de Beheerder deze kan begrenzen in tijd door een maximum in de herhaalcyclus aan te geven.

Bij het invoeren van een herhalende reservering is er een automatische controle of deze reservering daadwerkelijk gedaan kan worden voor alle herhalingen binnen de gekozen criteria tot het ingestelde maximum van de herhaalcyclus. Indien dit voor de desbetreffende data waarop de herhaalde reservering wordt gemaakt niet kan, dan dient de mogelijkheid om deze te herplannen (bijvoorbeeld door een andere datum/locatie/tijd te selecteren) aanwezig te zijn. Ook kan de Beheerder specifieke gebruikersrechten toekennen waarmee zij specifieke Assets kunnen herplannen om zo efficiënter om te kunnen gaan met de beschikbare middelen. Zowel voor de Eindgebruiker als de Beheerder is het plannen en herplannen visueel te doen via een planbord.

Via rapportages is het mogelijk om inzicht te krijgen in de bezettingsgraad van de verschillende Assets, eventuele kosten en no shows in relatie tot de Eindgebruikers.

Voor een optimaal gebruik van de parkeergelegenheden van de SVB is er een Integratie met het parkeersysteem en faciliteert de Oplossing bij het reserveren van parkeerplaatsen op basis van kenteken en toegangspas. Daarnaast is er een Integratie met MS365 om tenminste de volgende Workflows te ondersteunen:

- Een meeting plannen zowel in Outlook als in de Oplossing waarbij minimaal de aanvullende Diensten en Assets (zoals vergaderruimten, beamers, en catering) door de Oplossing geïntegreerd worden aangeboden.
- Een reservering maken vanuit Outlook alsook vanuit de Oplossing voor een ruimte of Asset die ook beschikbaar is gemaakt in MS365.
- Bij het aanpassen van een reservering of meeting (en bijbehorende Diensten) in Outlook of de Oplossing dient de wijziging gesynchroniseerd te worden binnen zowel Outlook en de Oplossing.

Visie

De SVB voorziet richting de toekomst een Integratie met het gebouwbeheersysteem waarbij een elektronisch signaal (zoals sensortechnologie) wordt afgegeven zodat het mogelijk is bij 'no-show' de reservering automatisch op te heffen en de Asset vrij te geven voor reservering.

4.3.10. Request management

De Oplossing beschikt over een bestelcatalogus waar vanuit Eindgebruikers en Behandelaars diverse Diensten kunnen bestellen. Aanvragen kunnen direct via een formulier worden ingediend of er wordt via Integraties doorverwezen naar portalen waar deze aanvragen volledig via selfservice kunnen worden uitgevoerd. Aanvragen worden zoveel mogelijk geautomatiseerd verwerkt zonder de tussenkomst van Behandelaars, ook als dit meerdere Domeinen of ESP's betreft. Daar waar een of meerdere beoordelingen noodzakelijk zijn kan dit worden uitgezet bij aangewezen managers, functioneel en/of financieel verantwoordelijken aan de Eindgebruikers kant alsook bij de Behandelaars. Bij afwezigheid kan een Beoordelaar zijn taken delegeren.

Als meerdere Behandelaars zowel intern als extern handmatig acties moeten uitvoeren worden deze acties automatisch uitgezet in de verschillende Domeinen en ESP's.

Door intelligente uitvraag worden Eindgebruikers geholpen bij het maken van de juiste keuze in de geboden Diensten. Bij vragen wordt de Eindgebruiker ondersteund via suggesties van bijpassende kennisitems en gerelateerde Diensten. Het is daarbij mogelijk om verschillende Diensten te combineren/bundelen binnen een Aanvraag.

Daar waar Diensten intern of extern direct worden doorbelast/gefactureerd bestaat een geautomatiseerd proces via een Integratie met de financiële systemen.

Mogelijke leveringsmodellen:

- Bestelling in de Oplossing, met de Workflow en taken binnen de Oplossing;
- Bestelling in de Oplossing, met beoordeling, na goedkeuring automatische fulfilment (Integratie met een automation tools of IAM, AD, etc.);
- Direct routeren naar het bestelportaal van de ESP (en beoordeling). Eventueel loggen van requests in de Oplossing;
- Bestelling in de Oplossing, met beoordeling, na goedkeuring routing naar het requests systeem van de leverancier.

4.3.11. Security incident & event management (SIEM)

De SVB wil IT Security en SIR (BHV) Meldingen kunnen afhandelen via de Oplossing. Aangezien het hier vaak om gevoelige dan wel vertrouwelijke gegevens gaat moet de inhoud of delen van de inhoud van deze Meldingen afgeschermd kunnen worden. Een Melding mag echter niet verdwijnen/zoekraken voor Eindgebruikers en Behandelaars. Deze Meldingen moeten ook een audit trail bevatten zodat naderhand te herleiden is wie op welk moment welke handeling heeft verricht en op basis van welke goedkeuring. Soms moeten deel acties worden uitgezet bij leveranciers of binnen een ander Domein. Echter moet het geheel altijd overzichtelijk blijven voor de Behandelaar die de regie voert. Omdat het specifieke Meldingen betreft met een eigen administratie behoeft moeten deze eigen velden en Workflows ondersteunen en moet er separaat over gerapporteerd kunnen worden.

4.3.12. Service catalogus management

In de Oplossing zijn Diensten in de catalogus koppelbaar aan contracten, financiële administratie, SLA's en bijbehorende servicematrices- en vensters, als ook de Assets in de CMDB. Diensten worden beschikbaar gemaakt in de catalogus weergave van het Portaal.

Visie

De Oplossing voorziet in een mogelijkheid voor ESP's om delen van hun eigen servicecatalogus aan te bieden en te beheren. Waarbij goedkeuring, status tracking en levering is geïntegreerd in het Portaal.

4.3.13. Service level management

De SVB wil regie voeren over de gehele dienstketen van functioneel beheer (business), applicatie ontwikkeling en technisch beheer (IT) tot en met de externe leveranciers. De leveranciers worden soms direct aangestuurd vanuit functioneel beheer (SaaS) of vanuit IT. Daarbij wil de SVB inzage hebben in de doorlooptijden, afspraken, afhankelijkheden per Domein en ESP. De service afspraken zijn voor alle betrokken partijen duidelijk inzichtelijk in de Oplossing en helpen direct bij het prioriteren van de werkzaamheden. Via rapportages en dashboards is direct inzichtelijk waar operationele (bij)sturing over de as van de dienstverlening noodzakelijk is op basis van de gemaakte afspraken. Daarnaast kunnen deze inzichten ook gebruikt worden om achteraf bottlenecks te identificeren.

4.4. Scope van de functies

4.4.1. Bezoekersregistratie

Eindgebruikers melden via het Portaal bezoekers aan waarbij beschreven is welke Diensten standaard worden geleverd en welke optioneel zijn. Na het kiezen van de gewenste dienstverlening en het doorgeven van de hiervoor benodigde informatie wordt deze automatisch toegekend aan de Bezoeker en worden daar waar nodig acties uitgezet naar de verschillende afdelingen om de Bezoeker te ontvangen. Daar waar er nog additionele gegevens nodig zijn van de Bezoeker kan dit direct door de Bezoeker via het Portaal worden doorgegeven na het ontvangen van een notificatie. Zoals het kenteken voor de reservering van de parkeerplaats. Als alle gegevens zijn ontvangen wordt de toegangspas klaar gemaakt voor uitgifte bij de balie en het wifi account gemaild naar de Bezoeker.

Voor het organiseren van evenementen is het ook mogelijk om in bulk Bezoekers aan te melden en de gewenste dienstverlening te selecteren.

4.4.2. Enquête

Eenvoudige Aanvraag/Melding tevredenheidsmeting is beschikbaar waarbij de Eindgebruiker feedback kan geven op de ontvangen interne dienstverlening. Deze feedback is in de backend direct te relateren aan de Aanvraag/Melding, Oplosgroep en dienstverlening. Behandelaren hebben een interface waarmee ze feedback kunnen verwerken, rapporteren en enquêtes kunnen ontwerpen.

4.4.3. Financial management

Kosten worden vastgelegd m.b.v. kostencodes per Asset en onderdelen van de organisatie of personen. Doormiddel van de relatie van de Assets en de Diensten kunnen de kosten per Dienst inzichtelijk worden gemaakt waarbij de Assets administratie het mogelijk maakt deze te relateren aan de facturen van een ESP. Via Integraties (Proactis) zijn reserveerbare Assets en Diensten direct te verrekenen. In de Oplossing is zichtbaar dat deze kosten zijn betaald.

4.4.4. Gebouwbeheer & Klimaatbeheersing

Ruimtebeheer voor de SVB en voor externe huurders op Locaties kan worden gedaan in de Oplossing waarbij deze gegevens via Integraties kunnen worden gedeeld dan wel worden verrijkt (middels AutoCAD beschrijf je alle verdiepingvloeren in detail, de Oplossing vertaalt dit in bewerkbaar ruimtebeheer). De 'meer-jaren-onderhouds-planning' kan volledig worden uitgevoerd en de administratie is direct de basis van de Locatie/ruimte administratie van het Assetmanagement. Voor klimaatbeheersing ondersteunt de Oplossing tevens een Koppeling met het gebouwbeheersysteem.

4.4.5. Magazijnbeheer

De SVB wil met de Oplossing beheer kunnen voeren over Assets die intern of op afroep bij ESP's beschikbaar zijn als voorraad. De voorraad is in de bestelcatalogus in het Portaal inzichtelijk te maken zodat Eindgebruikers zelf kunnen zien hoeveel artikelen er nog beschikbaar zijn. Het is mogelijk om een bestelling intern door te belasten vanuit de levering vanuit een magazijn. Behandelaren kunnen aangeven wat er moet gebeuren als een voorraad van een artikel op dreigt te raken. Zoals een automatische inkooporder. Er is functionaliteit beschikbaar waarmee magazijnen regelmatig kunnen worden gecontroleerd op de aanwezige voorraad waarbij afwijkingen automatisch worden verwerkt.

4.4.6. Operations

De Oplossing kan – al dan niet via Integraties – veel voorkomende werkzaamheden plannen en automatiseren. Tevens geeft het een integraal inzicht over alle Domeinen en ESP's heen van de werkzaamheden die lopen en eraan komen en de actuele status van de Assets en Diensten waarin verstoringen duidelijk zijn weergegeven. De IT servicedesk, het monitoring operations center (MOC) en security operations center (SOC) hebben altijd een actuele weergave van de dienstverlening, en Beheerders werken samen via geautomatiseerde Workflows.

4.4.7. Rapportages

De Oplossing voorziet in standaardrapportages- en dashboards waarmee operationele inzage en sturing over de as van de dienstverlening en de ondersteunende processen mogelijk is. Daarbij kunnen deze specifiek worden gemaakt voor de verschillende verantwoordelijke partijen in de keten zoals de Domeinen en de ESP's. Waarmee zowel de interne als de externe performance inzichtelijk kan worden gemaakt. In de weergave is informatie zowel in percentages als ook aantallen weer te geven.

Afgesproken Service Levels worden in de visualisatie van de rapportages en dashboards weergegeven. Via diverse communicatiekanalen kunnen rapportages proactief worden gedeeld. Eigen rapportages zijn binnen de Oplossing samen te stellen door de SVB waarbij alle waarden/velden die zichtbaar zijn in de interface gebruikt kunnen worden. Via query's en filters kunnen doorsneden van de gegevens worden gemaakt die geëxporteerd kunnen worden voor verwerking in andere analyse tools. Daarbij zijn in een overzicht gegevens uit verschillende tabellen en modules die gerelateerd zijn aan elkaar weer te geven en te exporteren. Rapportages en dashboards worden in het Portaal en de backend weergegeven op basis van rechten en rollen.

4.4.8. Selfservice Portal

Via het Portaal vinden Eindgebruikers en Bezoekers informatie in de servicecatalogus en de kennisbank, over de aangeboden dienstverlening die voor hen van toepassing is. Zij kunnen Melding maken van verstoringen (of een datalek) of dienstverlening aanvragen/bestellen en de status van hun Melding volgen en additionele informatie toevoegen, zo nodig goedkeuring verlenen. Bij het indienen van een Melding worden zij geholpen door informatie die al beschikbaar is in de Oplossing zichtbaar te maken en toegespitst op de rol en/of aard van de melding te filteren. Ze hebben inzage in de Assets

die aan hen zijn toegekend en kunnen nieuwsberichten lezen over veranderingen in de door hun ontvangen dienstverlening, huidige storingen met hun workarounds en gepland onderhoud. Tevens is het Portaal een centrale plek waarbij doorverwezen kan worden naar andere portalen.

4.4.9. Workflow

Via de workflow-engine en automatiseringsoplossing worden Meldingen/Aanvragen en/of deeltaken automatisch gerelateerd (Dienst, Asset), gebundeld, geclassificeerd, geprioriteerd en toegewezen. Dit kan de Behandelaar die hier rechten toe heeft gekregen zelf via Low-Code/No-Code functionaliteit grafisch configureren. Hierbij is het mogelijk om acties en series van acties vaker te gebruiken, en kan ook worden afgedwongen dat bepaalde acties niet door dezelfde Beoordelaar dan wel Behandelaar mag worden uitgevoerd (functiescheiding).

Bij het toewijzen van een Melding/Aanvraag aan een ander proces worden bijbehorende velden en functionaliteit beschikbaar gemaakt voor het ticket zonder afsluit, archief of kopieer acties. Zodat Eindgebruikers en Behandelaars hetzelfde ticket & nummer kunnen blijven volgen.

4.5. Scope van Integraties

Het bovenliggende principe is 'Re-use, before Buy, before Build'. Met coderen van Koppelingen vertaalt dit zich tot: 'no-code, before low-code, before full code'. De SVB is voornemens om op basis van bestaande bouwblokken en bouwfaciliteiten zelf Koppelingen te kunnen configureren (zoals bij no-code of low-code), uit te rollen en functioneel te beheren. Het uitgangspunt hierbij is het gebruik van standaard bouwblokken. Dat betekent dat de Opdrachtnemer de Koppelingen moet baseren op deze standaard bouwblokken vanuit ESMA.

Daar waar standaardfunctionaliteit niet beschikbaar is, moet een Koppeling via rest-API mogelijk zijn, en is de ongestoorde werking van de Koppeling een verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

4.5.1. Availability & Performance Monitoring (APM)

De Oplossing voorziet in Integraties met de monitoring tooling Dynatrace en Splunk ter ondersteuning van event management (correlatie), incident management (automatische registratie), changemanagement (onderdrukking tijdens onderhoudsvensters), SIEM. CMDB informatie vanuit de Oplossing is via de Integratie beschikbaar in de monitoring tooling t.b.v. impact bepaling en correlatie.

4.5.2. Asset discovery tooling

Het vullen van de Assets en de gegevens en relaties gaat zoveel mogelijk automatisch via Integraties of eigen detectie functionaliteit. Daarbij is het mogelijk om per waarde aan te geven wat de actie moet zijn bij afwijkingen en is het mogelijk om hierover te rapporteren dan wel automatisch taken uit te zetten naar Behandelaars. De SVB maakt, voor het scannen van de 'eigen' delen, gebruik van twee type discovery tools. Op basis van netwerk scanning en via agents. Beide worden gebruikt om voor dat CI type relevante gegevens op te halen en automatisch beschikbaar te stellen in de CMDB. Van leveranciers verwachten wij dat deze de data aanlevert, om de CMDB mee te vullen.

4.5.3. Backlog management

De Oplossing ondersteunt een bi-directionele Connector met Jira voor backlog/issue tracking, waarbij geconfigureerd kan worden op basis van welke criteria een Melding of Aanvraag uit de Oplossing wordt aangemaakt en hoe deze in beide systemen up to date wordt gehouden en afgesloten.

4.5.4. Collaboration & Notification

De Oplossing ondersteunt het contact met de Eindgebruiker door direct relevante gegevens aan de Behandelaar te tonen onafhankelijk van welk kanaal wordt gebruikt. Zo worden openstaande Meldingen/Aanvragen, Assets weergegeven als een Eindgebruiker een vraag stelt via een chat of call in MS Teams. En is het maken van een afspraak in de agenda van de Eindgebruiker beschikbaar.

Via het Portaal maar ook via e-mail en chats kan vanuit de Oplossing contact opgenomen worden met de Eindgebruiker waarbij informatie uit de Aanvraag/Melding, kennisitems kan worden meegegeven. Als de Eindgebruiker in MS365 heeft aangegeven niet beschikbaar te zijn is dit in de Oplossing zichtbaar zodat deze niet onnodig wordt benaderd.

De contact geschiedenis wordt in de Aanvraag/Melding bijgehouden en is inzichtelijk voor de Eindgebruiker. Status updates worden via e-mail of kanaal naar keuze beschikbaar gesteld aan de Eindgebruiker.

Voor communicatie tussen Behandelaars is in de Oplossing ook een voorziening getroffen. Zoals een chat (Integratie met teams) functie of mogelijkheid om e-mail te verzenden waarbij direct verwezen wordt naar de juiste Melding/Aanvraag.

Bij grote verstoringen zijn extra communicatiemogelijkheden beschikbaar om grote groepen Gebruikers te bereiken en om specifieke groepen te informeren. Zoals de Gebruikers, Beheerders van de Dienst en het management. Het bereiken van deze groepen moet zowel actief (SMS, notificaties, e-mail) alsook passief (banner, nieuwsbericht intranet/Portaal) plaatsvinden.

4.5.5. Contract & Leveranciersmanagement

De SVB gebruikt ProActis voor het beheer van de contracten. Er is behoefte aan inzage in de Oplossing welke contracten in relatie staan tot welke Diensten zodat duidelijk is of de contracten geldig en dekkend zijn, of het contract voldoende wordt benut, en of de facturen hierop aansluiten. Dit betreft voornamelijk voor een stuk leveranciersmanagement. Waarbij ook inzage is gewenst welke leverancier welk deel van de Diensten heeft geleverd en of dit binnen de afspraken is gebeurd, en zo niet wat de afwijkingen hierop waren.

4.5.6. Data Analytics & Reporting

Ten behoeve van management- en stuurinformatie en de ontwikkeling hiervan is data vanuit de Oplossing te ontsluiten. Via export t.b.v. adhoc rapportages en via een Integratie naar t.b.v. structurele rapportages in PowerBI.

4.5.7. Deployment & Provisioning

De Oplossing werkt samen met CICD Pipeline tooling waarbij gegevens van Aanvragen en de status van de betrokken Assets automatisch worden bijgewerkt op basis de fase in de CICD Pipeline.

Visie

Vanuit een visie van vergaande geautomatiseerde release automation en deployment, integreert de Oplossing probleemloos met CICD Pipeline tooling van Azure DevOps /Jenkins, waardoor wijzigingen vanuit de pipeline automatisch kunnen worden aangemaakt. Dit is bi-directioneel waardoor, na goedkeuring van de wijziging, dit wordt teruggegeven naar de pipeline en bij doorvoering in de pipeline de status van uitvoering in de wijziging wordt bijgewerkt. Daarnaast worden ook de betrokken Assets bijgewerkt.

4.5.8. HR management

Brongegevens uit de HR administratie zoals naam, functie, contactgegevens, team, afdeling, directe manager zijn voor Eindgebruikers en Behandelars geautomatiseerd beschikbaar in de Oplossing. Zo is altijd duidelijk welke manager verantwoordelijk is voor Aanvragen en mogelijk toestemming moet geven en kan er snel contact opgenomen worden met de Gebruiker. Dit ondersteunt ook het on- en off-boarding proces waarbij wijzigingen worden gesignaleerd en automatisch verwerkt. Hierbij zijn triggers in te stellen waardoor Aanvragen/Meldingen die op naam staan van een Eindgebruiker of Behandelaar automatisch worden omgezet mocht deze persoon niet meer werkzaam zijn voor de SVB.

4.5.9. Identity & Access management (IAM)

Doormiddel van een Integratie met het IAM systeem is informatie over toegang tot systemen en applicaties beschikbaar zodat Behandelars en Eindgebruiker inzicht hebben in de huidige en mogelijke toegang. Deze gegevens worden gebruikt voor het automatiseren van request fulfilment en het weergeven van de service catalogus van alleen die diensten die van toepassing zijn op de ingelogde Eindgebruiker. Tevens kunnen deze gegevens worden gebruikt voor het bepalen van de impact van storingsen en de communicatie naar de specifieke Eindgebruikers die rechten hebben. Daarnaast wordt het gebruikt voor accordering van service request en wijzigingen.

Voor fysieke toegang is er een Integratie met het toegangscontrolesysteem zodat Aanvragen en Meldingen van toegangspassen voor Eindgebruikers en Bezoekers via het Portaal wordt ontsloten.

4.5.10. ITSM/ESM systeem van ESP's

De scoping van informatie uitwisseling met de ESP's is op basis van de afbakening van de dienstverlening en de opgestelde afspraken. Daarin zet de SVB in op maximale transparantie en een gezamenlijke verantwoordelijkheid en openheid t.a.v. informatie / transparantie (beide kanten op). Dit vertaalt zich in wederzijds inzage in de status van de Assets in de dienst keten (CMDB/Monitoring) en in de status, toewijzing en prognose van Meldingen/Aanvragen. Maar ook de mogelijkheid om gezamenlijk het beheer te voeren van bepaalde sub sets aan Assets of specifieke velden van een Asset alsook het bewerken van aangemerkte Meldingen/Aanvragen en kennisitems (know-errors/workarounds). Ook wordt er samengewerkt met Workflows waarin beoordeling/goedkeuring plaatsvindt vanuit de SVB en de ESP. De change kalender en de CAB agenda zijn inzichtelijk voor relevante wijzigingen voor de ESP.

Visie

De bestelcatalogus van de ESP is geïntegreerd in de eigen catalogus waarbij voorraden bij de ESP afroepbaar zijn en Aanvragen automatisch worden verwerkt.

4.5.11. Security Operations (SIEM)

Security-Meldingen worden onderscheiden van andere Meldingen en zijn daardoor eenvoudig af te schermen voor specifieke Behandelars. Daarbij kunnen naar gelang en indien noodzakelijk andere Behandelars rechten ontvangen op de volledige of delen van de Melding. De Meldingen hebben een eigen classificatie waarop gerapporteerd en gerouteerd wordt. Via Integraties met Qradar, de SIEM tooling van IBM, is bi-directioneel inzichtelijk voor de geautoriseerde personen wie waar aan werkt, wat de status is en op welke Assets de Melding van toepassing is. Via de Integratie is het voor IBM mogelijk om relevante Asset informatie uit de CMDB in de eigen tooling op te nemen om zo de impact en de urgentie te bepalen.

4.5.12. Service & Applicatie portfolio

De SVB heeft behoefte aan een integraal overzicht welke applicaties ondersteuning geven aan welke bedrijfsprocessen en welke data stromen hiervoor gebruikt worden. Door een bi-directionele Koppeling met BizDesign (Architectuur bouwblokken) met de CMDB (Assets) willen we de in de Oplossing opgenomen Diensten relateren aan de informatie stromen en de bedrijfsprocessen uit BizDesign.

4.5.13. Software Asset Management

De Oplossing integreert probleemloos met de software asset management tooling van FlexNet Manager. Gegevens vanuit Flexnet Manager worden in de CMDB van de Oplossing weergegeven en Asset status en SLA informatie uit de CMDB zijn beschikbaar FlexNet Manager. Het is mogelijk, echter niet noodzakelijk, dat software asset management onderdeel is van de Oplossing.

4.5.14. Vulnerability & Patchmanagement

De Oplossing integreert met vulnerability scanning tooling Qualys. Gegevens uit Qualys worden in de CMDB van de Oplossing weergegeven zodat inzichtelijk is voor welke Asset welke vulnerability's zijn gedetecteerd, wat de classificatie hier van is en of hier patches voor beschikbaar zijn. Aangezien dit gevoelige informatie is moet deze informatie via rechten en rollen zijn afgeschermd. Daarnaast moet informatie van de Assets zoals type, eigenaarschap, aanspreekpunt en de relatie van de Assets tot elkaar beschikbaar zijn voor Qualys. Het is mogelijk, echter niet noodzakelijk, dat vulnerability scanning onderdeel is van de Oplossing.

4.6. Security- en autorisatiemodel

Het algemene uitgangspunt is dat informatie en tickets (zoals incidenten, cases of aanvragen/requests) geen vertrouwelijke of gevoelige informatie bevatten (denk aan persoonsgegevens van klanten).

Maar, in een aantal gevallen kunnen er Meldingen (een Aanvraag, incident, case, etc.) gelogd worden in het ITSM/ESM systeem die vertrouwelijke gegevens bevatten. Denk daarbij aan:

- HR-cases (met vragen of issues t.a.v. functie-schaal en salaris);
- Security gerelateerde incidenten, zoals gedetecteerde kwetsbaarheden;
- Functionele supportactiviteiten, zoals correctie van fouten of data in primaire bedrijfsapplicaties (waarin eventueel verwezen wordt aan persoonsgegevens);
- SIR Meldingen, BHV gerelateerde Meldingen die alleen een zeer beperkte groep Gebruikers aanmaakt en inziet;
- Post gerelateerde vragen (ivm adresgegevens van klanten).

In dergelijke gevallen is de Oplossing is staat om deze gegevens veilig op te slaan en toegang tot deze gegevens te beperken tot geautoriseerde personen.

4.6.1. Data retentie

Specifieke data moet kunnen worden verwijderd door de SVB te bepalen (verschillende) termijn(en).