

Bijlage 10 Begrippenlijst servicemanagement en bedrijfsvoering

Deze begrippenlijst ondersteunt een eenduidig gebruik van termen binnen servicemanagement, organisatie-inrichting, assetbeheer, integratie, beveiliging en continuïteit. De lijst is bedoeld als gezamenlijke referentie voor medewerkers, behandelaars, functioneel beheerders, projectleden en leveranciers die betrokken zijn bij inrichting, beheer of doorontwikkeling van dienstverlening binnen Stichting Carmelcollege.

Organisatiestructuur Stichting Carmelcollege

- **Stichting Carmelcollege (Carmel)**

Organisatie met landelijk 15 scholengroepen en het Bestuursbureau.

- **Bestuursbureau (Carmel Bedrijfsvoering Collectief)**

Locatie waar het bestuur en centraal georganiseerde diensten zijn georganiseerd.

- **Cluster**

Aantal instellingen(scholengroepen) die samenwerken in een cluster op gebied van bedrijfsvoering

- **Afdeling**

Organisatorische eenheid binnen een scholengroep, schoollocatie of het Bestuursbureau waarin medewerkers samenwerken rond een specifiek taakgebied, vakgebied/domein of ondersteunende functie.

- **Team**

Groep medewerkers binnen een scholengroep, schoollocatie, afdeling of domein die gezamenlijk verantwoordelijk is voor een samenhangend werkgebied, proces of dienstverlening. Een team kan onderwijsgevend, ondersteunend of domeinspecifiek zijn, zoals een ICT-team, facilitair team, ondersteuningsteam of managementteam team.

- **Sectie**

Vakinhoudelijke groep binnen een schoollocatie of scholengroep waarin docenten en eventueel ondersteunende medewerkers samenwerken rond één vak, leergebied of onderwijsdomein. Een sectie stemt onder meer af over onderwijsinhoud, leerlijnen, toetsing, materialen en vakgerichte ondersteuning.

- **Scholengroep** Aantal schoollocaties dat onder een lokale koepel valt, bijv. scholengroep Etty Hillesum Lyceum maar daaronder meerdere schoollocaties, met vaak een eigen schoolnaam en identiteit

- **Schoollocatie**

De specifieke locatie van een scholengroep en één van de 45 locaties van Carmel, Eén schoollocatie kan bestaan uit meerdere gebouwen en/of terreinen.

- **Gebouw**

Een gebouw waarin een (school)locatie in gevestigd is

- **Terrein**

Een afgebakende ruimte rondom een schoolgebouw, behorende bij een schoollocatie. Bijvoorbeeld een sportveld.

- **Gebouwdelen**

Deel van een gebouw.

- **Vleugels**

Deel van een gebouw.

- **Ruimten**

Specifieke ruimte zoals een leslokaal, aula, mediatheek enz..

- **Domein**

Vakgebied of aandachtsgebied binnen de bedrijfsvoering, zoals ICT, HR, huisvesting en facilitair, financiën of onderwijslogistiek, met eigen processen, expertise, verantwoordelijkheden en dienstverlening.

Algemene servicemanagement-begrippen

- **ServicePunt**

Centrale plek, fysiek(balie) of online (intranet) waar alle meldingen en aanvragen voor bedrijfsvoering door medewerkers en leerlingen worden ingediend en opgevolgd, ongeacht het achterliggende domein (ICT, HR, H&F, F&F).

- **Domeinoverstijgend**

Werkwijze waarbij meerdere vakgebieden (bijv. ICT, HR, H&F en F&F) samenwerken binnen dezelfde processen en systemen.

- **Voorkant (front-end)**

Een zelfgebouwd klantportaal, een gebruikersinterface (bijv. selfserviceportaal) waar een eindgebruiker een melding of aanvraag kan indienen.

- **Achterkant (back-end)**

De systemen (applicaties) en processen waarin meldingen en aanvragen worden geregistreerd en afgehandeld door specialisten.

- **Selfserviceportaal**

Digitale omgeving waarin gebruikers zelf meldingen en aanvragen kunnen indienen, status volgen en informatie vinden.

- **Doelgroepen**

Verschillende groepen gebruikers of ontvangers waarvoor processen, communicatie, formulieren, kennisitems of notificaties afzonderlijk kunnen worden ingericht, zoals medewerkers, docenten, ondersteunend personeel, leerlingen, leidinggevenden, behandelaars of externe partijen.

- **Keten (serviceketen)**

De samenhang van systemen, processen en partijen die gezamenlijk een dienst leveren.

Meldingen, aanvragen, tickets, werkorders en processen (ITIL)

- **Melding**

Dit is de inhoudelijke vraag, de storing of de klacht van de klant of medewerker. Bijvoorbeeld de verlichting in een lokaal is defect.

- **Aanvraag**

Een verzoek van een gebruiker om een product, dienst, toegang, wijziging of informatie te ontvangen of te laten uitvoeren. Bijvoorbeeld toegang tot een applicatie aanvragen.

- **Ticket/werkorder**

De registratie van een melding, aanvraag of ander procesobject binnen de servicemanagementapplicatie. Het ticket bevat onder andere een uniek nummer, status, prioriteit, verantwoordelijke behandelaar en voortgangsinformatie.

- **Serviceverzoek**

Een gestandaardiseerde aanvraag voor een vooraf gedefinieerd product of een vooraf gedefinieerde dienst. Bijvoorbeeld het bestellen van een standaard laptop.

- **Probleem (problem)**

De onderliggende oorzaak van één of meerdere meldingen of incidenten. Het doel van problemmanagement is het structureel wegnemen van de oorzaak zodat herhaling wordt voorkomen. Bijvoorbeeld regelmatig terugkerende netwerkstoringen veroorzaakt door een defect netwerkcomponent.

- **Wijziging (change)**

Een gecontroleerde aanpassing aan een dienst, systeem, proces, infrastructuur of facilitaire voorziening. Bijvoorbeeld het wijzigen van gebruikersrechten.

- **Release**

Een samenhangende set van één of meerdere wijzigingen die als geheel wordt uitgerold naar gebruikers of de organisatie. Bijvoorbeeld een uitrol van een nieuwe applicatie.

- **Major Incident**

Grote storing met brede impact die centraal wordt aangestuurd en gecommuniceerd.

- **Workflow**

Vastgelegde volgorde van stappen bij het afhandelen van een proces.

- **Routing**

Automatisch toewijzen van meldingen aan de juiste behandelaar of behandelgroep.

- **Tag**

Kort label of trefwoord dat aan een ticket of ander record wordt toegevoegd om dit sneller te kunnen groeperen, filteren, terugvinden of van extra context te voorzien.

Organisatie & rollen

- **Behandelgroep / Team**

Team of partij (intern of extern), verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen en aanvragen.

- **Interne behandelaar**

Een medewerker van Carmel welke de melding of aanvraag oppakt en afhandelt. Een voorbeeld van een interne behandelaar is de persona conciërge en centrale uitvoerder ICT.

- **Externe behandelaar**

Een externe partij die werkzaamheden voor de Carmel afhandelt. Een voorbeeld van een externe behandelaar is de persona installateur.

- **Escalatieniveaus ICT en H&F**

Escalatieniveaus beschrijven hoe meldingen en aanvragen worden afgehandeld wanneer directe oplossing niet mogelijk is. Voor ICT ligt de nadruk op technische analyse, applicaties, infrastructuur en leveranciers. Voor Huisvesting & Facilitair (H&F) ligt de nadruk meer op locatiebeheer, gebouwgebonden voorzieningen, facilitaire uitvoering, planning en afstemming met externe onderhouds- of dienstverlenende partijen.

- **1e lijn – eerste opvang en registratie**

De melding of aanvraag wordt ontvangen en geregistreerd door het servicepunt. De servicemedewerker stelt waar nodig verhelderende vragen, beoordeelt de aard van de melding en handelt eenvoudige of direct uitvoerbare verzoeken af. Dit omvat onder andere het beantwoorden van gebruikersvragen, uitvoeren van standaardhandelingen, bieden van basisondersteuning en het oppakken van eenvoudige operationele of facilitaire verzoeken. Indien nodig wordt de melding doorverwezen naar een kennisitem of geëscaleerd naar de juiste opvolgende lijn.

Persona's: Eindgebruiker, Servicepunt medewerker.

- **2e lijn – specialistische ondersteuning binnen de organisatie**

ICT: meldingen die niet direct kunnen worden opgelost, worden doorgezet naar de IT-servicedesk of een behandelgroep binnen Carmel-ICT. Deze lijn behandelt complexere werkplek-, applicatie-, netwerk- of accountproblemen en bewaakt voortgang, prioriteit en communicatie.

Persona's: Servicedeskmedewerker Carmel-ICT Bestuursbureau (Centraal)

H&F: meldingen worden opgepakt door facilitair beheer, gebouwbeheer, huisvesting of een coördinator H&F. Deze lijn beoordeelt impact, plant werkzaamheden, stemt af met de schoollocatie en organiseert inzet van interne facilitaire capaciteit of vaste dienstverleners.

Persona's: Conciërge en teamleider bedrijfsvoering.

- **3e lijn – inhoudelijke expertise of regie**

ICT: specialistische teams of functioneel/technisch beheerders analyseren structurele of dieperliggende oorzaken, beoordelen wijzigingen, voeren technische configuraties uit en schakelen waar nodig met applicatie- of infrastructuurleveranciers.

Persona's: IT-beheerder, functioneel beheerder.

H&F: huisvestingsspecialisten, technisch gebouwbeheer, projectleiders of contractbeheerders beoordelen complexere gebouw-, installatie-, onderhouds- of veiligheidsvraagstukken. Zij bepalen aanpak, prioriteit, budgettaire consequenties en eventuele samenhang met MJOP, contracten of projecten.

Persona's: Huisvesting/facilitair adviseur.

- **4e lijn – externe leverancier of contractpartij**

ICT: externe leveranciers worden betrokken wanneer het gaat om software, hardware, infrastructuur, cloudservices of specialistische ondersteuning waarvoor contractuele afspraken gelden. De organisatie bewaakt opdracht, voortgang, communicatie, beveiliging en eventuele escalatie volgens SLA of DAP.

Persona's: Externe IT-beheerder/specialist

H&F: externe onderhoudspartijen, installateurs, aannemers, schoonmaakbedrijven of andere dienstverleners worden ingeschakeld voor werkzaamheden die buiten de eigen facilitaire capaciteit vallen. De regie ligt bij H&F of gebouwbeheer, met aandacht voor planning, toegang, veiligheid, kosten, contractafspraken en terugkoppeling aan de locatie.

Persona's: Installateur.

- Escalatie verloopt niet altijd sequentieel. Afhankelijk van aard, impact, urgentie of contractuele afspraken kan een melding bijvoorbeeld rechtstreeks vanuit de 1e lijn worden toegewezen aan de 2e, 3e of 4e lijn. De 1e lijn blijft daarbij verantwoordelijk voor correcte registratie en initiële beoordeling.

- **Behandelaar (Behandelaarsgroep)**

Medewerker (al dan niet onderdeel van een behandelaarsgroep) die een melding oppakt en afhandelt.

- **Coördinator**

Medewerker die overzicht houdt op werkvoorraad en prioriteiten.

- **Functioneel beheer**

Rol die verantwoordelijk is voor inrichting en werking van de applicatie vanuit gebruikersperspectief.

- **Rollen uit persona's**

Fictieve of generieke gebruikersrollen die verschillende groepen eindgebruikers vertegenwoordigen en worden gebruikt om functionele behoeften, autorisaties, werkprocessen en ondersteuningsbehoeften in kaart te brengen. Voorbeelden zijn medewerker, leerling, leidinggevende, behandelaar en functioneel beheerder.

- **Eindgebruiker**

Persoon die gebruikmaakt van een dienst, applicatie, voorziening of middel binnen de organisatie, bijvoorbeeld een medewerker, leerling, leidinggevende of externe betrokkene.

- **Aanmelder**

Persoon die een melding of aanvraag indient in het Servicemanagementsysteem namens zichzelf of namens een andere eindgebruiker. De aanmelder is het aanspreekpunt voor de registratie en voortgang van de melding of aanvraag.

Data, assets en structuur

- **Middel (asset)**

Middel dat geregistreerd en/of beheerd wordt (bijv. laptop, meubel, installatie, sleutel).

- **Configuration Item (CI)**

Een beheerd component die onderdeel is van een dienst of infrastructuur en relevant is voor beheer, wijziging of ondersteuning.

- **Voorziening**

Een functionele of fysieke voorziening die beschikbaar wordt gesteld om onderwijs, ondersteuning of bedrijfsvoering mogelijk te maken, zoals een ruimte, werkplek, installatie, audiovisuele voorziening, applicatie of ander beheerd middel.

- **AV**

Afkorting van audiovisuele middelen, zoals schermen, beamers, geluidsinstallaties en andere apparatuur voor beeld en geluid.

- **CMDB (Configuration Management Database)**

Database waarin alle assets en hun onderlinge relaties zijn vastgelegd en worden beheerd.

- **Locatiestructuur**

Beheer van fysieke locaties zoals gebouwen en terreinen.

- **Ruimtebeheer**

Beheer van ruimtes binnen gebouwen, inclusief kenmerken en gebruik.

- **Record of object**

Een item of gegeven binnen de applicatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een melding, aanvraag, middel en etc.

Prestatie en sturing

- **SLA (Service Level Agreement)**

Afspraak over dienstverlening (bijv. responstijd, oplostijd).

- **KPI (Key Performance Indicator)**

Meetwaarde voor prestaties (bijv. aantal tickets, doorlooptijd).

- **XLA (Experience Level Agreement)**

Meting van gebruikerservaring (bijv. tevredenheid).

- **Backlog**

Aantal openstaande meldingen.

- **Doorlooptijd**

Tijd tussen aanmelding en oplossing van een ticket.

Techniek & integratie

- **SaaS (Software as a Service)**

Software die via internet wordt geleverd zonder lokale installatie.

- **API (Application Programming Interface)**

Koppeling waarmee systemen gegevens uitwisselen.

- **Integratie**

Verbinding tussen systemen zodat data automatisch wordt gedeeld.

- **Single Sign-On (SSO)**

Eén keer inloggen voor toegang tot meerdere systemen.

- **Provisioning**

Automatisch aanmaken en beheren van gebruikersaccounts.

- **Webhooks**

Mechanisme waarbij systemen elkaar automatisch informeren bij gebeurtenissen.

Automatisering & AI

- **Orchestratie**

Geautomatiseerd aansturen van processen over meerdere systemen.

- **No-code / low-code**

Inrichten van processen zonder (of met minimale) programmeerkennis.

- **AI-agent** mog

Slimme digitale assistent die vragen interpreteert en automatisch acties uitvoert (bijv. tickets aanmaken).

Beveiliging en compliance

- **AVG / GDPR**

Wetgeving voor bescherming van persoonsgegevens.

- **Datalek**

Incident waarbij persoonsgegevens verloren of ongeoorloofd toegankelijk zijn.

- **Audittrail**

Logbestand waarin wordt vastgelegd wie wat wanneer heeft gedaan.

- **SIEM (Security Information and Event Management)**

Systeem voor centrale verzameling en analyse van beveiligingslogs.

- **ISO 27001**

Internationale norm voor informatiebeveiliging.

- **Tenant-isolatie**

Scheiding van data tussen verschillende organisaties in één systeem.

Continuïteit & beheer

- **OTAP (Ontwikkel, Test, Acceptatie, Productie)**

Omgevingen voor ontwikkeling en gebruik van software.

- **RTO (Recovery Time Objective)**

Maximale tijd waarin een applicatie hersteld moet zijn na uitval.

- **RPO (Recovery Point Objective)**

Maximale hoeveelheid dataverlies bij verstoringen.

- **Exitstrategie**

Plan om data en dienstverlening gecontroleerd over te dragen bij beëindiging van het contract.

- **Hypercare**

Periode directe ondersteuning na livegang.

Overig (specifiek voor deze context)

- **MJOP (Meerjarenonderhoudsplan)**

Planning van onderhoud aan gebouwen over meerdere jaren. Dit is niet in scope van de aanbesteding.

- **DAP (Dossier Afspraken en Procedures)**

Document met afspraken over samenwerking, rapportage en escalaties.

- **Prioriteitenmatrix**

Methode om prioriteit te bepalen op basis van impact en urgentie.