



PSA Servicemanagementsysteem (vervanging TOPdesk)



Datum: 20-11-2025

Auteur: C. Meeuwis

Versie: 1.0

Gemeente Helmond



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	DOEL, POSITIE EN OPBOUW PSA	3
1.2	BETROKKENEN	5
1.3	REFERENTIEDOCUMENTEN	5
1.4	DOCUMENTHISTORIE	6
2	PROJECTCONTEXT	7
2.1	AANLEIDING	7
2.2	DOEL, RESULTAAT EN DRIVERS	7
2.3	GERELATEERDE PROJECTEN EN AFHANKELIJKHEDEN	8
3	GRONDSLAGEN	9
3.1	WETGEVING	9
3.2	OVERIGE KADERS VOOR DE PROJECTARCHITECTUUR	10
4	PRINCIPES	13
4.1	RICHTINGGEVENDE PRINCIPES GEMEENTE HELMOND	13
5	BUSINESSARCHITECTUUR	15
5.1	BEDRIJFSFUNCTIES	17
5.2	RELEVANTE BEDRIJFSFUNCTIES	18
5.3	GERELATEERDE BEDRIJFSFUNCTIES	19
5.4	EXTERNE ACTOREN, PRODUCTEN EN DIENSTEN, KANALEN	20
5.5	BEDRIJFSPROCESSEN EN INTERNE ACTOREN	21
5.6	BEDRIJFSOBJECTEN	23
6	INFORMATIE-ARCHITECTUUR	23
6.1	APPLICATIES	24
6.2	GEGEVENSUITWISSELING EN INTEGRATIE	25
7	TECHNISCHE ARCHITECTUUR	25
8	BEVEILIGING EN PRIVACY	26
8.1	CLASSIFICATIE	26
8.1.1	<i>Beschikbaarheid</i>	26
8.1.2	<i>Integriteit</i>	26
8.1.3	<i>Vertrouwelijkheid</i>	27
9	BEHEER	28
10	TRANSITIEARCHITECTUUR EN ROADMAP	28
11	ARCHITECTUURAFWIJINGEN EN MAATREGELEN	28

1 Inleiding

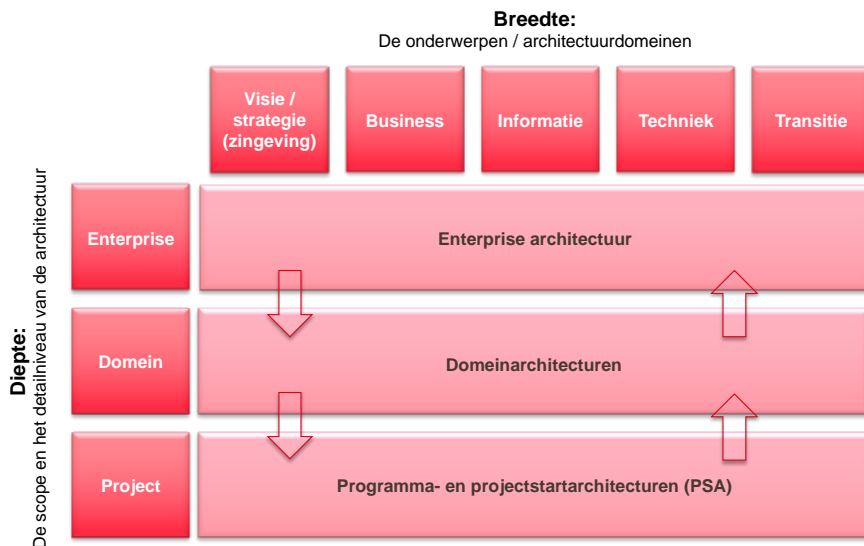
1.1 Doel, positie en opbouw PSA

1.1.1 Dit document beschrijft de Project Start Architectuur (PSA) voor het project “Servicemanagementsysteem (vervangen Topdesk)”.

De PSA heeft als doel te waarborgen dat ontwikkelingen en veranderingen die in het project worden gerealiseerd passen binnen de toekomstig gewenste inrichting (op business-, applicatie-, en technisch niveau). De PSA vormt het architectuurraamwerk en toetsingskader voor het project (scope en oplossingsrichting), waarbinnen de oplossing kan worden ontworpen en gerealiseerd. De PSA is géén solution architectuur, technisch of functioneel ontwerp of een aanbestedingsbestek, maar wordt wel gepubliceerd op Tendered als onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie. Binnen het project zullen diverse detailontwerpen en architecturen worden gemaakt (bijvoorbeeld door de leverancier), binnen de kaders van deze PSA.

De PSA is een nadere uitwerking van hetgeen over de gewenste inrichting is beschreven in de enterprisearchitectuur en/of de voor het project relevante domeinarchitecturen. De domeinarchitecturen zijn enerzijds organisatiedomeinen (sociaal, ruimte, publieksdiensten, etc.), anderzijds zijn het IV-domeinen (data, integratie, informatiebeveiliging, infrastructuur). De PSA gebruikt zowel de organisatie- als de IV-domeinarchitecturen, uiteraard voor zover relevant binnen de projectscope.

In onderstaande figuur is aangegeven hoe de verschillende architectuurproducten zich tot elkaar verhouden. De enterprise- en domeinarchitecturen zijn kader stellend voor de PSA, architectuurkeuzes in de PSA kunnen leiden tot aanpassingen in domein- of enterprise architectuur.

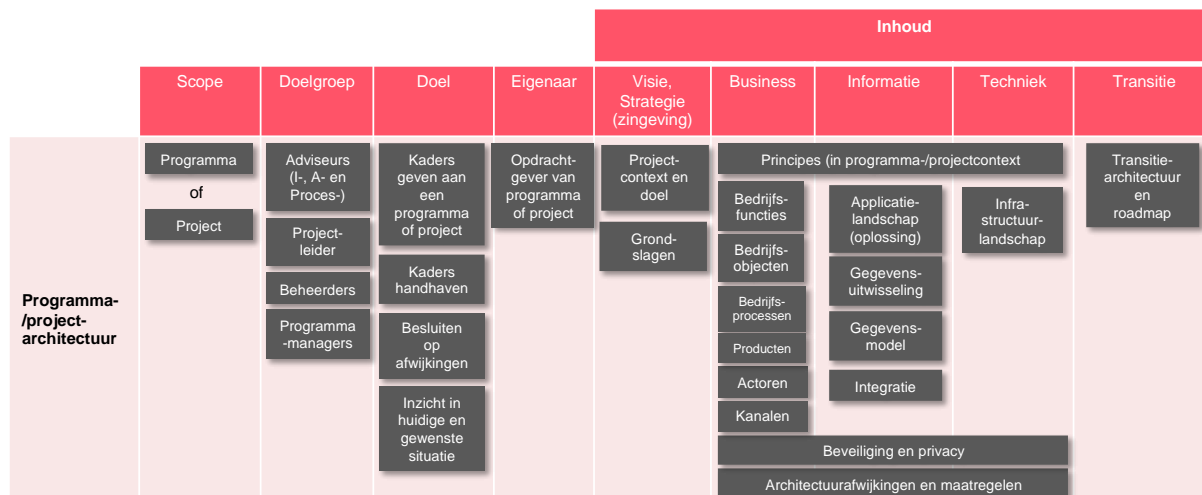


Figuur 1: De architectuurproducten

Het opstellen van de PSA start in de intakefase van het project (een 0.1 versie), in de initiatiefase wordt de eerste volledige versie (1.0) opgesteld. Gedurende de fasen definitie, ontwerp, voorbereiding en realisatie wordt de PSA gebruikt om ontwerpproducten te toetsen. Daar waar nodig wordt de PSA bijgesteld (1.x versie). Na realisatie wordt de laatste versie,

de Project Eind Architectuur (PEA) opgesteld om de projectresultaten te borgen in de diverse architecturen.

De opbouw van de architectuur is gebaseerd op de productbeschrijving van de PSA, zoals opgenomen in het document 'Architectuurproducten Gemeente Helmond'. In figuur 2 is de opbouw weergegeven.



Figuur 2: Opbouw van de PSA

1.2 Betrokkenen

Naam	Organisatie rol	Project rol
XXX	Projectleider IT	<i>Projectleider, reviewer</i>
XXX	Afdelingsmanager Informatievoorziening & Automatisering	<i>Portefeuillehouder</i>
XXX	Teammanager Team Applicatiediensten	<i>Opdrachtgever</i>
XXX	I-Adviseur	<i>Projectmedewerker</i>
XXX	Domeinarchitect	<i>Projectmedewerker / Projectarchitect</i>
XXX	Regisseur ITSM	<i>Kennishouder</i>
XXX	Kennishouder Museum	<i>Kennishouder</i>
XXX	Kennishouder HR	<i>Kennishouder</i>
XXX	Kennishouder Facilitair	<i>Kennishouder</i>
XXX	Medewerker Inkoop	<i>Inkoop</i>
XXX	Informatiebeheer	<i>Informatiebeheer</i>
XXX	Functioneel Beheerder	<i>Projectmedewerker/ functioneel beheer</i>
XXX	Applicatie Beheerder	<i>Projectmedewerker/ applicatie beheer</i>
XXX	SPO-er	<i>Projectmedewerker/ Security en Privacy</i>

1.3 Referentiedocumenten

In de tekst wordt door middel van [nummer] gerefereerd naar onderstaande documenten.

Nummer	Naam	Versie	Datum	Auteur
[1]	Startnotitie Servicemanagementsysteem versie 2.docx	2? / 0.1	01-04-2025	XXX
[2]	Projectplan Topdesk	0.3	28-07-2025	XXX

1.4 Documenthistorie

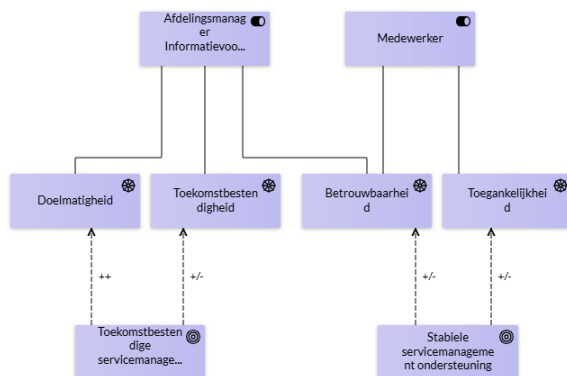
Versie	Datum	Status	Auteur	Aanpassing
0.1	11-09-2025	Concept	XXX	Initiële opzet.
0.2	03-10-2025	Concept	XXX	Ter review projectteam.
0.3	07-10-2025	Concept	XXX	Reviewcommentaar verwerkt.
0.35	20-10-2025	Concept	XXX	Ter review architectuuroverleg.
0.4	07-11-2025	Concept	XXX	Aangepast n.a.v. nieuwe informatie rondom huidige situatie m.b.t. visie op facilitair management.
1.0	20-11-2025	Definitief	XXX	Vastgesteld in architectuuroverleg van 17-11.

2 Projectcontext

2.1 Aanleiding

Het huidige Servicemanagementsysteem kent een contracteinde van 30 November 2025, via de tenderboard is gevraagd voor een verlenging met 1 jaar om voldoende tijd te hebben voor het uitvoeren van een aanbesteding.

2.2 Doel, resultaat en drivers



Het doel van het aanbesteden van Topdesk is:

- **Stabiele servicemanagement ondersteuning** (Betrouwbaar, Toegankelijk).
- **Toekomstbestendige servicemanagement ondersteuning** (Toekomstbestendig, Doelmatig)

Het veranderplan dienstverlening ^[4] is met name gericht op de dienstverlening richting de burger/ inwoner, maar geeft ook handvatten voor het verbeteren van onze interne dienstverlening. Kaders die centraal staan zijn:

- Toegankelijk
- Bereikbaar
- Duidelijk
- Persoonlijk

Vertaald naar de interne dienstverlening betekent dit onder andere dat we in de richting van 1 loket voor onze interne dienstverlening willen bewegen waarbij we over de as van producten en diensten het eindresultaat aanbieden aan de "klanten". De klanten zijn hier de medewerkers van de gemeente Helmond.

Hiervoor is opbouw van een producten- en dienstencatalogus nodig waarbij per product/ dienst de servicenormen & prestatie-indicatoren duidelijk zijn en zijn vastgelegd. Door het inzetten van klantreizen kunnen deze producten en diensten en met name de klantervaring beter worden. Het verdient aanbeveling om hier voor de producten en diensten die nu in scope zijn van deze vervanging van de applicatie mee te beginnen.

Een goede toegankelijkheid voor klanten en medewerkers is een randvoorwaarde aan de neer te zetten oplossing.

Ten slotte is het ophalen van feedback van belang. Ook bij interne dienstverlening is het belangrijk dat we feedback ophalen bij de medewerkers waarvoor we dit doen om te begrijpen hoe onze dienstverlening wordt ervaren.

2.3 Gerelateerde projecten en afhankelijkheden

Domeinarchitectuur Bedrijfsvoering: De impactanalyse voor de vervanging van Topdesk geeft input aan de domeinarchitectuur beschrijvingen. Andersom kunnen kaders/richtlijnen binnen bedrijfsvoering nodig zijn om het project “servicemanagement (vervangen Topdesk)” richting te geven.

Altijd verbonden (IDU -> Instroom/ Doorstroom/ Uitstroom): De gekozen oplossing moet aansluiten bij het “IDU-proces” en ondersteuning bieden voor rol gebaseerd autorisatiebeheer.

3 Grondslagen

3.1 Wetgeving

- Network and Information Security directive 2 (NIS2)
Europese richtlijn voor cyberbeveiliging wordt verbreed naar alle overheidsorganisaties. VNG werkt aan integratie met ENSIA. NIS2 wordt meegenomen in de thema-architectuur informatiebeveiliging en privacy en eventuele maatregelen kunnen dit project raken.
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
De AVG regelt onder andere welke rechten mensen hebben met betrekking tot hun persoonsgegevens en welke verplichtingen organisaties hebben bij het verwerken van die gegevens. De AVG is van toepassing op alle organisaties die persoonsgegevens verwerken, ongeacht of ze in de publieke of private sector opereren. Het doel van de AVG is om de privacy van individuen te beschermen en ervoor te zorgen dat persoonsgegevens op een veilige en verantwoorde manier worden behandeld.
- Wet Open Overheid (2022)
Het doel van de WOO is een meer transparante overheid. De WOO regelt dat overheidsinformatie beter vindbaar, doorzoekbaar, uitwisselbaar, te ontsluiten en te archiveren moet zijn door actieve openbaarmaking van documenten uit 11 categorieën via een landelijk portaal. Documenten ontstaan in verschillende informatiesystemen en moeten geautomatiseerd beschikbaar gesteld worden.
- Wet Digitale Overheid (1 juli 2022)
Regelgeving over toepassing van inlogmiddelen voor klanten voor diensten van verschillende betrouwbaarheidsniveaus.
- DigiToegankelijkheid
Regelgeving waarbij websites en apps moeten voldoen aan de WCAG 2.1, niveau A+/AA norm. Dit is van invloed op alle sites en apps die worden ingericht.
- Digital Decade:
De Digital Decade is een Europees programma dat de digitale transformatie vormgeeft, gericht op een mensgerichte, duurzame en inclusieve samenleving in 2030. De Europese Commissie zet hiervoor in op wet- en regelgeving, standaarden en digitale infrastructuur om digitale soevereiniteit te waarborgen.
- Archiefwet 2021
De Archiefwet 2021 beoogt een verschuiving van archiefbeheer naar informatiebeheer. Mogelijk komen er eisen aan de standaarden en formaten waarin je je digitale informatie moet opslaan, zodat deze ook in de toekomst raadpleegbaar is. De definitie van een 'document' wordt uitgebreid: het documentbegrip is techniekneutraal. Waar de Archiefwet 1995 nog gericht was op de vorming van papieren archieven, is de Archiefwet 2021 techniekneutraal gemaakt. Doel is dat ook digitale informatie behouden, vindbaar en toegankelijk blijft voor huidige en toekomstige generaties. Daarnaast wordt de overbrengingstermijn teruggebracht van 20 jaar naar 10 jaar.
- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) ([Home NL - bio-overheid](#))
De BIO beschrijft de toepassing binnen de Nederlandse overheid van de normen NEN-ISO/IEC 27001:2022, bijlage A en NEN-ISO/IEC 27002:2022, die verplicht zijn vanuit het Forum Standaardisatie. Bij alle projecten moet in samenwerking met de SPO-organisatie van Helmond vastgesteld worden welk beveiligingsniveau van toepassing is en welke beveiligingsmaatregelen daarbij toegepast moeten worden.

3.2 Overige kaders voor de projectarchitectuur

Naast de veranderingen in wetgeving hebben we te maken met vele ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de toepassingen voor servicemanagement. De belangrijkste waar rekening mee gehouden moet worden zijn de volgende:

- *Common Ground* ([Common Ground](#))
Dit initiatief dat gecoördineerd wordt vanuit de VNG, is gericht op een eenvoudiger, snellere en slimmere informatievoorziening. De kerngedachte is dat informatievoorziening verbeterd kan worden als gegevens direct opvraagbaar zijn bij de bron en gebruikt kunnen worden in geautomatiseerde processen buiten de bronapplicatie. Met de huidige manier van koppelen worden gegevens gekopieerd en op meerdere plaatsen bewaard en gebruikt met alle risico's van dien. In de gewenste situatie komen gegevens rechtstreeks uit de bron. Leveranciers bereiden zich voor op deze ontwikkeling en maken informatiesystemen geleidelijk geschikt voor het toepassen van de Common Ground principes.
Vooral op het gebied van dienstverlening wordt door verschillende communities met gemeenten en leveranciers gewerkt aan nieuwe oplossingen die voldoen aan de principes van Common Ground. De oplossingen worden als OpenSource gebouwd en beschikbaar gesteld. Deze ontwikkelingen kunnen een versnelling opleveren maar vragen ook een andere manier van werken van de gemeente.
- *Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering* ([De Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering \(GGU\) | VNG Realisatie](#))
VNG coördineert om gemeentelijke ontwikkelingen gezamenlijk uit te voeren. Hierdoor ontstaat slagkracht in de markt en kunnen gemeenten kennis delen en gezamenlijk informatievoorziening inkopen of ontwikkelen. Voorbeelden waar Helmond gebruik van gemaakt heeft zijn GT Microsoft, GT Print, GIBIT voor inkoop, omnichannel kanaalstrategie, etc. Helmond kijkt steeds naar toepassingsmogelijkheden binnen GGU.
- *Gemeentelijke Gegevens Model* (*Gemeentelijk-Gegevensmodel (GGM)*)
Het Gemeentelijk Gegevensmodel (GGM) is een logisch gegevensmodel met daarin vertegenwoordigd alle beleidsterreinen van de gemeente. Het GGM is ontwikkeld in opdracht van de Gemeente Delft ter ondersteuning van de visie op het gebied van informatie gestuurd werken. Onder andere wordt het GGM gebruikt als centraal datamodel in het datawarehouse. Hiertoe is een generator beschikbaar om het GGM te vertalen naar fysieke databasetabellen. Het GGM omvat alle beleidsterreinen die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. Dit ongeacht de organisatorische inrichting, zoals de afdelingen die de bijbehorende taken uitvoeren en uitbesteding aan derde partijen. Deze beleidsterreinen zijn afgeleid van de [IV3-taakvelden](#).

- *Forum standaardisatie (Pas toe, leg uit-lijst ([Home | Forum Standaardisatie](#)))*
 Forum standaardisatie beheert open standaarden waar overheden aan moeten voldoen volgens het 'pas toe of leg uit'-beleid. Afwijkingen van deze standaard moeten verantwoord worden in het jaarverslag. Daarnaast is er ook een lijst aanbevolen standaarden die nuttig kunnen zijn voor de verrijking van diensten. Per project moet getoetst worden in hoeverre er standaarden zijn die binnen het project toegepast moeten worden. Voor de service management oplossing zijn de volgende standaarden van belang:
 - Digikoppeling
 - Digitoegankelijk (EN 301 549 met WCAG 2.1) voor portaalfunctionaliteiten
 - HTTPS en HSTS
 - DKIM/ DMARC/ SPF (i.g.v. mailnotificaties)
 - DNSSEC (eis aan de SaaS van de leverancier)
 - NEN-ISO/IEC 27001
 - NEN-ISO/IEC 27002
 - NL GOV Assurance profile for OAuth 2.0
 - OpenAPI Specification 3.0
 - REST-API Design Rules 1.0
 - Security.txt
 - TLS 1.3 en 1.2
 - STARTTLS
 - DANE
 - SAML

- *VNG-standaarden ([Overzicht Gemeentelijke Standaarden | VNG](#))*
 De VNG stemt gemeentelijke standaarden op. In aanvulling op de "pas-toe-of-leg-uit" lijst van forum standaardisatie kennen deze de volgende relevante standaarden:
 - Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO, zie ook wetgeving) (verplicht)
 - GIBIT-voorwaarden (pas-toe-of-leg-uit)
 - Verwerkersovereenkomst (verplicht)

- *Gemeentelijke model architectuur (GEMMA) ([Gemma https://www.gemmaonline.nl](https://www.gemmaonline.nl))*
 Helmond volgt de Gemma zodat aangesloten kan worden op gezamenlijke ontwikkelingen van de VNG. De Gemma beschrijft onder andere bedrijfsfuncties, bedrijfsobjecten, applicatiefuncties en referentiecomponenten. Dit zijn allemaal architectuuronderdelen die generiek zijn voor alle gemeenten. Met name de referentiecomponenten zijn belangrijk om te volgen omdat leveranciers op basis van deze referentiecomponenten oplossingen aanbieden.
 De Gemma is een levende architectuur. Vanuit verschillende invalshoeken worden onderdelen verdiept en aangevuld waardoor de toepasbaarheid van de Gemma verbetert. Bij het toepassen van de Gemma op projecten. Binnen het project Servicemanagementsysteem (vervanging Topdesk) zal iedere keer kritisch bekeken worden in hoeverre de Gemma gevolgd kan worden en op welke onderdelen een specifieke uitwerking voor het project nodig is. Het zal hierbij meestal gaan om uitbreidingen en verdiepingen en niet om afwijkingen van de Gemma.

De volgende Gemma standaarden zijn van toepassing:

Verplicht:

- Catalogi API-standaard v1.x
- Documenten API-standaard v1.x
- EN 301 549 versie 2.1.2 (WCAG 2.1)
- Prefill eFormulieren services 1.0
- SETU 1 (halffabricaat)

Aanbevolen:

- Autorisaties API-standaard v1.x
 - Betalen en invorderen services 1.0
 - Documentcreatieservices 1.0
 - Notificaties API-standaard (aanbieden, routeren, abonneren) v1.x
 - Zaak- en documentservices 1.2
 - GEMMA e-formulieren specificatie 1.5 Halffabricaat
 - StUF BG 3.10 Halffabricaat
 - StUF ZKN 3.10 Halffabricaat
 - StUF ZTC 3.10 Halffabricaat
 - Digikoppeling adapter intern 1.0 Grondstof**
 - RSGB 3.0 Gegevensstandaard
-
- *Enterprise architectuur en Thema architecturen gemeente Helmond*
Vanuit het architectuurteam van IVA worden een enterprise - en thema architecturen voor de gemeente opgesteld die kader stellend zijn voor de inrichting van de informatiehuishouding van de gemeente Helmond. In het kader van dit project zijn de Enterprise Architectuur, Thema architectuur Data, Integratie, Omnichannel relevant en informatiebeveiliging & privacy (in ontwikkeling).

4 Principes

4.1 Richtinggevende principes gemeente Helmond

Onderstaande tabel geeft inzicht in de richtinggevende principes vanuit de Enterprise architectuur in relatie tot de gemeentelijke kwaliteitsdoelen en kernwaarden.

		Kwaliteitsdoelen					Kernwaarden			
		Betrouwbaar	Toegankelijk	Toekomstbestendig	Doeltreffend	Doelmatig	Vertrouwen	Verbinding	Trots	Innovatie
Principes	EA01: We werken integraal	X		X	X	X	X	X		X
	EA02: We zijn een lerende organisatie	X		X	X	X	X	X	X	X
	EA03: We benutten kansen en sturen op risico's	X		X	X	X	X	X		X
	EA04: We werken duurzaam			X	X	X		X		X
	EA05: We stellen het klantperspectief centraal	X	X		X		X	X	X	
	EA06: We zijn open en transparant	X	X		X		X	X	X	
	EA07: We werken data-gedreven	X		X	X	X	X			X
	EA08: We voorkomen onnodige complexiteit		X		X	X		X	X	X
	EA09: We maken onze diensten modulair en schaalbaar			X		X		X		X
	EA10: We standaardiseren waar mogelijk	X		X		X	X	X		

In de tabel hieronder zijn de implicaties per principe verder uitgewerkt in consequenties voor dit project.

Principe	Consequenties voor het project
EA01: We werken integraal	We bekijken de wensen van de huidige gebruikers van Topdesk integraal en dus niet enkel naar de wensen van IVA. Wensen vanuit Museum, Facilitaire dienstverlening en M&O worden meegenomen. Meegenomen dient te worden hoe we servicemanagement in kunnen zetten voor alle ondersteunende dienstverlening van de gemeente Helmond waarbij de interne klant de "ondersteunende afdelingen" als één organisatie ervaart, net zoals de klanten en inwoners de gemeente Helmond als één organisatie ervaart.
EA02: We zijn een lerende organisatie	We nemen ervaringen van eerdere aanbestedingen mee en nemen ook de input van gemeente Eindhoven mee welke eerder het servicemanagementsysteem hebben aanbesteed.
EA03: We benutten kansen en sturen op risico's	We kijken bij het opnieuw aanbesteden goed naar de functies waarvoor het huidige servicemanagementsysteem wordt gebruikt en brengen deze functies onder in daarvoor geschikte applicatie(s). Deze aanbesteding biedt de kans om de interne dienstverleningsprocessen te standaardiseren door alle

	ondersteunende afdelingen aan te laten sluiten bij de servicemanagement ondersteuning.
EA04: We werken duurzaam	We kopen maatschappelijk verantwoord in en beperken kortetermijnoplossingen. Voor het project betekent dat dat we vanuit een bredere scope kijken wat nodig is om doorontwikkeling op het gebied van onze interne dienstverlening (en facilitaire dienstverlening richting de burger) te faciliteren (lange termijn doelen).
EA05: We stellen het klantperspectief centraal	We betrekken de (interne) klanten actief bij de aanbesteding en zetten klantreizen in voor het vormgeven van de processen hiervoor. Voor de dienstverlening richting de burger geldt dat deze inzicht dient te hebben in de status, voortgang en doorlooptijd van een aanvraag (o.a. voor boekingen in het kasteel). Ontwerprichtlijnen worden toegepast in de portalen, apps en websites.
EA06: We zijn open en transparant	De aanbesteding wordt gepubliceerd in Tenders. Het is belangrijk dat ook de interne medewerkers van de ondersteuningsafdelingen voldoende worden meegenomen bij uitvoering van het project. De (interne) producten en diensten die via servicemanagement worden afgehandeld zijn opgenomen in een product/dienstencatalogus.
EA07: We werken data-gedreven	Qua eisen en wensen dienen eisen te worden meegegeven m.b.t. beschikbare stuurinformatie die uit het systeem worden gehaald aansluitend bij de te hanteren KPI's voor het de servicemanagementfunctie. Indien nodig wordt de datakwaliteit van objecten op orde gebracht (zie hoofdstuk bedrijfsobjecten).
EA08: We voorkomen onnodige complexiteit	We kiezen voor een standaard servicemanagementapplicatie zonder maatwerk en passen ons proces en organisatie aan conform de standaard oplossing.
EA09: We maken onze diensten modulair en schaalbaar	We wisselen data uit via API's en kiezen bij voorkeur voor een cloud product. We scheiden datasets van de verschillende typen gebruikers van het servicemanagementsysteem. Producten en diensten die vaak gelijktijdig worden gevraagd dienen gebundeld te kunnen worden zodat de klant ontzorgd wordt in het aanvragen hiervan (denk aan vergaderruimte, lunch en toegangspasjes i.g.v. externe aanwezigen).
EA10: We standaardiseren waar mogelijk	We kiezen voor een standaard servicemanagementapplicatie welke zich reeds heeft bewezen in de markt. Bij de aanbesteding voorkomen we dat functionaliteiten in meerdere plekken in ons landschap komt te zitten en waar mogelijk ontdebellen we deze functionaliteit (rationalisatie).

5 Businessarchitectuur

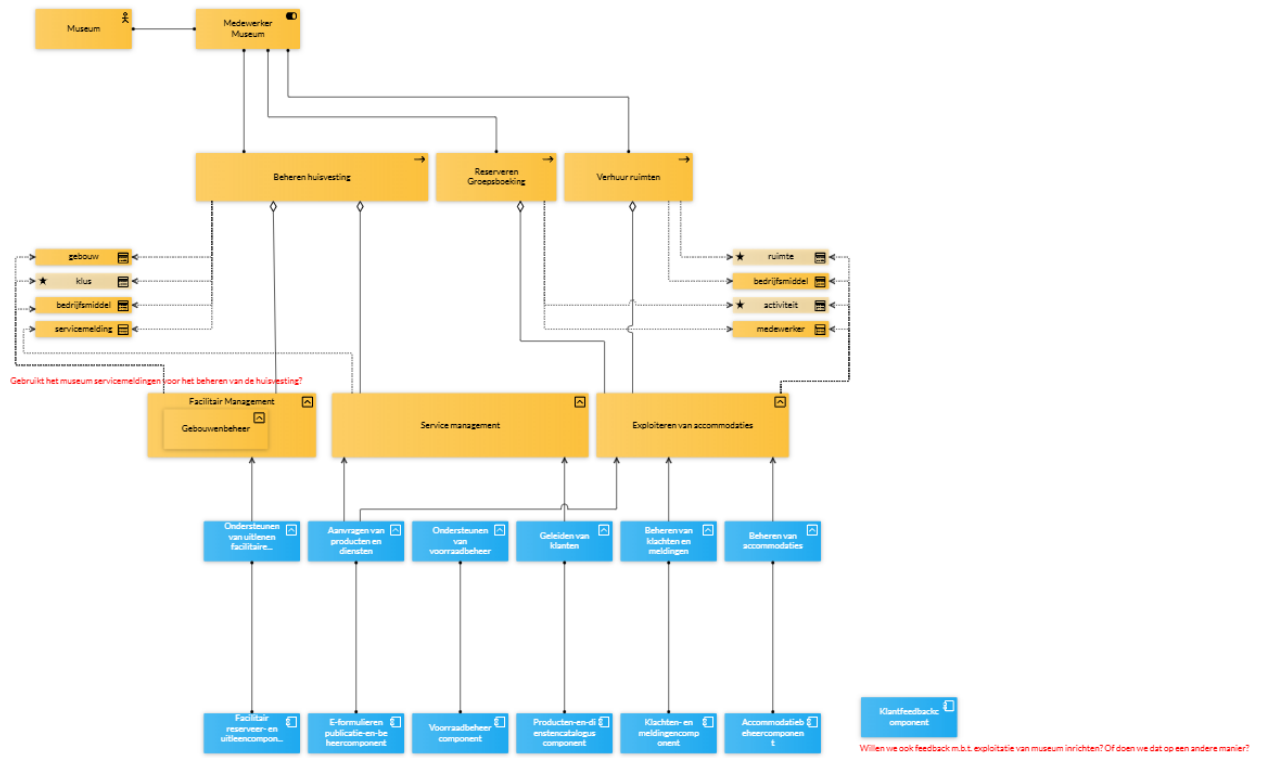
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de businessarchitectuur in termen van bedrijfsfuncties, producten en diensten, kanalen, actoren, bedrijfsprocessen en bedrijfsobjecten. Dit blijft beperkt tot de onderdelen die relevant zijn binnen de projectcontext. Enerzijds geeft dit zicht op de scope van het project (wat wordt 'geraakt?'), anderzijds geeft het zicht op de gewenste verandering binnen die scope (wat gaan we wijzigen?).

In onderstaand overzicht staan de relevante processen genoemd, gelinkt aan de bedrijfsfuncties/applicatiefuncties. Deze functies worden vervolgens ingevuld met applicatiecomponenten om de processen, integraties en digitale identiteiten te ondersteunen.

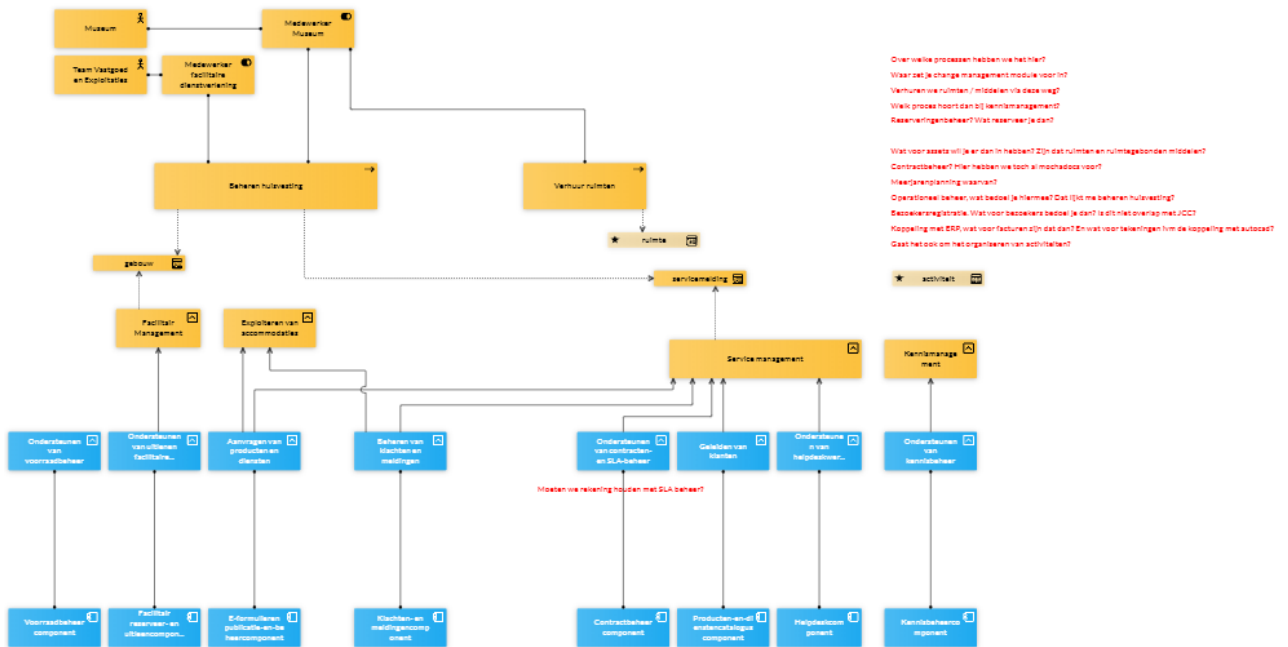
- Topdesk ondersteund in de invulling van de volgende referentiecomponenten:
 - o Accommodatiebeheercomponent
 - o Baliecomponent
 - o BI-component
 - o Contractbeheer (niet in gebruik)
 - o E-formulieren publicatie- en beheercomponent
 - o Facilitair reserveer- en leencomponent
 - o Helpdeskcomponent
 - o IT-Objectencomponent
 - o Kennisbeheercomponent
 - o Klachten- en meldingen component
 - o Klantfeedbackcomponent
 - o Klanttevredenheidcomponent (niet in gebruik)
 - o Medewerker-registratiecomponent (niet in gebruik)
 - o Meldingen openbare ruimte component (niet in gebruik)
 - o Producten en dienstencatalogus component
 - o Projectmanagementcomponent (niet in gebruik)
 - o Regiecomponent
 - o Serviceregister component
 - o Software-licentiebeheercomponent
 - o Software-releasecomponent (niet in gebruik)
 - o Veiligheidsmanagementcomponent (niet in gebruik)
 - o Voorraadbeheercomponent

In onderstaande views is de relatie tussen de componenten van de bedrijfsarchitectuur en informatiearchitectuur weergegeven. Er zijn verschillende viewpoints voor de verschillende rollen gebruikt.

Hieronder het overzicht weergegeven vanuit de context van het Museum:



En vanuit de context van facilitaire zaken:



5.2 Relevante bedrijfsfuncties

Service management: *Service management is al ingericht. De servicemanagementfunctie dient voldoende te worden ondersteund door de applicatie. In ondersteuning voor Incident-/ Change-/ Problem- en configuration management is voorzien. Als onderdeel van de Service management functie dient deze te beschikken over helpdesk services nodig voor een goede eerste-/ tweede- en derdelijns ondersteuning. Ook lifecycle management services dienen aanwezig te zijn. Ten slotte beschikt de oplossing over de mogelijkheid tot rapportages over afgesproken SLA indicatoren.*

Voor de overige ondersteunende functies wordt servicemanagement op andere manieren uitgevoerd. Het project biedt de kans om rekening te houden met het aansluiten van de overige ondersteunende producten/ diensten op centraal service management.

Exploiteren van accommodaties: *De exploitatie van de ruimten binnen het Huis van de Stad wordt momenteel ondersteund met Topdesk. We kennen naast de ruimten in het Huis van de Stad nog de exploitatie van ruimten in het kasteel, sportaccommodaties en vergaderruimten in wijkcentra. Het is aan te bevelen hier iig voor de groepen huurders (intern vs. extern) eenzelfde ondersteuning te organiseren.*

Gebouwen en ruimten beveiliging: *Het uitgeven van toegangspassen moet je goed registreren, wie heeft welke pas gekregen, tot welke ruimten heeft diegene daarmee toegang en is de pas ook weer ingeleverd.*

Medewerkerontwikkeling: *In het kader van de medewerker ontwikkeling wordt Topdesk ingezet voor het aanvragen van middelen (boeken) bij Mens & Organisatie.*

IT Asset Management <nieuw>: *IT Asset management is het beheer van de IT-middelen. De kernregistratie voor deze assets is de CMDB in Topdesk. Deze assets worden gebruikt binnen inkoop (o.a. voor contractmanagement) en binnen de enterprise architectuur als objecten in de repository.*

Informatiemanagement: *Het vormgeven, sturen, aanpassen, bewaken en in stand houden van de informatievoorziening op strategisch en tactisch niveau. Hiervoor is het belangrijk te weten welke CMDB-items er zijn. Daarvoor is deze kernregistratie onmisbaar.*

Functioneel beheer: *Het uitvoeren van beheertaken zodat applicaties bedrijfsprocessen optimaal ondersteunen. Hiervoor is het belangrijk te weten welke CMDB-items er zijn en welke eigenschappen deze hebben en dient documentatie te kunnen worden ingezien.*

Applicatieontwikkeling: *Het ontwikkelen toepassingsprogrammatuur en gegevensverzamelingen. Vanuit deze functie dienen nieuwe CMDB-items aangemaakt te kunnen worden en dient documentatie te kunnen worden ingezien van aangrenzende assets.*

Applicatiebeheer: *Het uitvoeren van beheertaken m.b.t. bedrijfsapplicaties en de bijbehorende gegevensverzamelingen.*

IT-infrastructuur ontwikkeling: *Het ontwikkelen en aanpassen van IT-infrastructuur. De CMDB-items dienen te worden bijgewerkt.*

IT Infrastructuur beheer: *Het in stand houden en beheren van IT-infrastructuur. Hiervoor dienen de CMDB-items en eigenschappen te kunnen worden ingezien.*

Beveiligingsmanagement: Het borgen van de continuïteit van de informatie en de informatievoorziening en het beperken van de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf bepaald niveau. Ten behoeve van deze functie dienen gegevensverzamelingen en applicaties geclassificeerd te worden zodat daaruit de beveiligingsmaatregelen kunnen worden afgeleid.

Identiteitenmanagement: Het beheren en beschikbaar stellen van gegevens van gebruikers van IT-voorzieningen en hun autorisaties. Autorisatieaanvragen dienen te worden gedaan via een autorisatiemelding.

Werkplekbeheer: Het beheren, onderhouden en ondersteunen van alle digitale werkplekken. Hiervoor is toegang tot de CMDB-items nodig. De hardware assets dienen te kunnen worden toegewezen aan een gebruiker.

Kennismanagement: Voor ondersteuning van medewerkers is er een kennisbank ingericht in Topdesk. Hierin kan een melder, een medewerker van facilitaire dienstverlening of IVA-informatie vinden rondom de verschillende producten en aanvragen. Voor wat betreft kennisbank functionaliteit is een goede definitie nodig welke kennis je in de betreffende applicatie vastlegt en welke je in een meer centrale kennisbank wil hebben (b.v. teams/ t knaal/ etc).

5.3 Gerelateerde bedrijfsfuncties

Gebouwen- en ruimtenbeveiliging: Het ervoor zorgdragen dat alleen geautoriseerde personen toegang hebben tot gebouwen en ruimten. Voor het uitgeven van pasjes worden nu in Topdesk meldingen gemaakt en worden deze passen uitgegeven bij de servicedesk. Een integrale kijk op bijvoorbeeld het huren/ boeken van een ruimte en daarbij andere facilitaire zaken als 1 dienst te kunnen afnemen dient te worden meegenomen in de oplossing.

Exploiteren van accommodaties: Het volgens privaatrechtelijke grondslag exploiteren van gemeentelijke accommodaties. Accommodaties zijn gebouwen of terreinen die ingezet worden voor maatschappelijk nut (wijkgebouw, zwembad, evenemententerrein, openbare ruimten van het Huis van de Stad en het Museum). Voor het verhuren van ruimten in het Museum en het Huis voor de stad worden deze nu gepland in de huidige applicatie. Een integrale kijk op bijvoorbeeld het huren/ boeken van een ruimte en daarbij andere facilitaire zaken als 1 dienst te kunnen afnemen dient te worden meegenomen in de oplossing.

Contractmanagement: Het monitoren van de prestaties van leveranciers om deze te beheersen en indien nodig te verbeteren (in termen van kwaliteit, tijd en kosten). Er ligt een kans in dit project om rapportages rondom SLA's met leveranciers mee te nemen in het traject. Door te beschikken over cijfers/ rapportage rondom de prestaties m.b.t. de afgesproken SLA's kan de samenwerking met de leverancier worden verbeterd.

Medewerkerontwikkeling: Het actief stimuleren en begeleiden van kennis- en vaardighedenontwikkeling van medewerkers. Het goede gesprek voeren maakt hier onderdeel van uit. In het kader van het project is enkel de dienst voor het bestellen van een boek ter ontwikkeling hier onderdeel van. Dit kan als dienst worden ingericht in de oplossing.

5.4 Externe actoren, producten en diensten, kanalen

Er is op dit moment geen eenduidige producten en dienstencatalogus voor bedrijfsvoering. De servicemanagement oplossing kan een eerste aanzet zijn om te komen tot een producten- en dienstencatalogus gericht op de interne dienstverlening van bedrijfsvoering. Dit raakt de volgende rollen:

Actoren

- Leveranciers van de diverse producten/ diensten die onderdeel zijn van de servicecatalogus (o.a. softwareleveranciers, leverancier van boeken)

Producten en Diensten

De volgende producten en diensten worden nu afgehandeld met ondersteuning van servicemanagement.

- Reserveren facilitaire dienst (o.a. schoonmaak/ catering)
- Melding storing facilitair (melden van een storing aan o.a. aan bureau, stoel, lamp)
- Oplossen Incident
- Afhandelen Wijzigingsverzoek
- Probleem afhandelen
- Reserveren ruimte
- Afnemen activiteit (museum)
- Registratie configuration items
- Registratie facilitaire middelen
- Melden datalek
- Melden fout in basis- en kernregistratie
- Aanvragen creditcard/ filiaalpas (financiën)
- Registratie van wrak/ slechte staat fietsen (eerste registratie tot afvoer naar depot in Topdesk)

Voor deze producten zijn de volgende serviceformules van toepassing.

Snelservice formule

Het maken en afhandelen van meldingen en het registreren van middelen dient laagdrempelig, snel en gebruiksvriendelijk te zijn.

Er zijn meer ondersteunende producten en diensten die je zou kunnen laten aansluiten bij servicemanagement. Dat zijn o.a.:

- Communicatie gerelateerde vragen/ meldingen
- Juridische vragen/ meldingen
- Facilitaire vragen/ meldingen/ aanvragen en reserveringen
- Inkoop gerelateerde vragen/ meldingen
- Financiële vragen/ meldingen
- Informatiebeheer vragen/ meldingen
- HR vragen/ meldingen
- Data-analyse/ rapportage gerelateerde vragen/ meldingen
- Vertrouwenspersoon meldingen

Advies aan het project is om een aanzet te maken voor een producten en dienstencatalogus voor ondersteunende producten en diensten en om servicemanagement rondom deze producten en diensten waar mogelijk aan te sluiten op de servicemanagement inrichting zoals die hier wordt gekozen voor ondersteuning van de ITSM-processen en processen van het museum en reserveren van facilitaire assets.

Kanalen

- E-mail
- Webformulier
- Telefoon
- Intern Service Punt
- Self Service Portaal (Facilitaire dienstverlening/ IT)

5.5 Bedrijfsprocessen en interne actoren

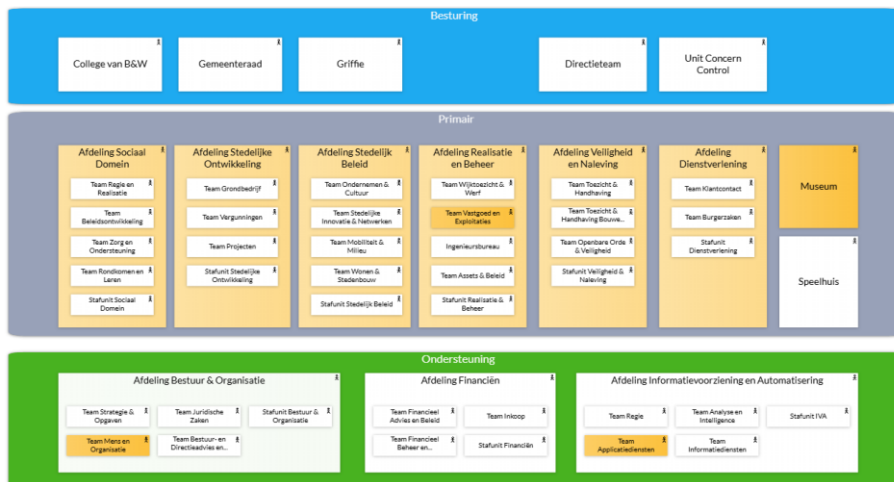


Onderstaande processen worden geraakt door het project:

- Beheren Personeel
- Beheren huisvesting
- Uitvoeren informatie- en technologiemanagement
 - o Beheren informatisering behoefte
 - o Beheren automatisering
- Reserveren Groepsboeking
- Verhuur ruimten

Interne Actoren:

Onderstaande interne actoren zijn betrokken bij bovenstaande processen die betrekking hebben op het Servicemanagementsysteem.



De geel gemarkeerde interne actoren hebben een rol in de processen die in scope zijn van dit project.

- Medewerker gemeente Helmond (doen van een melding)
- Medewerker Afdeling Financiën (aanvraag creditcard/ filiaalpas)
- Medewerker Team Applicatiediensten (applicatiebeheerder)
- Medewerker Team Regie (functioneel beheer/ SPO)
- Medewerker Team Mens & Organisatie
- Medewerker Team Vastgoed & Exploitatie (facilitaire dienstverlening)
- Medewerker Museum
- Medewerker Team Toezicht en Handhaving (fietsenregistratie)
- Behandelaars Weesfietsen

5.6 Bedrijfsobjecten

De onderstaande bedrijfsobjecten van de gemeente Helmond worden geraakt door de vervanging. Deze objecten zullen logisch op een andere plek in het landschap opgeslagen worden. Er komen geen bedrijfsobjecten bij.



- Medewerker: Medewerker doet een servicemelding
- Leidinggevende: Leidinggevendens hebben een rol in het afhandelen van bepaalde aanvraagprocessen.
- Servicemelding: Er worden servicemeldingen gedaan voor verschillende teams. De servicemelding kan door iedereen binnen de gemeente Helmond worden gedaan.
- Gebouw: Als onderdeel van facilitair management kan een servicemelding betrekking hebben op gebruik van gebouwen.
- Applicatie: Een servicemelding kan betrekking hebben op een applicatie. Ook staan de applicaties als CI's opgenomen in de CMDB, wat bijdraagt aan de uitvoering van Asset Management.
- IT-systeem: Een servicemelding kan betrekking hebben op een IT-systeem. Ook staan de IT-systemen als CI's opgenomen in de CMDB, wat bijdraagt aan de uitvoering van Asset Management.
- Integratie: Er dienen integraties te komen met andere systemen om de CMDB-items te kunnen raadplegen. Bijvoorbeeld met de architectuur repository danwel ten behoeve van inkoop.
- Digitale identiteit: De account voor de medewerker is gekoppeld aan de digitale identiteit van de medewerker.
- Ruimte: <nog niet teruggevonden in de gemma>
- Activiteit: <nog niet teruggevonden in de gemma>
- Klus: <nog niet teruggevonden in de gemma>

6 Informatie-architectuur

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de informatie-architectuur in termen van applicaties, gegevens en integratie. Dit blijft beperkt tot de onderdelen die relevant zijn binnen de projectcontext. Enerzijds geeft dit zicht op de scope van het project (wat wordt 'geraakt?'), anderzijds geeft het zicht op de gewenste verandering binnen die scope (wat gaan we wijzigen).

6.1 Applicaties

- *Topdesk (huidige IT Servicemanagement applicatie)*
- *Bluedolphin (architectuur repository)*
- *Nieuwe IT Servicemanagement applicatie (nader te bepalen)*

De applicatiefuncties die moeten worden ingevuld door de applicatie zijn:

Applicatiefuncties:

- Reserveren en administreren van facilitaire middelen
- Maken van meldingen voor ondersteunende dienstverlening
- Vastleggen van producten en diensten t.b.v. een producten en diensten catalogus
- Melden van verstoringen
- Melden van een datalek
- Melden van fouten in de basis- en kern registratie
- Helpdesk functie (inclusief self service)
- IT Servicemanagement
 - o Incident management
 - o Problem management
 - o Change management
 - o Configuration management
- Service level management
- Facility servicemanagement (o.a. managen van ruimten, bestellen van catering en verhuur van audio/ visuele middelen)
- Asset management
- Asset lifecycle management
- Kennisbeheer

Gegevens

- *CMDB-object gegevens (kernregistratie)*
- *Ruimten (vanuit facilitair)*
- *Middelen (vanuit facilitair)*
- *Activiteiten (vanuit facilitair)*
- *Personeel (vanuit personeelsadministratie)*
- *Klussen overzicht (vanuit facilitair)*
- *Accommodatie gebonden middelen (vanuit facilitair)*
- *Applicatiegegevens (kernregistratie)*
- *Change gegevens (kernregistratie)*
- *Melding/ aanvraag gegevens (kernregistratie)*
- *Problem gegevens (kernregistratie)*
- *Oplossing gegevens (known errors) (kernregistratie)*
- *Oplossgroepen (kernregistratie)*
- *Medewerker gegevens (als melder en als oplosser) (vanuit personeelsadministratie)*
- *Applicatierollen (kernregistratie)*
- *Identiteiten (vanuit IAM)*
- *Impactanalyse (kernregistratie)*
- *Bijlagen (link danwel bronregistratie)*

Er worden geen wijzigingen verwacht in de structuur van deze gegevenselementen. Er worden geen additionele gegevenselementen verwacht. Wel dient er een datamodel ontwerp te worden gemaakt waarin de attributen bij de entiteiten worden vastgelegd. Hieruit volgt het logische datamodel en de systeeminrichting en zorgen we er voor dat deze passend is op de situatie in Helmond.

6.2 Gegevensuitwisseling en Integratie

In de huidige situatie zijn onderstaande koppelingen actief. Uitgangspunt van het project is om de koppelingen zoveel als mogelijk en op de plekken waar dit qua inspanning logisch is te laten verlopen via automatische koppelingen.

<overzicht koppelingen>

Bronstelsysteem	Doelstelsysteem	Beschrijving
Entra ID	<nieuwe applicatie>	- Accountinformatie (t.b.v. SSO)
Microsoft Graph/ Exchange	<nieuwe applicatie>	- Mail import/ export
<nieuwe applicatie>	Servitect ITSM dashboard	- Power BI dashboard
Microsoft Intune	<nieuwe applicatie>	- Hardware asset informatie - Software asset informatie (wens)
<nieuwe applicatie>	Bluedolphin	- CMDB-items
<nieuwe applicatie>	Djuma	- URL link voor o.a. het doorgeven van inconsistenties in

7 Technische architectuur

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de technische architectuur in termen van technische componenten, gegevensopslag en communicatienetwerken. Dit blijft beperkt tot de onderdelen die relevant zijn binnen de projectcontext. Enerzijds geeft dit zicht op de scope van het project (wat wordt 'geraakt?'), anderzijds geeft het zicht op de gewenste verandering binnen die scope (wat gaan we wijzigen).

8 Beveiliging en privacy

8.1 Classificatie

8.1.1 Beschikbaarheid

Kenmerken:

- Tijdigheid: kan de informatie worden geleverd op het moment dat deze nodig is?
- Continuïteit: kan de informatie ook in de toekomst worden geleverd?

	Klasse	Toelichting
	1-Laag	
	2-Midden	Meldingen moeten gedaan kunnen worden tijdens kantoortijden.
	3-Hoog	

8.1.2 Integriteit

Kenmerken:

- Correctheid: klopt de informatie en wordt deze correct weergegeven?
- Volledigheid: is de informatie volledig?
- Geldigheid: Is de informatie geldig?

	Klasse	Toelichting
	1-Laag	
	2-Midden	Als er incorrecte/ onvolledige informatie in het systeem staat heeft dit beperkte gevolgen. In de meeste gevallen enkel voor de melder/ behandelaar. In het geval van het Museum raakt het de "klanten" die voor activiteiten een reservering hebben geplaatst.
	3-Hoog	

8.1.3 Vertrouwelijkheid

Kenmerken:

- Exclusiviteit: kan de informatie worden afgeschermd voor onbevoegden?
- Privacy: wordt er op een correcte manier omgegaan met persoonlijke gegevens?

	Klasse	Definitie
	1-Laag (Publiek)	Informatie die in het publieke domein is verspreid na toestemming van de eigenaar van de informatie
	2-Midden (Intern)	Interne informatie van algemene aard die, als deze zonder controle wordt verspreid, de onderneming in verlegenheid kan brengen of kan verliezen
x	3-Hoog (Vertrouwelijk)	Informatie die, als de verwerving of inhoud ervan openbaar wordt, de potentie heeft om het imago, de reputatie, de winstgevendheid of de status van het bedrijf in geschillen aanzienlijk te schaden, of indien verspreid, op korte termijn schadelijke gevolgen zou hebben voor de activiteiten van het bedrijf of wettelijke status van
	4-Kritiek (Geheim)	Informatie die, als de verwerving of inhoud ervan openbaar wordt, de potentie heeft om het imago, de reputatie, de winstgevendheid of de status van de onderneming in geschillen ernstig te schaden, of indien verspreiding zou op lange termijn schadelijke gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering of juridische toestand

Met name informatie rondom bugs in het systeem of versienummers kan in verkeerde handen ernstige gevolgen hebben voor de dienstverlening van de gemeente Helmond.

9 Beheer

Het functioneel- en applicatiebeheer van de applicatie is belegd binnen IVA. Hier is de eerstelijns- en tweedelijns ondersteuning belegd. Voor derdelijns ondersteuning is de leverancier verantwoordelijk, net zoals voor het technisch beheer.

10 Transitiearchitectuur en roadmap

Er is migratie nodig van de huidige applicatie naar de nieuwe oplossing. Het is aan te bevelen deze migratie mee te nemen in de eisen van de aanbesteding en de verantwoordelijkheid hiervoor bij de nieuwe leverancier te beleggen. Het project dient aan te geven of/ welke historie dient te worden mee gemigreerd.

11 Architectuurafwijkingen en maatregelen

In het project kunnen situaties voorkomen waarin het niet mogelijk is om (geheel) aan de architectuurkaders te voldoen. Er kan dan (tijdelijk) worden toegestaan om van de architectuur af te wijken. Dit hoofdstuk bevat de voorgestelde afwijkingen, inclusief verwijzing naar bestaande architectuurprincipe of –richtlijn de reden van afwijking, de consequentie van de afwijking en de compenserende maatregelen. Afwijkingen worden voorgelegd aan de architectuurboard.

<i>Afwijking (korte aanduiding)</i>	
Afwijking	<i><beschrijving van de afwijking, met verwijzing naar het principe, standaard of richtlijn waarvan wordt afgeweken></i>
Reden	<i><geef de reden van deze afwijking; maak duidelijk dat er geen alternatieven zijn></i>
Consequentie	<i><beschrijf de gevolgen van deze afwijking></i>
Maatregelen	<i><beschrijf welke maatregelen genomen zijn om deze afwijking en/of de gevolgen te compenseren></i>
Restrisico	<i><beschrijf welk restrisico over blijft na het invoeren van de mitigerende maatregelen></i>
Termijn (oplosdatum)	<i><beschrijf binnen welke termijn de afwijking wordt opgelost, maar hier ook afspraken over qua budget, aansturing></i>
Probleemeigenaar	<i><Wie is eigenaar van het probleem en het risico></i>

<i>Afwijking (korte aanduiding)</i>	
Afwijking	<i><beschrijving van de afwijking, met verwijzing naar het principe, standaard of richtlijn waarvan wordt afgeweken></i>
Reden	<i><geef de reden van deze afwijking; maak duidelijk dat er geen alternatieven zijn></i>
Consequentie	<i><beschrijf de gevolgen van deze afwijking></i>
Maatregelen	<i><beschrijf welke maatregelen genomen zijn om deze afwijking en/of de gevolgen te compenseren></i>
Restrisico	<i><beschrijf welk restrisico over blijft na het invoeren van de mitigerende maatregelen></i>
Termijn (oplosdatum)	<i><beschrijf binnen welke termijn de afwijking wordt opgelost, maar hier ook afspraken over qua budget, aansturing></i>
Probleemeigenaar	<i><Wie is eigenaar van het probleem en het risico></i>

<i>Afwijking (korte aanduiding)</i>	
Afwijking	<i><beschrijving van de afwijking, met verwijzing naar het principe, standaard of richtlijn waarvan wordt afgeweken></i>
Reden	<i><geef de reden van deze afwijking; maak duidelijk dat er geen alternatieven zijn></i>
Consequentie	<i><beschrijf de gevolgen van deze afwijking></i>
Maatregelen	<i><beschrijf welke maatregelen genomen zijn om deze afwijking en/of de gevolgen te compenseren></i>
Restrisico	<i><beschrijf welk restrisico over blijft na het invoeren van de mitigerende maatregelen></i>
Termijn (oplosdatum)	<i><beschrijf binnen welke termijn de afwijking wordt opgelost, maar hier ook afspraken over qua budget, aansturing></i>
Probleemeigenaar	<i><Wie is eigenaar van het probleem en het risico></i>