

Bijlage Vastgelegde rol- en taakverdeling

inclusief demarcatietabel

Versie 202501

1. Doel

Deze bijlage beschrijft de taakverdeling en verantwoordelijkheden tussen de verschillende betrokken partijen bij het beheer van de ICT-omgeving van WerkSaam. Het onderscheid tussen rollen waarborgt duidelijkheid in eigenaarschap, besluitvorming en afstemming gedurende de transitie en het structurele beheer.

2. Rollen en verantwoordelijkheden

Opdrachtgever (WerkSaam)

- Regievoering over alle ICT-diensten en leveranciersrelaties.
- Functioneel beheer van kernapplicaties (AFAS, Pink Roccade e.a.).
- Beheer van gebruikersautorisaties en IAM-beleid.
- Coördinatie van 1e lijns support (servicedeskregistraties, escalaties).
- Toetsing en rapportage op naleving van SLA's, beveiligingsnormen (BIO2/NIS2) en ENSIA.
- Afstemming met SSC DeSom en strategische partners en inschrijver over toekomstige integratie van netwerkbeheer.

Inschrijver (Microsoft Cloud & Werkplekomgeving)

- Ontwerp, inrichting en beheer van de Microsoft-cloudomgeving (Azure, M365, Endpoint Management).
- Migratie en ontvlechting vanuit de huidige shared-serviceomgeving.
- Beheer van identiteit, toegang en beveiliging (Conditional Access, Defender, Purview).
- 2e en 3e lijns support voor cloud- en werkplekdiensten.
- Rapportage over prestaties, security en kosten (DEX, SLA, Azure-cost-control).
- Samenwerking met SLTN voor netwerkconnectiviteit, VPN, ExpressRoute, GGI-Veilig en afstemmen netwerk configuratie en ip plan cloud.

- Ondersteuning bieden bij SSO-connecties met EntraID in Azure naar SAAS-Applicaties.
- Toegang verlenen aan Applicatie partijen voor updates aan servers (waar dit nog speelt).

Netwerkbeheerder

- Beheer en onderhoud van de lokale netwerkinfrastructuur (routers, switches, firewalls, wifi).
- Waarborging van beschikbaarheid en beveiliging van verbindingen (GGI-Netwerk, Internet, Azure).
- Segmentatie van VLAN's (kantoor-IT, domotica, camera's, printers).
- Opstellen van, en afstemmen met de inschrijver, een IP-plan.
- Monitoring en storingsafhandeling binnen overeengekomen SLA's.
- Afstemming met de nieuwe inschrijver over netwerkvereisten, connectiviteit en securitymaatregelen.

App-Providers (SaaS-leveranciers)

- Beheer en doorontwikkeling van de eigen SaaS-applicaties (zoals AFAS, iParticipatie, iSamenleving).
- Naleving van beveiligings- en integratieafspraken (SSO, API, dataretentie).
- 3e lijns ondersteuning bij applicatie-specifieke incidenten.
- Aansluiting op Microsoft-cloud via standaard beveiligde koppelvlakken.

Overige partners / specialisten

- Leveranciers met specifieke expertise, zoals security-auditors, telecomproviders of GGI-Veilig-consultants.
- Uitvoering van overeengekomen deelopdrachten onder regie van WerkSaam en in afstemming met de hoofdpartners.

3. Toelichting op samenwerking

- De nieuwe partner draagt verantwoordelijkheid voor de cloudlaag en eindgebruikerservaring;
- Netwerk beheerder blijft verantwoordelijk voor het onderliggende netwerk en fysieke infrastructuur.
- WerkSaam bewaakt de onderlinge afstemming via een regiooverleg, waarin incidenten, changes en verbeteringen met beide partijen worden afgestemd.
- Periodiek vindt een gezamenlijke review plaats tussen WerkSaam, SLTN en de inschrijver om afhankelijkheden en risico's op continuïteit en beveiliging te bespreken.

4. Demarcatietabel netwerk–cloudbeheer

Doel

Deze tabel beschrijft de afbakening van verantwoordelijkheden tussen huidige netwerkbeheerder en de inschrijver binnen het ICT-landschap van WerkSaam. Het doel is om doublures en vertragingen bij incidenten en wijzigingen te voorkomen.

Demarcatietabel

<i>Domein / Component</i>	<i>Activiteit / Proces</i>	<i>Primaire verantwoordelijkheid</i>	<i>Ondersteunende partij</i>	<i>Toelichting / Afspraken</i>
<i>Netwerk (on-prem)</i>	Monitoring van routers, switches, wifi	Netwerk beheerder	Inschrijver (signaalanalyse bij eindgebruikers-problemen)	Netwerk beheerder levert maandelijkse statusrapportages; inschrijver ontvangt signaal bij structurele prestatieproblemen.
<i>Netwerk-segmentatie / VLAN's</i>	Configuratie en wijzigingsbeheer	Netwerk beheerder	WerkSaam (goedgekeurde wijzigings-aanvragen)	Wijzigingen alleen op verzoek via CAB-proces; netwerk beheerder bewaakt

				consistentie met securitybeleid.
<i>Verbindingen (VPN / Express-Route)</i>	Beschikbaarheid en onderhoud	Netwerk beheerder	Inschrijver (connectiviteit Azure-tenant)	Netwerk beheerder beheert verbindingen; inschrijver valideert connectiviteit binnen tenant.
<i>Azure-hub / Cloud-netwerk</i>	Configuratie virtuele netwerk-componenten	Inschrijver	Netwerk beheerder (informatie over externe verbindingen)	Inschrijver verantwoordelijk voor routing binnen Azure; netwerk beheerder verzorgt aansluiting met fysiek netwerk.
<i>GGI-Netwerk</i>	Functioneren en beveiliging verbinding	Netwerk beheerder	Inschrijver (ondersteuning bij endpoint-communicatie)	Netwerk beheerder waarborgt technische beschikbaarheid; Inschrijver borgt correcte integratie in werkplekomgeving.
<i>Identiteit & Toegang (Entra ID / VPN-authenticatie)</i>	Configuratie, Conditional Access, policies	Inschrijver	Netwerk beheerder (interface voor netwerktoegang)	Inschrijver is leidend in IAM; netwerk beheerder borgt compatibiliteit netwerktoegang.
<i>Incident-beheer</i>	Triage & toewijzing	WerkSaam (regie)	Netwerk beheerder + Inschrijver	WerkSaam bepaalt via regieoverleg welk domein primair verantwoordelijk is; incidenten worden vastgelegd in gezamenlijk ITSM-proces.



<i>Changes / Releases</i>	Beoordeling & implementatie	Inschrijver / Netwerk beheerder	WerkSaam (CAB-goedkeuring)	Alle changes worden afgestemd via CAB onder voorzitterschap van WerkSaam.
<i>Security monitoring / SOC</i>	Detectie & respons	Inschrijver (M365/SIEM)	Netwerk beheerder (firewall/logs netwerk)	Integratie van logbronnen; gezamenlijke escalatieprocedure bij incidenten.
<i>Back-up / DR / Failover</i>	Cloud back-up & replicatie	Inschrijver	Netwerk beheerder (netwerkconnectiviteit)	Inschrijver voert DR-tests uit in afstemming met netwerk beheerder over netwerk-bereikbaarheid.
<i>Rapportage & Evaluatie</i>	SLA-rapportage, DEX, Security-status	Inschrijver (coördineert)	Netwerk beheerder (netwerk-KPI's)	Beide partijen leveren input aan WerkSaam voor kwartaalreview.

Demarcatie Visualisatie

