

Bijlage 4A - Werkzaamheden functioneel beheer

Behorende bij de aanbesteding "Functioneel beheerdiensten"

Functioneel beheer vervult een centrale rol in het waarborgen van een goede werking van informatiesystemen binnen een organisatie. Functioneel beheer fungeert als verbindende schakel tussen de gebruikersorganisatie, technisch beheerders en externe leveranciers. Vanuit een goed begrip van de bedrijfsprocessen en informatiebehoefte vertaalt functioneel beheer gebruikersvragen naar functionele oplossingen in systemen.

Het functioneel beheer:

- heeft een proactieve houding en is makkelijk benaderbaar door de gebruikers.
- houdt zich niet alleen bezig met gebruikersbeheer en het oplossen van foutmeldingen, maar zet zich ook in voor het continu verbeteren van de functionele inrichting van de applicaties.
- kijkt over applicaties heen en begrijpt dat een ketenproces meerdere applicaties raakt.
- bewaakt de samenhang tussen processen, data en systemen zodat wijzigingen zorgvuldig worden doorgevoerd zonder de continuïteit van de dienstverlening in gevaar te brengen.
- werkt samen met diverse interne en externe stakeholders zoals o.a. de Chief Information Security Officer, Functionaris gegevensbescherming, privacy officer, informatiemanager, eindgebruikers, technisch beheerders en data analisten.

In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de functioneel beheerdiensten die moeten worden uitgevoerd voor deze opdracht.

Werkzaamheden functioneel beheer
Dagelijkse controle van het berichtenverkeer
Beantwoorden van functionele vragen van gebruikers
Gebruikersbeheer, inclusief aanmaken, wijzigen en verwijderen van accounts
Opstellen en bijhouden autorisatiematrixen
Releasemanagement: testen van nieuwe releases, interne communicatie, afstemming met de leveranciers en opleiden van gebruikers op nieuwe of gewijzigde functionaliteiten.
Incidentmanagement: registreren, analyseren en oplossen van incidenten en bewaken van doorlooptijden
Probleemmanagement: structurele analyse van terugkerende incidenten en initiëren van verbetermaatregelen
Ketenregie: afstemming met interne en externe partijen binnen applicatie- en procesketen
Bewaken van datakwaliteit en uitvoeren van controles op juistheid, volledigheid en consistentie
Bijwerken van handleidingen en het opstellen van nieuwe handleidingen indien nodig
Doorvoeren van wijzigingen
Inwerken nieuwe eindgebruikers

Procesinrichting in de applicatie(s)
Advisering over verbetering/optimalisatie van de inrichting van de applicatie(s)
Implementatie nieuwe functionaliteiten binnen de applicatie(s)
Opstellen van rapportages binnen de applicaties en meedenken met rapportages die door team Data in PowerBI worden opgesteld als de data van de processen/applicaties van de beheerder wordt gebruikt.
Ondersteunen bij audits en compliance vraagstukken
Signaleren van risico's en afhankelijkheden binnen processen en applicaties