



Bijlage 10 Online portaal

Behorend bij

Datum

Augustus 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Inhoud online portaal.....	3
2.1. Indeling	4
2.2. Onderwerpen.....	4
2.2.1. Algemene content	4
2.2.2. Opdrachtgever specifieke content	6

1. Inleiding

In deze Bijlage is het online portaal beschreven. Doelstelling van het online portaal is de samenwerking, waaronder in het bijzonder de informatie-uitwisselingen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

2. 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 Professioneel te zijn beveiligd. 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 in ieder geval onderscheid gemaakt te worden in:

- algemene content die voor iedereen die toegang heeft tot het online portaal beschikbaar is;
- Opdrachtgever specifieke content die alleen door Opdrachtgever te raadpleegbaar is;

Opdrachtgever heeft toegang tot alle content op het online portaal.

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.

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.

Ten behoeve van verwijzingen vanuit het online portaal naar afzonderlijke online functionaliteiten op het portaal zijn in de Bijlagen 6a-6b-6c de eisen generiek/HV/MFP geformuleerd, om de verwijzing naar een functionaliteit op basis van single sign on te laten plaatsvinden. 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 doorgelinkt. De wens om single sign on te leveren kan alleen ingevuld worden, indien ook de betreffende functionaliteit waar naar doorgelinkt wordt, geleverd kan worden.

Het online portaal dient te beschikken over een adequate zoekfunctionaliteit, waarmee de op het online portaal beschikbaar gestelde content doorzocht kan worden.

2.1. Indeling

In deze Bijlage is aangegeven welke informatie minimaal gedeeld dient te op het online portaal. De indeling van de onderwerpen is de startsituatie. De Opdrachtnemer richt in samenspraak met Opdrachtgever het online portaal in en onderhoudt het online portaal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De volgende initiële onderwerpingdeling op het online portaal is van toepassing:

- algemene content;
- Opdrachtgever specifieke content;

2.2. Onderwerpen

De volgende informatie of functionaliteiten dienen minimaal op het online portaal ter beschikking te worden gesteld.

2.2.1. Algemene content

- **Mededelingen**

Mededelingen die voor alle Eindgebruikers van het online portaal van belang zijn. Hier dient in ieder geval beschikbaar te zijn de meest recente verklaringen en model specifieke specificaties zoals opgenomen in Bijlage 6a-6b-6c eisen generiek/HV/MFP alsmede de instructiematerialen voor het verhelpen van storingen door de Eindgebruiker.

- **Raamovereenkomst**

De Raamovereenkomst en Nadere opdrachten worden beheerd door Opdrachtnemer. Op het online portaal is een elektronisch doorzoekbaar exemplaar van de overeengekomen Raamovereenkomst en de Nadere opdrachten raadpleegbaar.

- **Bestelfunctionaliteit**

De Opdrachtgever kan online bestellingen plaatsen bij de Opdrachtnemer. Via het online portaal dient de Opdrachtnemer een online bestelmogelijkheid te bieden. Afhankelijk van de bestelautorisaties die zijn vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), kan een besteller een online bestelling plaatsen bij Opdrachtnemer.

- **Overzicht van de Prestatie**

Het overzicht van de Prestatie biedt een overzicht van alle Producten, Diensten en Programmatuur en bijbehorende Gebruiksrechten die besteld kunnen worden. Op het online portaal kunnen gebruikers de meest actuele versie van Bijlage 02 – prijzenblad raadplegen.

- **Marktconformiteitsinformatie**

Gesprekken over de marktconformiteit van de Tarieven kunnen worden opgestart door Opdrachtgever. Als een dergelijk gesprek leidt tot een aanpassing van Tarieven, dan dient de Opdrachtnemer dit via het online portaal kenbaar te maken. Resultaten van een benchmark worden eveneens door de Opdrachtnemer hier gepubliceerd.

- **Wijziging van de Prestatie**

In de Raamovereenkomst is de mogelijkheid opgenomen om onder voorwaarden, gedurende de looptijd Producten, Diensten en Programmatuur met bijbehorende Gebruiksrechten toe te voegen, te wijzigen en Speciale Producten, Diensten en Programmatuur met bijbehorende Gebruiksrechten overeen te komen middels de procedure zoals beschreven in Wijzigingsprocedure. De lopende, aangenomen en afgewezen wijzigingsvoorstellen worden gepubliceerd op het online portaal (Wijzigingenregister).

- **Contactgegevens**

Het online portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens, zoals bereikbaarheid van de incidentdesk, de administratieve desk en de contactpersonen van de Opdrachtnemer in het geval van een escalatie.

- **Advisering**

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze het online portaal zal verrijken met voor de Opdrachtnemer 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.

- **Handleidingen en procedures**

De Opdrachtnemer dient via het online portaal een als zodanig herkenbaar gedeelte beschikbaar te stellen waarin procedures en handleidingen aangaande contract kunnen worden gepubliceerd. De daarin opgenomen artikelen kunnen alleen worden toegevoegd, gewijzigd of opgeheven indien de voorstellen tot aanpassing zijn goedgekeurd door Opdrachtgever en door de Opdrachtnemer.

Deze aanpak heeft met name de volgende voordelen.

- Handleidingen, procedurebeschrijvingen, begrippenlijsten en technische- en functionele achtergrondinformatie worden volledig transparant gedeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- De opgenomen artikelen kunnen worden beschouwd als akkoord vanuit zowel het belang van de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever.
- Borging van life-cycle management van kennisdocumenten.

- **Overzicht overtollige Gehuurde Producten**

Gehuurde Producten die bij Opdrachtgever overtollig zijn geworden, maar waarvan huurperiode nog niet verstreken is, kunnen in dit overzicht vermeld worden. Het overzicht met de overtollige Gehuurde Producten zijn geregistreerd als overtollig in de CMDB. Indien men op locaties van Opdrachtgever Gehuurde Producten nodig heeft, kan men kiezen voor een overtollig Gehuurd Product. In dit overzicht dient minimaal vermeld te worden:

- het type Gehuurd Product;
- afdrukvolume per maand;
- de nog resterende huurperiode;
- tellerstand huidig;
- maximale tellerstand betreffende Gehuurd Product;
- het te betalen huurbedrag;
- de gegevens van de Opdrachtgever waarbij het Gehuurde Product overtollig is, inclusief de gegevens van de Contactpersoon van die Opdrachtgever.

2.2.2. Opdrachtgever specifieke content

- **Incidentdesk**

Naast de mogelijkheid voor de Opdrachtgever om incidenten telefonisch en per e-mail te melden bij de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer ook via het online portaal online toegang tot de incidentdesk te bieden. Via deze online toegang tot de incidentdesk kan de Opdrachtgever online incidenten 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 middels autorisaties beschikbaar:

- een medewerker kan een andere medewerker autoriseren zijn of haar meldingen te raadplegen;
- functionarissen kunnen worden geautoriseerd alle meldingen van de Opdrachtgever te raadplegen;
- Opdrachtgever kan alle meldingen raadplegen

- **Administratieve desk**

De administratieve desk dient evenals de incidentdesk te beschikken over een online toegang via het online portaal voor het melden en volgen van meldingen, ongeacht de wijze waarop deze meldingen zijn ingebracht. De online toegang tot de administratieve desk beschikt over dezelfde autorisatie mogelijkheden zoals voorgeschreven voor de online toegang tot de incidentdesk.

- **CMDB Opdrachtgever**

Opdrachtgever kan via het online portaal de actuele gegevens in de CMDB raadplegen.

- **Migratieplannen**

Op het online portaal zijn voor de Opdrachtgever de meest actuele versies van de migratieplannen te vinden.

- **Verslagen**

Regelmatig vindt overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Verslagen van deze overleggen worden opgeslagen op het online portaal en zijn raadpleegbaar voor de Opdrachtgever.

- **Dossier afspraken en procedures tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer**

In het Dossier afspraken en procedures (DAP) maken de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer operationele afspraken welke van toepassing zijn tijdens de looptijd van de nadere opdrachten. De actuele DAP wordt opgeslagen op het online portaal.

- **Migratieplannen**

Op het online portaal zijn voor de Opdrachtgever de meest actuele versies van de migratieplannen te vinden.

- **Rapportages voor de Opdrachtgever**

Onderdeel van de Prestatie zijn de standaardrapportages (zie bijlage 8 Standaardrapportages). Naast deze standaardrapportages kan de Opdrachtgever ook specifieke rapportages overeenkomen. Alle overeengekomen rapportages dienen hier online door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden en blijven minimaal gedurende de looptijd van de Nadere opdrachten beschikbaar. Toegang tot de rapportages is middels autorisaties beperkt tot de betreffende functionaris bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever is geautoriseerd alle rapportages via het online portaal te raadplegen.

- **Facturen**

De verstuurde facturen zijn minimaal gedurende de looptijd van de Nadere opdracht raadpleegbaar via het online portaal. Opdrachtgever is geautoriseerd alle facturen via het online portaal te raadplegen.

- **CMDB totaal**

Opdrachtgever kan via het online portaal alle gegevens in de CMDB van alle geplaatste hardware raadplegen.

- **Gespreksverslagen**

Regelmatig vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Verslagen van deze overleggen worden opgeslagen op het online portaal en zijn raadpleegbaar voor Opdrachtgever.

- **Dossier afspraken en procedures tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer**

In het Dossier afspraken en procedures maken Opdrachtgever en de Opdrachtnemer operationele afspraken welke van toepassing zijn tijdens de looptijd van de nadere opdrachten. Het actuele Dossier afspraken en procedures wordt opgeslagen op het online portaal.

- **Masterplan migratie**

Op het online portaal is voor Opdrachtgever de meest actuele versie van het masterplan migratie te vinden.