Bijlage 12
Online portaal

IWR2026|Werkplekhardware iOS, iPadOS, MacOS Devices (inclusief optionele Accessoires en Diensten)

ICT Werkomgeving Rijk

Status: versie 1.0
Referentie: IUC 202505150

Inhoudsopgave

Inleiding 3
1 Inhoud online portaal 4
1.1 Indeling 5
1.2 Onderwerpen 5
1.2.1 Algemene content 5
1.2.2 Deelnemer specifieke content 7
1.2.3 System integrator specifieke content 8
1.2.4 CCM specifieke content 9

Inleiding

In deze Bijlage is het online portaal beschreven in aanvulling op de eisen en wensen met betrekking tot het online portaal in Bijlage 02 – Specificatie van de Prestatie. Doelstelling van het online portaal is de samenwerking, specifiek de informatie-uitwisselingen tussen de verschillende belanghebbenden, zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

1 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 BIO compliant te zijn beveiligd. In Bijlage 06 – Beveiliging zijn de eisen inzake beveiliging uitgewerkt. 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 minimaal onderscheid gemaakt te worden in:

- algemene content die voor iedereen die toegang heeft tot het online portaal beschikbaar is;
- Deelnemer specifieke content die alleen door de betreffende Decentraal Contractmanagement (DCM) en Centraal Contractmanagement (CCM) raadpleegbaar is;
- System integrator specifieke content die alleen door de betreffende System integrator (SI) en CCM raadpleegbaar is;
- CCM specifieke content die alleen door CCM raadpleegbaar is.

CCM heeft toegang tot alle content op het online portaal. Het dient mogelijk te zijn dat een Deelnemer zich na instemming van CCM uitsluit van het gebruik van het online portaal en het publiceren van informatie met betrekking tot deze Deelnemer op het online portaal. Deelnemer die zich uitsluit van het gebruik van het online portaal wisselt informatie uit op een door deze Deelnemer te bepalen andere elektronische wijze.

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.

Deelnemer dient middels een selfservice functie rechten te kunnen verstrekken en te verwijderen per functionaris (bijvoorbeeld beheerder, financieel medewerker, servicedesk medewerker). De verantwoordelijkheid voor het gebruikersbeheer ligt hiervoor bij de Deelnemer.

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.

Verwijzingen vanuit het online portaal naar afzonderlijke online functionaliteiten op het portaal dienen op basis van single sign-on plaats te vinden. 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 doorgeklikt.

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

1.1 Indeling

In deze Bijlage is aangegeven welke informatie minimaal gedeeld dient te worden tussen Opdrachtnemer, Deelnemers en CCM op het online portaal. De indeling van de onderwerpen is de startsituatie. De Opdrachtnemer richt in samenspraak met CCM het online portaal in en onderhoudt het online portaal gedurende de looptijd van Raamovereenkomst. De volgende initiële onderwerpindeling op het online portaal is van toepassing.

- Algemene content:
    - Mededelingen;
    - Raamovereenkomst;
    - Nota's van Inlichtingen;
    - Beschrijvend document;
    - Bestelfunctionaliteit;
    - Overzicht van de Prestatie (incl. Bijlage 03 – Tarieflijst);
    - Wijziging van de Prestatie;
    - Wijzigingenregister.
    - Contactgegevens;
    - Advisering;
    - Handleiding, procedures en overige relevante informatie en advies;

- Deelnemer specifieke content:
    - Servicedesk;
    - Deelnemer verslagen;
    - Dossier Afspraken en Procedures tussen Deelnemer en Opdrachtnemer;
    - Nadere overeenkomst(en);
    - Migratieplan;
    - Wijzigingenregister;
    - Rapportages voor de Deelnemer;
    - Bestellingen;
    - Facturen.

- CCM specifieke content:
    - Master migratieplan;
    - CCM verslagen;
    - Dossier Afspraken en Procedure (DAP) tussen CCM en Opdrachtnemer;
    - Rapportages voor het CCM.

1.2 Onderwerpen

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

1.2.1 Algemene content

- **Mededelingen**
  Mededelingen die voor alle Eindgebruikers van het online portaal van belang zijn.

- **Raamovereenkomst**
  De Raamovereenkomst wordt beheerd door CCM. Op het online portaal is een elektronisch doorzoekbaar exemplaar van de Raamovereenkomst raadpleegbaar.

- **Nota's van Inlichtingen**
  De Nota's van Inlichtingen zoals gepubliceerd op TenderNed.

- **Beschrijvend document**
  Beschrijvend document (incl. alle bijlagen) zoals gepubliceerd op TenderNed.

- **Bestelfunctionaliteit**
  De Deelnemers worden geacht te bestellen in de webshop bij Opdrachtnemer. Het online portaal beschikt over een verwijzing naar de webshop. Mogelijk maakt een Deelnemer gebruik van een specifiek systeem voor elektronisch bestellen en factureren. In Bijlage 08 – Elektronisch bestellen en factureren is het elektronisch bestellen en facturen uitgewerkt.

- **Overzicht van de Prestatie**
  Het overzicht van de Prestatie biedt een overzicht van alle Producten en Diensten die besteld kunnen worden. Op het online portaal kunnen gebruikers de meest actuele versie van Bijlage 03 -Tarieflijst raadplegen. Oudere versie van Bijlage 03 – Tarieflijst blijven via het online portaal beschikbaar.

- **Wijziging van de Prestatie**
  In de Raamovereenkomst is de mogelijkheid opgenomen om onder voorwaarden, gedurende de looptijd Producten, Diensten en Gebruiksrechten toe te voegen, te wijzigen en Speciale Producten, Diensten en Gebruiksrechten overeen te komen middels de procedure zoals beschreven in Bijlage 05 – Wijzigingsprocedure. De lopende, aangenomen en afgewezen wijzigingsvoorstellen worden gepubliceerd op het online portaal (Wijzigingenregister).

- **Wijzingenregister**
  Naast het bestellen van Producten en Diensten hebben de Deelnemers de mogelijkheid om Speciale Producten en Speciale Diensten te bestellen middels een offerteproces. De Opdrachtnemer houdt een register bij waarin de overeengekomen Speciale Diensten per Deelnemer worden afgenomen. De overeengekomen Speciale Diensten worden binnen drie Werkdagen opgenomen in het Wijzigingsregister en gepubliceerd op het online portaal.

- **Contactgegevens**
  Het online portaal bevat alle relevante en actuele contactgegevens, zoals bereikbaarheid van de Servicedesk 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 Deelnemers 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, procedures en overige 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.

  De Opdrachtnemer dient via het online portaal een als zodanig herkenbaar gedeelte beschikbaar te stellen waarin procedures en handleidingen aangaande IWR2021 kunnen worden gepubliceerd. Daarnaast mag van Opdrachtnemer worden verwacht dat deze het online portaal zal verrijken met voor Deelnemer relevante informatie en advies. De inhoud van dit gedeelte van het online portaal is via een web-based menustructuur met herkenbare en overeengekomen naamgeving (bijvoorbeeld op basis van een Wikipedia-toepassing, of daarmee vergelijkbaar) toegankelijk.

  Deze aanpak heeft met name de volgende voordelen.
  - Handleidingen, procedurebeschrijvingen, begrippenlijsten en technische- en functionele achtergrondinformatie worden volledig transparant gedeeld tussen Hoofdopdrachtgever, Deelnemers en Opdrachtnemer.
  - Alle Deelnemers profiteren van de kennisdatabase en het feit dat CCM namens de Hoofdopdrachtgever daar vanuit IWR2021-belang toezicht op uitvoert.
  - De opgenomen artikelen kunnen worden beschouwd als akkoord vanuit zowel het belang van de Opdrachtnemer als dat van IWR2021 als geheel.
  - Borging van life-cycle management van kennisdocumenten.

1.2.2 Deelnemer specifieke content

- **Servicedesk**
  Naast de mogelijkheid voor de Deelnemers om incidenten telefonisch en per e-mail te melden bij de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer ook via het online portaal online toegang tot de Servicedesk te bieden. Via deze online toegang tot de Servicedesk kan de Deelnemer 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 een Deelnemer te raadplegen;
  - Het CCM kan alle meldingen raadplegen die door de Deelnemers binnen de Raamovereenkomst zijn gedaan.

  De Servicedesk van de Opdrachtnemer dient ook 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.

- **Deelnemer verslagen**
  Regelmatig vindt overleg plaats tussen de Deelnemer en de Opdrachtnemer. Verslagen van deze overleggen worden opgeslagen op het online portaal en zijn raadpleegbaar voor de betreffende Deelnemer en het CCM.

- **Dossier Afspraken en Procedures tussen Deelnemer en Opdrachtnemer**
  In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) maken de Deelnemer en de Opdrachtnemer operationele afspraken welke van toepassing zijn tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. De actuele DAP wordt opgeslagen op het online portaal.

- **Nadere overeenkomsten**
  Alle afgesloten Nadere overeenkomsten worden opgeslagen op het online portaal.

- **Migratieplan**
  Op het online portaal zijn voor de Deelnemer de meest actuele versies van de migratieplannen te vinden.

- **Rapportages voor de Deelnemer**
  Onderdeel van de Prestatie is de standaard rapportages, naast deze standaardrapportages kunnen de Deelnemers ook specifieke rapportages overeenkomen. Alle overeengekomen rapportages dienen hier door de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld te worden en blijven minimaal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Toegang tot de rapportages is middels autorisaties beperkt tot de betreffende functionaris bij de Deelnemer. De Deelnemer is geautoriseerd alle rapportages met betrekking tot de Deelnemer specifieke informatie te raadplagen. CCM is geautoriseerd alle rapportages via het online portaal te raadplegen.

- **Facturen**
  De verstuurde facturen zijn minimaal gedurende de looptijd van de Nadere overeenkomst raadpleegbaar via het online portaal. Toegang tot de factuur is middels autorisaties beperkt tot de betreffende functionaris bij de Deelnemer. CCM is geautoriseerd alle facturen via het online portaal te raadplegen. De facturen dienen doorzoekbaar te zijn.

1.2.3 System integrator specifieke content

De content zoals hierboven beschreven voor een Deelnemer dient, indien van toepassing, ook beschikbaar gesteld te kunnen worden aan de System integrator. In dit geval betreft het dan de gegevens van alle Deelnemers die tot het verzorgingsgebied van de System integrator behoren. De System integrator kan na één keer inloggen over alle Deelnemer specifieke content beschikken die onder het verzorgingsgebied van de System integrator vallen.

1.2.4 CCM specifieke content

- **Gespreksverslagen**
  Regelmatig vindt overleg plaats tussen het CCM en de Opdrachtnemer. Verslagen van deze overleggen worden opgeslagen op het online portaal en zijn raadpleegbaar voor de betreffende CCM.

- **Dossier Afspraken en Procedures tussen CCM en Opdrachtnemer**
  In het Dossier Afspraken en Procedures maken het CCM en de Opdrachtnemer operationele afspraken welke van toepassing zijn tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Het actuele Dossier Afspraken en Procedures wordt opgeslagen op het online portaal.

- **Masterplan migratie**
  Op het online portaal is voor het CCM de meest actuele versie van het masterplan migratie te vinden.

- **Rapportages voor het CCM**
  Onderdeel van de Prestatie zijn de standaardrapportages. Naast deze standaardrapportages kunnen de Deelnemers 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 Raamovereenkomst beschikbaar.

  CCM namens de Hoofdopdrachtgever is geautoriseerd alle rapportages via het online portaal te raadplegen.