



PRODUCT-DIENSTEN CATALOGUS



WIJ ZIJN INFRADAX OVERHEID

Infradax Overheid is de **onafhankelijke** partner voor de lokale overheid. Wij staan voor jullie klaar met dienstverlening gericht op **continuïteit**, **functionaliteit** en **verbetering**. Wij staan voor **samen**, want we gaan samen voor de beste oplossing. Dat doen we **slim**, want we structureren en zorgen voor focus. We denken **vooruit**, door de basis op orde te hebben. Zodat jij vooruit kan. Wij kennen alle **applicaties** en **processen**. Zo helpen wij samen slim vooruit naar de **beste dienstverlening** voor en door de lokale overheid. Want die staat altijd centraal. U kunt met al uw vragen bij ons terecht. Samen houden we de regie, zodat u zonder zorgen vooruitkomt.

Infradax Overheid | Samen Slim Vooruit

Versie 0.9
Datum 22-10-2024
Classificatie Openbaar

Paul de Vries
Paul.devries@infradaxoverheid.nl
+31 (0)6 200 16 158

INFRADAX OVERHEID
Wijchenseweg 132
6538 SX Nijmegen

+31 88 91 09 101
info@infradaxoverheid.nl

VERSIEBEHEER

Versie	Omschrijving	Initialen	Datum	Status
1.0	definitief	PAV	05-12-2024	gereed

INHOUDSOPGAVE

INFORMATIEMANAGEMENT..... 6

COMMON GROUND.....	6
REGIEVOERING (ST EN IM).....	6
INFORMATIE- EN APPLICATIEARCHITECTUUR (BLUEDOLPHIN).....	7

FUNCTIONEEL EN TECHNISCH BEHEER 8

APPLICATIEBEHEER.....	8
FUNCTIONEEL BEHEER.....	8
1 ^E , 2 ^E EN 3 ^E LIJNS SUPPORT.....	12
SERVER BEHEER	17
UPDATE EN RELEASEMANAGEMENT.....	17
CERTIFICAATBEHEER.....	21
MONITORING	23

GEGEVENSMANAGEMENT 23

DE DATABRUSH.....	23
DATAKWALITEIT.....	24
DATACONSISTENTIE.....	25
DOMEINSPECIFIEKE DASHBOARDS.....	25
DATABRUSH KOPPELINGEN.....	25

OPLEIDING & TRAINING..... 26

WELKE DOMEINEN BEDIENEN WIJ?..... 28

DATADISTRIBUTIE.....	28
SOCIAAL DOMEIN.....	29
BURGERZAKEN.....	32
BELASTINGEN	34
ZAAKSYSTEMEN	35

Infradax Overheid is als bedrijf binnen Arcus IT Group actief met een breed scala aan producten – en diensten op het gebied van het beheer van infrastructuren en applicaties binnen de decentrale overheid. Het beheer en aanpalende activiteiten behoort al jaren tot onze core business, maar wij hebben de laatste periode ook gewerkt aan een verbreding van ons producten – en diensten portfolio voor de decentrale overheid.

In dit document geven we u beknopt een weergave van hetgeen wij voor u kunnen betekenen. Met de inzet van onze specialisten en de ervaring uit de afgelopen jaren zijn wij ervan overtuigd dat we veel toegevoegde waarde bieden.

Wij hopen dan ook dat deze producten-diensten catalogus helpt om ons portfolio tot u te nemen en dat een en ander aanleiding biedt om nader met elkaar in gesprek te gaan.

Mocht u naar aanleiding hiervan vragen hebben of een toelichting wensen, dan zijn wij uiteraard bereid om het gesprek met u aan te gaan.

Ik wens u in ieder geval veel leesplezier!

*Paul de Vries
General Manager*



INFORMATIEMANAGEMENT

COMMON GROUND

Common Ground binnen de Lokale Overheid

In een tijd waarin digitalisering steeds meer centraal staat binnen de lokale overheid, biedt Common Ground een toekomstbestendige visie op gegevensuitwisseling en samenwerking tussen gemeenten, burgers en leveranciers. Maar hoe zet u de stap naar een meer gestroomlijnde, efficiënte en veilige manier van werken met data?

Onze adviesdienst rondom het principe Common Ground helpt uw organisatie om deze transformatie te omarmen. Wij bieden strategisch en technisch advies op maat, zodat uw gemeente op een moderne, flexibele en duurzame manier gegevens kan beheren en uitwisselen. Met onze diepgaande kennis van de principes achter Common Ground ondersteunen we u in het maken van keuzes die leiden tot:

- **Efficiëntere data-uitwisseling:** Gebruiksvriendelijke en veilige koppelingen tussen verschillende systemen en applicaties.
- **Grip op gegevensbeheer:** Een decentrale aanpak waarbij data blijft waar het hoort, en u als organisatie meer controle houdt.
- **Wendbaarheid en innovatie:** Flexibel inspelen op nieuwe ontwikkelingen door het gebruik van open standaarden en moderne technologieën.

Wij begeleiden u door alle stappen van het proces, van de eerste strategische keuzes tot implementatie en borging. Of u nu in de beginfase zit of al gevorderd bent in uw Common Ground-traject, onze experts staan klaar om uw organisatie verder te brengen.

Neem contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek en ontdek hoe uw gemeente kan profiteren van de kracht van Common Ground!

REGIEVOERING (ST EN IM)

In de snel veranderende wereld van technologie is effectieve regievoering essentieel voor het aanpakken van functionele vraagstukken binnen het IT-domein. Wij geloven dat door het bundelen van expertise en samenwerking, we krachtige oplossingen kunnen creëren die niet alleen uw organisatie versterken, maar ook de dienstverlening aan burgers en bedrijven verbeteren.

Onze aanpak van regievoering in het IT-domein richt zich op:

- **Samenwerking en Kennisdeling:** We brengen diverse stakeholders samen, waaronder IT-specialisten, beleidsmakers en gebruikers, om gezamenlijke uitdagingen te bespreken en te overwinnen. Door kennis en ervaringen te delen, komen we tot innovatieve en praktische oplossingen.
- **Gerichte Strategieën:** Onze regievoering focust op het ontwikkelen van doelgerichte strategieën die aansluiten bij uw specifieke functionele vraagstukken. Of het nu gaat om data-integratie, systeemoptimalisatie of cybersecurity, wij zorgen voor een aanpak die werkt.

- **Toekomstbestendige Innovatie:** Wij stimuleren het gebruik van de nieuwste technologieën en best practices om oplossingen te creëren die niet alleen nu effectief zijn, maar ook voorbereid zijn op de toekomst. Samen maken we uw IT-landschap flexibeler en innovatiever.

Met onze expertise in regievoering binnen het IT-domein ondersteunen we uw organisatie bij het realiseren van functionele oplossingen die de efficiëntie verhogen en de kwaliteit van dienstverlening verbeteren. Laten we samen de regie nemen en de toekomst van uw IT-omgeving vormgeven! Neem contact met ons op om te ontdekken hoe wij u kunnen helpen!

INFORMATIE- EN APPLICATIEARCHITECTUUR (BLUEDOLPHIN)

Een gemeentelijk landschap is erg groot en complex. Om grip te krijgen op welke koppelingen er allemaal liggen - functioneel en technisch - is het handig dit te noteren en visueel te kunnen tonen. Bij een storing of probleem is het cruciaal dat functioneel beheerders weten hoe de systemen met elkaar verbonden zijn. Werkt er een koppeling niet? Dan weet de functioneel beheerder precies hoe de lijntjes lopen en wie de juiste aanspreekpunten zijn binnen de gemeente.

Inzicht in het gehele gemeente landschap

Met Blue Dolphin bieden we een gedetailleerd inzicht in de berichtenstromen, technische componenten en processen binnen het gemeentelijke landschap. Afhankelijk van de gekozen module maken we specifieke onderdelen van het landschap inzichtelijk, zodat functioneel beheerders een helder overzicht hebben. Onze dienst stelt gemeenten in staat om visueel te tonen hoe de applicaties onderling zijn gekoppeld. Dit creëert inzicht in het gehele landschap van de gemeente, waardoor problemen sneller geïdentificeerd en opgelost kunnen worden.

Waarom kiezen voor Blue Dolphin?

- We waarborgen leveranciersafhankelijkheid door een applicatielandschap te creëren dat niet gebonden is aan specifieke leveranciers. Dit zorgt ervoor dat gemeenten flexibel blijven en niet vastzitten aan bepaalde leveranciers, wat hen meer vrijheid geeft in het beheren en aanpassen van hun IT-landschap.
- Bovendien profiteren gemeenten van onze expertise met Blue Dolphin van Value Blue. Onze ervaring stelt gemeenten in staat om tegen een voordeligere licentie gebruik te maken van deze krachtige tool. Dit betekent dat gemeenten kunnen profiteren van de functionaliteiten van Blue Dolphin tegen een lagere kostprijs, waardoor ze meer waarde halen uit hun investering.

FUNCTIONEEL EN TECHNISCH BEHEER

APPLICATIEBEHEER

TPM-verklaring

Infradax Overheid wordt jaarlijks door een onafhankelijke geaccrediteerde partij getoetst op het uitvoeren van haar dienstverlening overeenkomstig de verwerkersovereenkomsten die wij met onze klanten overeenkomen.

FUNCTIONEEL BEHEER

Informatie Management is het geheel van activiteiten om organisatie breed op het juiste moment over de juiste gegevens van de juiste kwaliteit te beschikken. Onze diensten bestaan uit beheeractiviteiten voor het accuraat en consistent functioneren van het datadistributiesysteem en het continu bewaken en verhogen van kwaliteit van de gegevens.

Met functioneel beheer van Infradax Overheid bent u het hele jaar door gegarandeerd van een ervaren beheerder. Onze deskundige specialisten bieden adequate ondersteuning op ieder moment van de werkdag. Wij voeren het dagelijks beheer uit zodat de dagelijkse taken gegarandeerd blijven doorlopen.

We ondersteunen gemeenten bij:

- Functioneel beheer van applicaties (zoals software voor burgerzaken);
- Voor- en nawerk bij het installeren en updaten van software;
- Datadistributiesystemen controleren en gebruiksklaar maken;
- Dagelijkse controles;
- Dataconsistentie en datasynchronisatie.

We ondersteunen bij onder andere de volgende apps:

- Centric Key2Datadistributie / Key2VOA / Key2GBA-V / Key2Berichtenmodule;
- PinkRoccade Makelaarsuite;
- Centric Key2Belastingen en GISVG;
- Centric Key2Burgerzaken
- PinkRoccade iBurgerzaken/ Cipers
- Centric Key2Financien;
- Centric Suite Sociaal Domein (GWS);
- PinkRoccade Civision Samenlevingszaken;
- ZorgNed Wmo-Ned;
- Vicrea Neuron BAG;
- Vicrea Neuron Integratie Platform.

Onderstaande diensten vallen onder ons functioneel beheer:

Ochtendcheck applicatie

Infradax Overheid controleert of de applicatie beschikbaar is. De controle wordt uitgevoerd voor openingstijd, zodat eventuele verstoringen voortijdig worden geregistreerd en gepaste opvolging krijgen. Het gebruik van Databrush (Zie X) stelt ons in staat om 24/7 proactief beheer voor de gemeente uit te voeren. Hierdoor worden eventuele problemen snel opgemerkt en aangepakt voordat ze een grote impact hebben. Dit zorgt voor een hogere mate van betrouwbaarheid en beschikbaarheid van uw systemen, waardoor de operationele efficiëntie wordt verbeterd.

Verminder de kwetsbaarheid van jouw gemeente

Met onze dienst wordt het beheer volledig gegarandeerd. Dit vermindert de kwetsbaarheid van jouw organisatie en zorgt voor meer stabiliteit in het beheerproces. Door het beheer uit te besteden, krijgt de beheerder van de gemeente de handen vrij voor het uitvoeren van projecten en andere belangrijke taken. Dit zorgt voor een betere allocatie van middelen en stelt de organisatie in staat om zich te concentreren op strategische initiatieven.

Dagelijks beheer database

De opslag van alle gemeentelijke gegevens is een van de kernactiviteiten van gemeenten, waarbij beschikbaarheid en beveiliging van vitaal belang zijn. We voeren diverse standaard activiteiten uit met als doel het mitigeren van risico's die de beschikbaarheid van de database negatief kunnen beïnvloeden.

Onze aanpak is gericht op het oplossen van problemen zoals datacorruptie, performance-optimalisatie, restores en meer. Bovendien voorzien we onze klanten van advies over de beschikbaarheid en veiligheid van hun databases. Het beheren van databases vereist specifieke kennis en expertise, waarover onze specialisten beschikken.

We hebben veel ervaring met databases die veelvoorkomend zijn in de gemeentemarkt, waardoor we goed op de hoogte zijn van de specifieke uitdagingen en vereisten van deze sector. Daarnaast hebben we diepgaande kennis van de specifieke configuratie, tuning en back-ups van databases, waardoor we in staat zijn om op maat gemaakte oplossingen te bieden die aansluiten bij de behoeften van onze klanten.

Verversen testomgeving

Om succesvol te kunnen testen, is het van cruciaal belang dat de inrichting van zowel de test- als de productieomgeving overeenkomt. Alleen zo kunt u een betrouwbare testomgeving creëren die het verversen van de testomgeving mogelijk maakt.

We nemen het proces op zowel technisch als functioneel gebied volledig uit handen. We voeren de benodigde controles uit, verzorgen de export en import van gegevens, passen

de juiste parameters aan en voeren functionele tests uit om ervoor te zorgen dat de testomgeving perfect werkt.

Met Infradax Overheid heeft u één aanspreekpunt voor de volledige uitvoering. Wij zorgen zowel op functioneel als technisch gebied voor een zorgeloze ervaring. Dankzij onze expertise kunnen we het proces efficiënt uitvoeren, waardoor u kunt vertrouwen op een snelle en probleemloze implementatie van de testomgeving.

Buddy datadistributiesysteem

Vakanties of ziekte bij uw vaste beheerders kunnen zorgen voor problemen in het dagelijkse beheer van uw systemen. Met Buddy bent u echter het hele jaar door gegarandeerd van een ervaren back-up. Onze deskundige specialisten bieden op afroep adequate ondersteuning.

Altijd een betrouwbare back-up van je beheerder

Wij fungeren als back-up van uw beheerders, waardoor de dagelijkse taken gegarandeerd blijven doorlopen, zelfs bij afwezigheid van uw vaste beheerders. Met onze dienst wordt het beheer volledig geborgd, waardoor u binnen uw eigen organisatie niet meerdere specialisten hoeft te hebben. Dit vermindert de kwetsbaarheid van uw organisatie aanzienlijk.

- ✓ **Flexibele inzetbaarheid**

Onze dienst is op ieder moment inzetbaar. Als een beheerder 's ochtends uitvalt, kunnen wij diezelfde dag nog het beheer overnemen.

- ✓ **Altijd beschikbaar**

Dankzij ons team van specialisten is er altijd iemand beschikbaar voor het beheer, wat er ook gebeurt.

Vakantie-ondersteuning

Heeft u incidenteel specialistische kennis nodig? Voor bijvoorbeeld 3 tot 5 weken? Daar is de vakantieman voor. Onze vakantieondersteuning biedt tijdelijk de benodigde expertise en ondersteuning, zodat uw systemen blijven draaien zonder onderbrekingen. Zo bent u verzekerd van continuïteit, zelfs tijdens de vakantieperiodes van uw vaste beheerders.

Dagelijkse functionele controles

Met functioneel beheer van Infradax Overheid bent u het hele jaar door gegarandeerd van een ervaren beheerder. Wij voeren het dagelijks beheer uit zodat de dagelijkse taken gegarandeerd blijven doorlopen. Onze deskundige specialisten bieden adequate ondersteuning op ieder moment van de werkdag. Infradax Overheid controleert dagelijks of er functionele fouten zijn. Standaardfouten worden direct opgelost. Overige fouten krijgen gepaste opvolging. Uw Datadistributie-systeem is schoon van fouten en door het

gebruik van Databrush hebben we continue grip op de communicatieprocessen en kunnen we proactief beheer uitvoeren.

Verversen testomgeving MKS

Om goed te kunnen testen is het essentieel dat de inrichting van de test en productieomgeving overeenkomen. Met het verversen van de testomgeving kunt u dit bereiken.

Eén aanspreekpunt voor de uitvoering

Infradax Overheid neemt het volledige proces op zowel technisch als functioneel gebied uit handen. We voeren de vereiste controles uit, zorgen voor de juiste import en export van gegevens, passen de nodige parameters aan en voeren uitgebreide functionele tests uit om de applicatie te valideren.

- ✓ Met onze dienst heeft u één aanspreekpunt voor de uitvoering van het testproces.
- ✓ Zowel op functioneel als technisch gebied wordt u volledig ontzorgd, waardoor u zich kunt concentreren op uw kerntaken.
- ✓ Onze expertise stelt ons in staat om het testproces efficiënt uit te voeren, waardoor jouw organisatie tijd en middelen bespaart terwijl de kwaliteit gewaarborgd blijft.



1^E, 2^E EN 3^E LIJNS SUPPORT

Bent u op zoek naar een complete supportoplossing die uw klanten de beste service biedt? De 1e, 2e en 3e lijns supportdiensten van Infradax Overheid zijn ontworpen om aan alle behoeften te voldoen:

- **1e Lijns Support: Snelle en Efficiënte Hulp**
 - Directe Ondersteuning: Onze vriendelijke en deskundige medewerkers staan klaar om eenvoudige vragen snel te beantwoorden.
 - Multichannel Bereikbaarheid: Klanten kunnen ons bereiken via telefoon, e-mail, en via ons ticketsysteem.
 - Probleemoplossing: Wij lossen veelvoorkomende problemen direct op, zodat uw werknemers snel verder kunnen.
- **2e Lijns Support: Diepgaande Technische én functionele Expertise**
 - Specialistische Ondersteuning: Onze specialisten hebben diepgaande kennis van uw producten en systemen.
 - Grondige Analyse: Wij voeren uitgebreide analyses uit om de oorzaak van problemen te achterhalen.
 - Problemen hebben steeds vaker een technische én functionele achtergrond. Onze specialisten werken juist op dit grijze goed veel samen.
 - Samenwerking met 1e Lijns Support: Wij werken nauw samen met ons 1e lijns team om problemen snel en efficiënt op te lossen.
- **3e Lijns Support: Hoogwaardige Oplossingen**
 - Expertise van Topniveau: Onze specialisten hebben jarenlange ervaring en diepgaande kennis van uw systemen en applicaties.
 - Wij voeren de benodigde wijzigingen binnen uw systemen door om deze weer juist te laten werken.
 - Onze specialisten denken met u mee om een structurele en toekomst bestendige oplossing te realiseren. Hierbij schakelen we ook met de (verschillende) leveranciers.
 - Innovatieve Oplossingen: Wij ontwikkelen en implementeren geavanceerde oplossingen voor uw meest uitdagende technische problemen.

Waarom Kiezen Voor Onze Supportdiensten?

- Beschikbaarheid: Wij zijn altijd beschikbaar om u te ondersteunen.
- Ervaring: Dankzij onze jarenlange ervaring in de Lokale Overheidssector begrijpen we de specifieke behoeften en uitdagingen van onze klanten.
- Persoonlijk: Door het opbouwen van een persoonlijke relatie verloopt het schakelen sneller en effectiever. We werken samen met jou om toekomstige problemen te voorkomen en efficiënt vooruit te plannen

- Tijdbesparend: Onze servicedesk schakelt met alle belanghebbende, zodat u deze tijdrovende klus niet meer hoeft uit te voeren.
- Kostenbesparend: Door gebruik te maken van onze supportdiensten, kunt u besparen op interne kosten en zich richten op uw kernactiviteiten.

De volgende diensten vallen onder onze servicedesk:

Servicedesk Gemeente

Jouw helpdesk in onze handen

U kunt uw helpdesk volledig aan ons uitbesteden. We behandelen vragen en meldingen voor verschillende applicaties, servers en databases, zowel op afstand als op locatie. Ons ervaren team lost issues op, reageert proactief en schakelt direct met leveranciers en informatiemanagementafdelingen voor een efficiënte afhandeling van meldingen.

Servicedesk: de schakel tussen gemeente en derde partijen

Het beheren van een helpdesk voor verschillende applicaties, servers en databases kan een uitdaging zijn voor lokale overheden. Infradax Overheid biedt een uitgebreide helpdesk aan. Het oplossen van issues binnen de verschillende applicaties vraagt specifieke kennis, maar regelmatig dient er ook geschakeld te worden met leveranciers.

Infradax Overheid neemt zoveel mogelijk uit handen en ontzorgt de gemeente hiermee. Onze helpdesk zorgt dat applicaties doen wat ze moeten doen. En dat ze dat ook blijven doen. Daarnaast brengen we bedrijfsgegevens op orde binnen de applicaties.

Toegankelijke support

Onze helpdesk is bereikbaar voor alle gebruikersvragen over applicaties en diensten. Via ons serviceportaal kunnen gebruikers snel storingen melden, systeemwijzigingen doorvoeren en de voortgang van afhandelingen volgen. Onze experts nemen direct actie bij incidenten, zodat alles blijft werken zoals het moet.

Bij onze servicedesk horen de volgende activiteiten:

- Aannemen, registreren en prioriteren van meldingen;
- Toewijzen van een melding aan de juiste specialist;
- Bevestiging sturen dat melding in behandeling is genomen;
- Bewaken van de voortgang en doorlooptijden;
- Ondersteuning van specialisten;
- Informeren van melders over de status;
- Controle op uitvoering van procedures.

Voorkomen is beter dan genezen

Wij handelen proactief wanneer wij vanuit onze diensten mogelijke issues registreren en lossen deze op. Zonder dat gebruikers er iets van merken. Onze medewerkers kennen alle leveranciers waar gemeenten applicaties afnemen en wij zijn de schakel tussen de gemeente en derde partijen. Denk aan cloud-, hosting- en applicatiepartijen. Zo zorgen we ervoor dat leveranciers contractbepalingen naleven en rapporteert daarover.

Voordelen voor het compleet uitbesteden van de servicedesk aan Infradax Overheid

- **Eén centraal aanspreekpunt**

Wij zijn jouw Single Point of Contact (SPOC), waardoor communicatie efficiënt verloopt en misverstanden worden voorkomen.

- **Wij nemen de volledige verantwoordelijkheid op ons**

Zodat u zich kunt richten op andere belangrijke zaken. Geen noodzaak voor interne helpdeskmedewerkers en training.

- **Snelle reactietijden**

We zijn 24/7 bereikbaar en reageren snel op jouw behoeften en zetten stappen om problemen direct aan te pakken. Het Infradax Overheid Selfservice Portal is 24 uur per dag 365 dagen per jaar via internet bereikbaar.

- **Persoonlijke benadering**

We begrijpen de uitdagingen aan jouw kant en bieden een persoonlijke aanpak die aansluit bij uw behoeften. Door het opbouwen van een persoonlijke relatie verloopt het schakelen sneller en effectiever. We werken samen met u om toekomstige problemen te voorkomen en efficiënt vooruit te plannen

- **We spreken dezelfde taal**

Dankzij onze jarenlange ervaring in de Lokale Overheidssector begrijpen we de specifieke behoeften en uitdagingen van onze klanten. We hebben een breed netwerk van leveranciers en spreken dezelfde taal, wat zorgt voor een vlotte communicatie en samenwerking.

Servicedesk Informatie Management en Systeem Techniek

Een van onze unieke kenmerken is onze diepgaande ervaring met databases, technische én functionele kennis van de systemen die veelvoorkomend zijn in de gemeentemarkt. Voor de grote leveranciers en domeinen heeft Infradax Overheid de juiste expertise in huis, waardoor wij het gehele landschap kunnen overzien en ondersteunen. Hierdoor kunnen veel voorkomende issues direct opgelost worden. Infradax Overheid ondersteunt bij het oplossen van incidenten die de beschikbaarheid van de applicatie én kwaliteit van de gegevens verstoren.

De scheidslijn tussen de verschillende expertise wordt steeds onduidelijker. Infradax Overheid pakt uw meldingen dan ook in de breedte op en schakelt direct tussen afdelingen en verschillende expertises waardoor u met al uw vragen binnen uw gemeente bij ons terecht kan. Waarbij we altijd rekening houden met de gevolgen voor de gehele keten.



OBK (Observatie buiten kantoortijden)

Buiten kantoortijd kunnen gebruikers te maken krijgen met capaciteitsproblemen en een gebrek aan interne kennis over applicaties en certificaten, waardoor verstoringen kunnen optreden, vaak op momenten dat leveranciers niet bereikbaar zijn en systeembeheerders niet over de benodigde kennis en ervaring beschikken. Met onze OBK-dienst staan we 24/7 paraat om spoedmeldingen snel en effectief af te handelen, en bieden we de mogelijkheid om bij spoedgevallen buiten kantoortijd en in het weekend gebruik te maken van ondersteuning door onze specialisten.

SPOC (Single Point of Contact)

Bij applicatiestoringen en projectuitvoeringen zijn vaak meerdere partijen betrokken, waaronder uw eigen functioneel beheerders, systeembeheerders, applicatieleveranciers en hostingpartijen. Het communiceren met deze externe partijen vergt veel tijd en moeite van medewerkers, wat ten koste kan gaan van de efficiëntie en productiviteit van de organisatie.

Het centrale aanspreekpunt tussen organisatie en leverancier

Infradax Overheid biedt een Single Point Of Contact (SPOC) service aan. Als intermediair fungeren wij als het centrale aanspreekpunt tussen jouw organisatie en de externe leveranciers. We brengen alle betrokken partijen samen, stroomlijnen de communicatie en zorgen ervoor dat alle berichtgeving en activiteiten nauwlettend worden opgevolgd.

Voordelen van Single Point of Contact

- **Eén aanspreekpunt**
U hoeft niet langer te schakelen met diverse partijen voor updates over de communicatie en voortgang.
- **Tijdsbesparing**
Medewerkers besteden significant minder tijd aan het communiceren met externe partijen en kunnen zich focussen op hun kerntaken.
- **Efficiënte opvolging**
Wij bewaken dat externe leveranciers onderling blijven communiceren en dat openstaande acties worden afgehandeld.
- **We kennen de werkwijze van elk van jouw leveranciers**

Door onze jarenlange ervaring in de Lokale Overheidssector begrijpen we de behoeften en uitdagingen van lokale overheden en hebben we ervaring met diverse leveranciers.

SERVER BEHEER

Linux upgrade

Het OS400 (i5/OS, IBM Power) besturingssysteem is uniek en relatief complex, met weinig experts die ervaring hebben met dit systeem. Een upgrade naar een nieuwere versie van OS400 is een van de meest uitdagende updates voor deze omgevingen.

Laat de complexiteit aan ons over

Wij nemen het gehele upgrade traject voor jou uit handen: van het doornemen van documentatie en het controleren van de omgeving tot het uitvoeren van de upgrade en het oplossen van eventuele issues die zich voordoen. Het belangrijkste voordeel is dat jouw eigen medewerkers zich niet hoeven te verdiepen in de complexiteit van OS400. Aangezien OS400 niet zo'n gangbaar besturingssysteem is, bespaar jij tijd en kosten door dit traject aan experts over te laten.

In vergelijking met zelf de upgrade uitvoeren, is het uitbesteden aan ons een praktische optie vanwege onze ervaring en expertise met OS400. Daarnaast bieden wij een voordeligere oplossing dan andere partijen.

UPDATE EN RELEASEMANAGEMENT

Remote Release Management

Het bijhouden van alle updates voor de verschillende applicaties binnen jouw landschap kan een behoorlijke uitdaging zijn. Het risico bestaat dat u updates mist, wat kan leiden tot het mislopen van nieuwe functionaliteiten of het niet voldoen aan wettelijke vereisten.

Niet langer zelf achter updates aan

Met onze dienst Remote Release Management nemen wij deze zorgen van u over. We houden nauwlettend in de gaten welke updates er beschikbaar zijn voor de applicaties waarvoor u onze dienst afneemt. Periodiek doen we u een voorstel om de applicaties bij te werken, zodat u geen updates meer mist en altijd up-to-date blijft. Wij signaleren wanneer updates beschikbaar zijn en zorgen na jouw goedkeuring voor de installatie. Met onze ruime ervaring minimaliseren we bovendien het risico op problemen tijdens updates, aangezien we eventuele issues al eerder hebben ervaren en opgelost.

Voordelen van Remote Release Management uitbesteden

✓ **Tijdbesparing**

Geen gedoe meer met het zelf monitoren van updates, wat u veel tijd bespaart. We bundelen installatiemomenten, waardoor updates op een efficiënte wijze worden uitgevoerd.

✓ **Kwaliteit**

Met onze ervaring anticiperen we op mogelijke uitdagingen tijdens updates en pakken we deze effectief aan.

✓ **Borging**

We ondersteunen niet alleen bij de installatie, maar ook bij eventuele problemen achteraf, inclusief communicatie met de leverancier (zie SPOC-dienst).

✓ **Kostenbesparing**

Onze efficiënte aanpak betekent minder dure uren voor jouw medewerkers, vooral omdat we vaak buiten kantoor tijd installeren.

✓ **Verantwoordelijkheid uit handen**

Wij nemen de volledige verantwoordelijkheid voor het monitoren en installeren van updates, zodat u zich kunt richten op uw kernactiviteiten.

Remote Release Management Incidenteel

Heeft u op aanvraag Remote Release management nodig in plaats van periodiek? Dan helpen we u met Remote Release Management incidenteel.

SPOC-RRM

We ondersteunen u bij het oplossen van incidenten en vraagstukken die zich voordoen tijdens en direct na Remote Release Management-werkzaamheden. Als het nodig is om de leverancier in te schakelen voor het oplossen van een incident of het beantwoorden van een vraag, fungeren wij als centraal aanspreekpunt en zorgen we voor de communicatie met de leverancier.

Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een applicatie na het plaatsen van een update problemen ondervindt die specifiek zijn voor jouw organisatie. Denk aan een applicatieconfiguratie die niet goed werkt of een applicatieobject dat niet kan worden gecompileerd in de database. Als u ervoor kiest om de applicatie-updates door ons te laten uitvoeren, informeren wij u over de foutmelding. Normaal gesproken moest u zelf de storing bij uw applicatieleverancier moeten melden, wat extra inspanning vergt.

Hoe lossen wij dit op?

Met onze Single Point Of Contact (SPOC) service bij Remote Release Management nemen wij deze communicatie voor jou uit handen. Bij storingen tijdens applicatie-updates nemen wij namens jouw organisatie contact op met de applicatieleverancier en melden we het probleem. Bij technische problemen die voortvloeien uit onze RRM-dienstverlening fungeren wij als tussenpersoon tussen jouw functioneel beheerders en de applicatieleverancier. We streven ernaar om de problemen zelf op te lossen en zullen,

indien nodig, samenwerken met de applicatieleverancier (zoals Centric, PinkRoccade, CADAC/Nedgraphics, etc.) om een oplossing te vinden.

Voordelen van SPOC-RRM

- ✓ **Minder belasting voor jouw organisatie**
Wij nemen de communicatie met de applicatieleverancier volledig over, waardoor jouw organisatie zo min mogelijk wordt belast.
- ✓ **Efficiënte probleemoplossing**
Als tussenpersoon tussen uw organisatie en de leverancier streven wij naar snelle en effectieve oplossingen voor technische problemen.
- ✓ **Gecentraliseerd aanspreekpunt**
U heeft één contactpersoon voor alle communicatie met de applicatieleverancier, waardoor het proces overzichtelijk blijft.

FVN schriftelijk

In het dynamische applicatielandschap van gemeentes worden regelmatig changes uitgevoerd, vaak door middel van patches. Deze veranderingen kunnen invloed hebben op de werking van verschillende applicaties, wat voor uitdagingen kan zorgen. Infradax Overheid rapporteert schriftelijk over het functioneel voor- en naverk.

Impact van specifieke installatie duidelijk in kaart gebracht

Infradax Overheid beoordeelt de installaties op basis van de releasebeschrijvingen, maakt een impactanalyse én beoordeelt in hoeverre er extra werkzaamheden nodig zijn naar aanleiding van de change. We brengen de impact op de specifieke installatie duidelijk in kaart en informeren u hierover. Zodat u weet waar u op moet letten en welke extra werkzaamheden eventueel uitgevoerd moeten worden. Hierdoor hoeven uw beheerders niet alle documentatie door te nemen en kunnen ze vertrouwen op ons onafhankelijke advies.

Hierom kiest u voor FVN schriftelijk:

- ✓ **Tijdsbesparing**
In plaats van zelf alles bij te houden, bespaart u kostbare tijd door onze diensten te gebruiken. We hebben de benodigde kennis en ervaring om dit effectief te doen.
- ✓ **Onafhankelijkheid**
Anders dan onze concurrenten, die vaak ook de ontwikkelaar van de applicatie zijn, bieden wij een onafhankelijke blik op de impact van veranderingen.

✓ **Totale landschap**

We houden zoveel mogelijk rekening met de impact op het totale applicatielandschap, waardoor u niet voor verrassingen komt te staan en systemen optimaal blijven functioneren.

FVN uitvoering

Na de installatie van een applicatie is het essentieel om te verzekeren dat alle juiste aanpassingen zijn doorgevoerd en dat de applicatie naar behoren werkt. We nemen het volledige voor- en nawerk uit handen. Werkzaamheden worden doorgaans in het weekend uitgevoerd om de eigen werknemers niet extra te belasten. Zo kunnen de gebruikers direct na het weekend aan de slag. Na het weekend versturen we een geteste situatie waarin de wijzigingen succesvol zijn doorgevoerd.

Het functionele voor- en nawerk blijft de verantwoordelijkheid van de gemeente zelf. De leverancier voert enkel een technische test uit om te controleren of de omgeving goed functioneert. Wij zorgen voor het testen van de basisfunctionaliteiten van de applicatie en voeren eventuele benodigde wijzigingen door.

- *Deze dienst is een uitbreiding op de diensten RRM Maandelijks en RRM incidenteel.*

RRM Databases

Producten zoals Oracle en Weblogic zijn veelgebruikt in de gemeentemarkt en daarbuiten, waardoor ze vaak het doelwit zijn van hackers die kwetsbaarheden uitbuiten.

Alle benodigde patches gebundeld en verwerkt

Oracle brengt voor hun producten periodiek patches uit - zowel losse patches als patchbundels. Daarmee worden kwetsbaarheden verholpen. Wij verzamelen periodiek de benodigde patches. Beschikbare bundels vullen we aan met noodzakelijke aanvullende patches en we verwerken deze op de klantsystemen om kwetsbaarheden te verhelpen.

Bescherming tegen hackersaanvallen door regelmatige patching

Onze uitgebreide ervaring, opgedaan door het uitvoeren van deze taken voor talrijke klanten op grote schaal, stelt ons in staat om snel te reageren op mogelijke problemen. Aangezien we deze uitdagingen vaak tegenkomen bij verschillende klanten, kunnen we anticiperen op issues nog voordat ze zich voordoen. Dit resulteert in aanzienlijk korte oplostijden.

Specifieke kennis en ervaring

Een van onze unieke kenmerken is onze diepgaande ervaring met databases die veelvoorkomend zijn in de gemeentemarkt, vooral bij Centric applicaties. Daarnaast beschikken we over specifieke kennis van de configuratie van WLS door Centric, die afwijkt van standaard WLS configuraties en gebruik maakt van specifieke tools van Centric, zoals WLDT.

CERTIFICAATBEHEER

Certificatenbeheer is cruciaal voor jouw digitale beveiliging en brengt verschillende uitdagingen met zich mee. Een van de grootste zorgen is het omgaan met verlopen certificaten, wat kan leiden tot ernstige gevolgen zoals downtime en beveiligingslekken. Het is daarom essentieel om de geldigheidsduur van certificaten goed te beheren. Daarnaast is het handmatig bijhouden van certificaten, DNS-records en e-mailbevestigingen tijdrovend en foutgevoelig, vooral voor organisaties met veel domeinen en servers.

De diversiteit aan certificaatautoriteiten (CA's) maakt het centraliseren van het beheer van certificaten van verschillende CA's lastig vanwege variërende procedures en interfaces. Automatisering speelt hierbij een belangrijke rol, omdat het de efficiëntie verbetert en fouten in het certificatenbeheer minimaliseert. Door processen zoals aanvraag, uitgifte, installatie en verlenging van certificaten te automatiseren, kunt u de efficiëntie aanzienlijk verbeteren.

Beveiliging is een cruciale factor in certificatenbeheer, aangezien certificaten essentieel zijn voor veilige communicatie en identiteitsverificatie. Een slecht beheerd certificaat kan echter leiden tot aanzienlijke beveiligingsrisico's. Daarom is een veilig en geautomatiseerd beheerproces van certificaten van vitaal belang voor de algehele digitale veiligheid van jouw organisatie. Onze oplossing automatiseert deze processen en centraliseert het beheer van certificaten van verschillende CA's op één platform, wat de beveiliging, betrouwbaarheid en efficiëntie van jouw digitale systemen waarborgt.

Waarborg de beveiliging en betrouwbaarheid van digitale systemen

Certificatenbeheer is een essentieel proces om de beveiliging en betrouwbaarheid van digitale systemen te waarborgen. Hier is hoe we te werk gaan:

- **Vernieuwingsbeheer**
We implementeren een systeem voor vernieuwingsbeheer dat waarschuwingen genereert voor certificaten die binnenkort verlopen. Op deze manier zorgen we ervoor dat certificaten tijdig worden vernieuwd om downtime en beveiligingslekken te voorkomen.
- **Centralisatie en automatisering**
Onze oplossing biedt een centrale interface voor het beheren van certificaten, ongeacht de verschillende certificaatautoriteiten die worden gebruikt. We automatiseren het aanvraag-, uitgifte- en verlengingsproces om de complexiteit te verminderen en de efficiëntie te verbeteren.
- **Beveiligingsmaatregelen**
We implementeren strenge beveiligingsmaatregelen om de integriteit van certificaten te waarborgen. Dit omvat het gebruik van versleutelde sleutelopslag,

authenticatieprotocollen en monitoring van certificaatgebruik om potentiële risico's te identificeren en te beperken.

Voordelen dienst uitbesteden of afnemen

Door certificatenbeheer uit te besteden of als dienst af te nemen, kunnen organisaties profiteren van verschillende voordelen:

- ✓ **Tijdsbesparing en minder fouten**

We bieden een volledig geautomatiseerd platform voor certificatenbeheer, inclusief aanvragen, uitgeven, installeren en verlengen van certificaten. Interne teams kunnen hun tijd en middelen richten op kernactiviteiten zoals strategische initiatieven en bedrijfsgroei, terwijl het externe team zich bezighoudt met het beheer van certificaten, zoals verlengingen, monitoring en updates.

- ✓ **Kwaliteit en nauwkeurigheid**

Gespecialiseerde dienstverleners beschikken over diepgaande kennis van certificaten en best practices, wat resulteert in nauwkeurige configuratie, tijdige verlengingen en naleving van beveiligingsnormen.

- ✓ **Beveiliging en compliance**

Externe dienstverleners volgen strikte procedures en protocollen voor certificatenbeheer, waardoor organisaties kunnen voldoen aan regelgeving en interne beleidslijnen. Onze dienst voldoet aan de nieuwste beveiligingsnormen en regelgeving.

- ✓ **Schaalbaarheid**

Wanneer de infrastructuur groeit, kan het beheer van certificaten complexer worden. Externe dienstverleners kunnen eenvoudig opschalen om aan de groeiende behoeften van de organisatie te voldoen.

- ✓ **Kostenbesparing**

Hoewel er kosten zijn verbonden aan het uitbesteden van certificatenbeheer, kunnen de indirecte kostenbesparingen aanzienlijk zijn. Het voorkomen van downtime, beveiligingslekken en reputatieschade kan op lange termijn financiële voordelen opleveren.

Een allesomvattende oplossing voor certificatenbeheer

We bieden een complete oplossing voor certificatenbeheer die de beveiliging, betrouwbaarheid en efficiëntie van uw digitale systemen verbetert. Ons team van experts begrijpt de complexiteit van certificaten en levert op maat gemaakte oplossingen. Of u nu een kleine onderneming bent of een grote organisatie met een complexe IT-infrastructuur, we kunnen opschalen om aan jouw groeiende behoeften te voldoen. We ondersteunen zowel onze eigen certificaten als die van externe certificaatautoriteiten (CA's). Ons cloudplatform consolideert certificaten van verschillende CA's op één plek, wat het beheer aanzienlijk vereenvoudigt.

MONITORING

Monitoring

Monitoren is het continu in de gaten houden van (complexe) processen en onderwerpen. Het Infradax Overheid Monitoring Systeem richt zich op het monitoren van de technische componenten en op de processen en de doelstellingen van de organisatie. Daarnaast biedt het Infradax Overheid Monitoring Systeem ondersteuning bij het adequaat acteren op verstoringen, het preventief voorkomen van verstoringen en geeft inzicht waar dit noodzakelijk is om continuïteit aan de processen te bieden.

Monitoring zorgt ervoor dat we zicht hebben op kritische componenten in het landschap met betrekking tot de applicaties die wij monitoren. Hierdoor kunnen we proactief reageren op afwijkingen en deze oplossen voordat ze problemen veroorzaken. We voorkomen dat applicaties of delen ervan niet beschikbaar zijn door componenten indien nodig te herstarten en fouten te detecteren voordat ze impact hebben op jouw organisatie.

Organisaties die wij monitoren kunnen erop vertrouwen dat problemen met gemonitorde componenten worden opgelost of gesignaleerd. Maandelijks leveren we een documentatie van de meldingen uit het monitoringsysteem.

Onze USP's

- ✓ Monitoring is 24 x7 actief
- ✓ Speciaal ontwikkeld voor lokale overheden.
- ✓ We beschikken over zowel kennis van applicaties als onderliggende techniek, waardoor we een allesomvattende monitoringoplossing bieden.
- ✓ Maandelijks rapportage

GEGEVENS MANAGEMENT

DE DATABRUSH

De Databrush is ontwikkeld om inzicht te krijgen in de datakwaliteit van verschillende systemen. Deze applicatie is gericht op het controleren, vergelijken en verbeteren van de basisgegevens. Met de Databrush wordt eenvoudig data geüpload of zelfs direct opgehaald uit de database en door voor gedefinieerde controles vergeleken met elkaar. De Databrush heeft als kerntaken het monitoren van berichtenstromen, het uitvoeren van kwaliteitscontroles en het uitvoeren van consistentiecontroles. Om dit overzichtelijk te houden zijn hier verschillende dashboards voor.

Data van hoge kwaliteit

De Databrush is een oplossing om al het berichtenverkeer tussen de applicaties te monitoren en de kwaliteit van de data in te zien. Het zorgt ervoor dat uw organisatie in staat is om snel en efficiënt de beschikbare informatie op juistheid en volledigheid te controleren. Door gebruik te maken van Databrush en de bijbehorende diensten wordt continu gewerkt aan de kwaliteit van de gemeentelijke data.

Ontdek Databrush, jouw partner voor functioneel beheer gericht op datakwaliteit

- ✓ Voorkomt fouten in de gegevenshuishouding;
- ✓ Monitort berichtstromen;
- ✓ Voert kwaliteit- en consistentiecontroles uit;
- ✓ Bespaart tijd en kosten;
- ✓ Speciaal ontwikkeld voor lokale overheden.

Applicatielandschap ondersteuning

De Databrush ondersteunt verschillende applicaties van verschillende leveranciers. Wanneer een applicatie niet ondersteund wordt, dan kan dit op een eenvoudige manier toegevoegd worden. Er zijn enkel leesrechten op de database of een actuele kopie hiervan nodig. Onderstaand een aantal voorbeelden van applicaties die de Databrush ondersteunt:

- Centric Key2Datadistributie / Key2VOA / Key2GBA-V / Key2Berichtenmodule;
- PinkRoccade Makelaarsuite;
- Centric Key2Belastingen en GISVG;
- Centric Key2Burgerzaken
- PinkRoccade iBurgerzaken/ Cipers
- Centric Key2Financien;
- Centric Suite Sociaal Domein (GWS);
- PinkRoccade Civision Samenlevingszaken
- ZorgNed Wmo-Ned;
- Vicrea Neuron BAG;
- Vicrea Neuron Integratie Platform.

DATAKwaliteit

Door middel van de module Kwaliteit, bieden we inzicht in de datakwaliteit van, met name, het datadistributiesysteem binnen de gemeente. We lezen de database van het systeem uit en aan de hand van scripts controleren we de kwaliteit. Hiervoor hebben we meer dan 300 controles opgesteld. Deze controles worden op de achtergrond uitgevoerd op de database. Het resultaat hiervan wordt weergegeven in een dashboard. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen opgehaalde records met fouten en de records waarvan de data in orde en compleet is. De records die compleet en correct zijn, worden niet meegenomen in het dashboard en zijn niet zichtbaar in de Databrush. Enkel de records waaraan iets te verbeteren is, worden opgeslagen.

DATACONSISTENTIE

Waar de kwaliteitsmodule zich richt op de data uit één applicatie, vergelijkt de consistentiemodule twee bronnen met elkaar. Hierin haalt het dezelfde data op uit beide bronnen en legt deze aan de hand van een controleset naast elkaar. Hier komen verschillen (inconsistenties) uit en door de records te bekijken, kunt u zien welke van de twee bronnen onvolledige of onjuiste informatie bevat. Data wordt door meerdere applicaties gebruikt en daarom kan incorrecte data op veel plekken terechtkomen. Door die inconsistenties op te lossen, verbetert u de datakwaliteit aanzienlijk en hier hebben vrijwel alle gekoppelde systemen/applicaties profijt van.

DOMEINSPECIFIEKE DASHBOARDS

Sinds 2024 beschikken we ook over het eerste domeinspecifieke dashboard: Sociaal Domein. Hierin staan allerlei gegevens en data die relevant is voor de medewerkers van de afdeling Sociaal Domein. Dit dashboard richt zich niet alleen op de datakwaliteit, maar ook op stuurgegevens en managementdata. Dit geeft voor de afdeling nog meer inzicht in hun dagelijkse werk en biedt handvatten om bij te sturen waar nodig.

De wens bestaat om meer domeinen op deze wijze te voorzien van belangrijke inzichten. Er wordt onderzoek gedaan naar de meerwaarde die dit voor andere gemeentelijke domeinen kan hebben.

DATABRUSH KOPPELINGEN

Om de controles uit te voeren, koppelen we de Databrush op de databases van de betreffende bronnen/applicaties. Hiervoor heeft de Databrush-user op de database enkel leesrechten nodig. Dit is voldoende om de kwaliteit en consistentie te controleren.

Hoe koppelen we op de databases

Koppelen kan op verschillende manieren.

- De ESB van de klant koppelt ons aan de database.
 - o Voordelen: conformeren aan beleid van de klant. Weinig handelingen nodig.
 - o Nadelen: kosten aan ESB. Medewerking nodig van ESB bij koppeling en bij onderhoud.
- De Databridge. Onze zelfontwikkelde connector om veilig informatie op te halen en te vertalen naar bruikbare informatie voor de Databrush. De Databridge wordt geplaatst op een server bij de klant. Bij voorkeur is dit een server die specifiek voor de Databridge beschikbaar is gesteld. Hierin configureren wij de Databridge. Die communiceert vervolgens zowel met de Databrush als met de databases.
 - o Voordelen: Lage kosten. Snel handelen door Infradax Overheid, want er zijn geen andere partijen nodig voor onderhoud etc.
- Zowel de ESB als de Databridge. Dit gebeurt bijvoorbeeld als de ESB de JSON2SQL vertaling niet kan maken. De Databridge doet dit wel. Zo respecteren we het gebruik van de ESB, maar weten we ook de informatie juist en veilig op te halen.

Zonder connectie, kunnen we in de Databrush nog steeds de controles uitvoeren. Dit kan dan door middel van CSV-bestanden uit de bronnen. Zo laden we de data handmatig in en kunnen

er dashboards opgemaakt worden. Dit is voor een eenmalige vergelijking een goede oplossing. Om structureel uw data te vergelijken is deze manier te arbeidsintensief.

OPLEIDING & TRAINING

Learning on the job

Breng uw medewerkers snel op niveau op locatie

Wilt u de ervaring van uw medewerkers verbeteren? Maar is er geen mogelijkheid om ze te begeleiden? Wees gerust. Onze specialist coacht uw personeel op de eigen werkplek. In een vertrouwde omgeving. Zodat uw werknemer de juiste kwaliteiten ontwikkelt. En snel op het gewenste niveau zit. Voor alle niveaus hebben we een aangepast opleidingstraject. Voor beginners kan dit klassikaal. Of via 1 op 1 coaching. Onze voorkeur gaat uit naar 1 op 1 coaching bij jou op locatie. Op deze manier heeft de cursist onze maximale aandacht.

De medewerker moet bepaalde kennis en vaardigheden hebben. Anders kan die het beheer niet goed uitvoeren. Zo moet er interesse zijn om applicaties door en door te kennen. Kennis van besturingssystemen en databases maakt het werk uitvoeren makkelijker. Vaak wordt de beheerder ook gevraagd om de data te controleren. Hierbij is dus kennis van gegevens en basisregistraties belangrijk. Alleen dan kunnen ze hun functie goed uitvoeren.

Verschillende manieren van coaching

We bieden verschillende manieren van coaching aan. Zo is het fijn om uw beheer zelf te kunnen uitvoeren. Alleen moet u hier soms eerst personeel voor opleiden. Deze opleiding bieden wij. Ook kunnen wij tijdens de training tijdelijk het beheer overnemen. Zo heeft uw personeel tijd om het beheer onder de knie te krijgen en komt u niet in de knoop met onjuiste gegevens.

Opleiding datadistributie

Wilt u zelf het beheer van het datadistributiesysteem uitvoeren? We geven de opleiding van jouw cursisten op locatie. We kennen Key2Datadistributie en de Makelaarsuite. En dragen onze kennis graag over. Met jouw ambitie als basis. Zo krijgen we onze cursisten op het gewenste niveau. Is het hoogste niveau? Na een maand kunnen we dit wel bepalen. In veel gevallen kunnen we direct aan de slag. Vaak op locatie. Het niveau niet op tijd behaald? Maakt u zich geen zorgen. We kunnen altijd blijven ondersteunen. Totdat uw medewerkers het datadistributiesysteem zelf volledig kunnen beheren.

Kennisniveau in drie categorieën:

1. Beginner

In dit traject leert de cursist het uitvoeren van dagelijks beheer. We behandelen de basis van het datadistributiesysteem. Ook de basisbegrippen rondom gegevensuitwisseling

komen aan bod. De beginnerscursus duurt maximaal twee dagen. Afhankelijk van de voorkennis en het niveau van de cursist.

2. Gevorderd

Deze cursist is toe aan het dieper ingaan op de stof. Met basisgegevens als focus. Gezamenlijk onderzoeken we de gegevenskwaliteit in het datadistributiesysteem. Maar ook de gekoppelde afnemers. De gevorderdencursus is een meerdaags coaching traject.

3. Expert

Is de ervaren beheerder toe aan gegevensbeheer voor professionals? Dan nemen we die mee in de techniek. We delen alles wat er te delen valt over het datadistributiesysteem. Dit is een coaching traject op maat. Waar technische componenten en datamodel van het datadistributiesysteem centraal staan.



WELKE DOMEINEN BEDIENEN WIJ?

DATADISTRIBUTIE

Het belang van een goed datadistributiesysteem

Binnen de lokale overheid spelen applicaties zoals **Key2Datadistributie** en de **Makelaarsuite** een essentiële rol in de efficiënte en veilige distributie van gegevens tussen verschillende applicaties en afdelingen. Het optimaal beheren en benutten van deze applicaties is cruciaal voor een goede informatievoorziening en gegevensbeheer.

Onze dienstverlening biedt deskundige begeleiding op het gebied van **Key2Datadistributie** en de **Makelaarsuite**, zodat uw organisatie optimaal kan profiteren van de mogelijkheden die deze systemen bieden. Of u nu behoefte heeft aan de inrichting van een nieuwe integratie, tijdelijke ontzorging gedurende vakantie of ziekte, of het inwerken van een nieuwe collega. Vanuit Infradax Overheid kunnen we u hierin volledig ontzorgen.

Datadistributie; veilig, efficiënt en betrouwbaar

Wij bieden diverse soorten ondersteuning aan rondom de implementatie en configuratie van uw Datadistributiesysteem. Denk hierbij aan het functioneel en technisch beheer van Key2Datadistributie of de Makelaarsuite. Of dit nou op locatie is of vanaf afstand, er zijn hierin meerdere opties mogelijk!

Functioneel beheer:

Wij bieden diverse functionele ondersteuningsmogelijkheden aan vanuit onze deskundige kennis. Denk hierbij aan drie gradaties waar verschillende activiteiten onder vallen:

- Functioneel beheer Datadistributie Basis
- Functioneel beheer Datadistributie Plus
- Functioneel beheer Datadistributie Premium

** nader uit te werken o.b.v. pricingmodel.

Training en opleiding:

- Onsite en online trainingen voor medewerkers
- Opstellen van gebruikershandleidingen en tutorials
- Inrichting van een helpdesk voor dagelijks gebruikersondersteuning
- Workshops voor key-users en procesverantwoordelijken

Overig:

- Inrichting van nieuwe integraties
- Tijdelijke ontzorging gedurende vakantie of ziekte
- Begeleiding bij overgang naar cloud-omgevingen
- Systeemselectie en advies

SOCIAAL DOMEIN

Uw organisatie staat bij ons centraal. Daag ons uit met uw wensen en behoeften, en samen vertalen we deze naar passende oplossingen. Denk aan functioneel beheer, inrichting en ondersteuning bij Sociaal Domein applicaties. Uit de praktijk blijkt dat beheer vaak ingewikkeld is. Daarom helpen we bij het ondersteunen van eindgebruikers, het (her)inrichten van werkprocessen en documenten, het uitvoeren en organiseren van updates bij nieuwe versies en het bieden van inzicht in uw periodieke behoefte aan stuurinformatie. Onze aanpak zorgt ervoor dat jouw organisatie efficiënter en effectiever kan werken.

Geef het beheer uit handen

We hebben alle applicaties binnen het sociaal domein eigen gemaakt. Ook kennen we alle toepassingen en koppelingen. Met deze kennis ondersteunen we u graag. Zowel op locatie of op afstand. We ondersteunen op allerlei manieren:

- Werkinstructies en processen verbeteren;
- Processen inrichten binnen Suites voor Sociaal Domein en CiVision Samenlevingszaken;
- Dagelijkse onderhoud en nieuwe updates testen;
- Ondersteunen bij vragen van gebruikers en leveranciers;
- Adviseren over de inrichting en het gebruik van verschillende applicaties;
- Wensen en problemen herkennen, vastleggen en onderzoeken. In samenspraak de klant bieden we een gepaste oplossing;

Koppelingen met externe applicaties

Naast interne toepassingen is het ook mogelijk externe applicaties te koppelen. We hebben uitgebreide kennis en ervaring in het gehele gemeentelijke domein, waardoor onze professionals jouw gemeente op een hoog niveau kunnen ondersteunen. Door externe applicaties naadloos te integreren met jouw systemen, kunnen we zorgen voor een gestroomlijnde en efficiënte werkomgeving die bijdraagt aan de effectiviteit van uw organisatie.

Inzicht in databasevervuiling

Veel gemeenten hebben te maken met vervuiling en inconsistentie in vooral de grote databases van applicaties. Wij bieden een oplossing met controle kwaliteitsscripts zoals Databrush voor het sociaal domein, waarmee we inzicht geven in de vervuiling. Vaak ontbreekt het gemeenten aan tijd om dit zelf uit te zoeken. Omdat wij dit al bij meerdere gemeenten hebben gedaan, hoeft het wiel niet opnieuw uitgevonden te worden. We bieden een efficiënte aanpak die jouw organisatie tijd en moeite bespaart. Een groot gedeelte van de uitval kunnen we geautomatiseerd corrigeren.

Meer grip op processen, documenten en berichten

Daarnaast is door de jaren heen de nodige vervuiling ontstaan in de processen, documenten en berichten bij gemeenten.

Vaak werken gemeenten al jarenlang met hetzelfde softwarepakket en door de hoeveelheid aan processen en documenten en door de steeds veranderende regelgeving en prioriteiten is het lastig om het overzicht te behouden. Het achterliggende probleem is dat veel gemeenten deze vervuiling niet inzichtelijk hebben, doordat er gefragmenteerd gewerkt wordt. Verschillende medewerkers voeren een gedeelte van het proces uit, waardoor het totaaloverzicht ontbreekt.

Wij vinden dat dat anders kan en hebben scripts ontwikkeld waarmee alle processen, fasen en taken in die processen overzichtelijk grafisch in beeld worden gebracht. Daarnaast kunnen zij de gewenste situatie in beeld brengen en in overleg met de gemeenten desgewenst deze efficiëntere processen laten inrichten door onze consultants. Omdat de beheerders bij de gemeenten vaak al de handen vol hebben aan de dagelijkse werkzaamheden, kan het helpen als Infradax Overheid dit voor zijn rekening neemt. Uiteindelijk leiden gestroomlijnde processen tot minder onderhoud voor de beheerders en tijdsbesparing voor de eindgebruikers.

Bovendien kunnen de documenten die al langer niet meer worden gebruikt of niet meer worden aangeboden in het pakket, geautomatiseerd opgeschoond worden. Hiermee wordt het eenvoudiger om de documenten te onderhouden. Ook het aantal berichten en logging van al het berichtenverkeer is in de loop van de jaren zo gegroeid dat het vanuit de standaard applicaties niet meer lukt om ze op te schonen. Infradax Overheid heeft dit al bij meerdere gemeenten succesvol uitgevoerd.

Nieuw maatwerk door wetswijzingen

Wanneer er nieuwe wetgeving komt in het sociaal domein, dienen alle gemeenten hierop te anticiperen. Het is minder efficiënt als elke gemeente dit tot in detail moet gaan uitzoeken en inrichten terwijl Infradax Overheid dit al voor meerdere klanten gedaan heeft. Denk bijvoorbeeld de laatste jaren aan de regelgeving in het kader van Covid en de Oekraïners.

Het dashboard Sociaal Domein maakt inzichtelijk hoe het gemeentelijke sociaal domein ervoor staat. Het bevat relevante informatie met een heldere grafische vormgeving en is opgebouwd uit vier domeinen: Werk, Inkomen, Wmo en Jeugd. Het dashboard geeft inzicht in de gemaakte kosten en de effecten van het beleid van één of meerdere gemeenten. Meerjarige trends en ontwikkelingen kunnen worden geanalyseerd door verschillende perioden te selecteren.

De voordelen van het Sociaal Domein Dashboard

Inzicht in gemaakte kosten en effecten van beleid

Het dashboard geeft inzicht in de gemaakte kosten en de effecten van het beleid van één of meerdere gemeenten. Meerjarige trends en ontwikkelingen kunnen worden geanalyseerd door verschillende perioden te selecteren. De informatie is relevant voor de professionals in de uitvoering, beleidsmedewerkers, coördinatoren, managers, wethouders en de gemeenteraad. Doordat bijvoorbeeld de uitgaven, voorzieningen en activiteiten in beeld zijn, kan er tijdig ingespeeld worden op de ontwikkelingen. Zijn de gestelde doelen haalbaar binnen de huidige budgetten? Hoe groot is de in- en uitstroom van nieuwe cliënten via de Jeugdwet, de Wmo of de Participatiewet? Met behulp van het dashboard kunnen dit soort vragen beantwoord worden.

In één oogopslag de gewenste informatie inzichtelijk

De gegevens worden gepresenteerd in duidelijke grafieken en tabellen, waardoor u snel inzicht krijgt in de toekenning van uitkeringen, Wmo- en jeugdvoorzieningen, evenals de bijbehorende zorgsoorten en bedragen. Bovendien worden ook de activiteiten en trajecten voor arbeidsmarktinstroom overzichtelijk weergegeven, waardoor niet alleen een helder beeld ontstaat, maar ook diepgaand inzicht wordt geboden. Deze overzichten kunnen dagelijks worden bijgewerkt met actuele gegevens. De rapportages zijn ontworpen om zo generiek mogelijk te zijn, waardoor ze relevant zijn voor vrijwel elke gemeente. Bovendien is het eenvoudig om gedetailleerde gegevens te downloaden voor eigen analyses, waarbij onze consultants desgewenst kunnen ondersteunen.

Ons team heeft diepgaande kennis en ervaring

Met diepgaande kennis en ervaring van relevante databases en tabellen bieden we een dashboard dat is geoptimaliseerd voor het Sociaal Domein. Bovendien beschikken we over een volledig team van experts om dit dashboard te onderhouden en verder te ontwikkelen. We kunnen profiteren van hergebruik van eerdere projecten, waardoor kostbare tijd wordt bespaard. Daarnaast bieden we ondersteuning bij het inrichten van nieuwe processen of het optimaliseren van bestaande processen.

BURGERZAKEN

De BRP is het middelpunt van de gemeentelijke informatie huishouding en de bron voor alle processen waarin de persoonsgegevens van alle inwoners van een gemeente zijn opgenomen. Informatie uit de BRP wordt onder meer gebruikt voor het verstrekken van uitkeringen, versturen van stempassen, voor het heffen van belastingen en het verstrekken van toeslagen. Fouten in persoonsgegevens kunnen leiden tot problemen bij het verkrijgen van overheidsdiensten, zoals sociale zekerheid, gezondheidszorg, en onderwijs.

Daarom is een goede kwaliteit van de in de BRP vastgelegde gegevens van cruciaal belang.

De basis op orde door controle, inrichting en optimalisatie

Infradax Overheid helpt jouw organisatie met het op orde houden van de gegevenshuishouding. Of uw probleem nu landelijk speelt of lokaal: we worden graag uitgedaagd. Onze consultants hebben kennis van processen en de combinatie van een technische en vakinhoudelijke achtergrond maakt ze tot specialisten. We ondersteunen gemeenten bij:

- Functioneel beheer van bedrijf kritische applicaties zoals Key2Burgerzaken en iBurgerzaken;
- Voor-en nawerk bij het installeren en updaten van software;
- Het controleren en gebruiksklaar maken van Datadistributiesystemen;
- Dagelijkse controles;
- Dataconsistentie en datasynchronisatie.

Hierbij heeft de kwaliteit van data de hoogste prioriteit.

Gemakkelijk burgerzaken applicaties beheren

We analyseren jouw werkomgeving en de bijbehorende machtigingen, identificeren eventuele problemen samen en lossen deze op om de omgeving optimaal te maken. Op die manier kunnen we jou het beste ondersteunen, bijvoorbeeld met applicaties zoals Key2Burgerzaken en iBurgerzaken/Cipers. Als je extra hulp nodig hebt, bieden we jouw applicatiebeheerder coaching aan, zodat zij een expert kunnen worden binnen jullie eigen omgeving. Hierdoor kunnen alle mogelijkheden van jullie Burgerzakensysteem volledig benut worden.

We denken mee bij vragen als:

- Wat gebeurt er op de achtergrond in de burgerzakenapplicatie?
- Wie mag welke gegevens inzien?
- Hoe worden de juist opgevraagde gegevens geselecteerd?
- Wat zijn de belangrijke wijzigingen van software-updates?
- In hoeverre werkt het correct en volgt het de richtlijnen?

Onze specialisten zijn jouw experts

Onze specialisten zijn jouw experts voor veilige koppelingen in diverse processen. We zijn volledig vertrouwd met de systemen en begrijpen de achterliggende processen van

applicaties. Mochten er na onze controle problemen optreden, dan pakken we deze direct aan vóór openingstijd, om onaangename verrassingen te voorkomen.

Inzicht in de inrichting, werking en beveiliging van de BRP

Onze specialisten beschikken over de inhoudelijke kennis om te ondersteunen bij de BCM-controles van RvIG en de jaarlijkse zelfevaluatie BRP en Waardedocumenten. We toetsen of werkprocessen in overeenstemming met wet- en regelgeving zijn ingericht en of de uitvoering daarvan leidt tot de gewenste kwaliteit van gegevens in de BRP. Is dit niet het geval, dan ondersteunen wij met het (her)inrichten en optimaliseren van de werkprocessen. Ook helpen wij bij het opstellen van rapportages m.b.t. de resultaten van de zelfevaluatie. Dit geldt voor zowel de managementrapportages als de rapportages aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Verkiezingen

In Nederland worden er verkiezingen gehouden voor de Tweede Kamer, Provinciale Staten, de gemeenteraad, het algemeen bestuur van het waterschap en het Europees Parlement.

De kalender staat (m.u.v. 2025) al behoorlijk vol;

- maart 2026: gemeenteraden
- maart 2027: Provinciale Staten en waterschappen
- *mei 2027: Eerste Kamer (De Eerste Kamer wordt gekozen door Provinciale Staten en enkele kiescolleges)*
- maart 2028: Tweede Kamer

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de organisatie van referenda en alle verkiezingen. Dat brengt het nodige met zich mee qua organisatievraagstukken en kosten. Omdat de uitvoerbaarheid van de verkiezingen en het proces van de uitslagvaststelling steeds complexer wordt, vormt dit een extra belasting op het ambtenaren apparaat.

Wij ondersteunen u graag met:

- De inrichting van de burgerzaken applicaties om de stembescheiden aan te kunnen maken;
- De inrichting en bemensing van de stembureaus;
- De inrichting van het telproces;
- De inrichting van de ondersteunende software applicatie (OSV2020) t.b.v. de uitslagverwerking;
- De inrichting van de uitslagen- en presentatiemodules;
- Het maken van een (herbruikbaar) draaiboek verkiezingen.

Wilt u liever ondersteuning bij de continuering van alle voorkomende backoffice-taken, zodat uw medewerkers de focus kunnen houden op de organisatie van de verkiezingen? Ook dat is mogelijk, neem contact op met onze experts om uw wensen te bespreken!

BELASTINGEN

Belastingen

Uw partner in betrouwbare en efficiënte belastingprocessen

In een snel veranderende wereld waarin belastingwetgeving voortdurend evolueert, is het essentieel dat uw belastingapplicaties niet alleen correct functioneren, maar ook continu up-to-date blijven met de nieuwste regelgeving en vereisten. Wij begrijpen de complexiteit van het belastinglandschap en bieden een complete set van beheerdiensten die uw belastingapplicaties altijd op hun top laten presteren.

Of het nu gaat om de dagelijkse ondersteuning, het uitvoeren van cruciale updates, of het begeleiden van uw organisatie bij een grootschalige systeemmigratie, wij zijn uw betrouwbare partner voor al uw belastingapplicatiebeheer.

Onze Dienstverleningstypen

We bieden verschillende typen dienstverlening aan die zijn afgestemd op de behoeften van zowel kleine als grote belastingorganisaties. Voorbeelden van deze typen dienstverlening zijn:

Functioneel beheer:

- Regulier beheer van de applicaties Key2Belastingen/Centric Belastingen, VRIS Belastingen en Gouw Belastingen
- Regulier beheer Key2WOZ, Key2Waarden
- Inrichten en onderhouden van nieuwe en bestaande koppelingen waaronder DDS/MKS, WOZ, LV-WOZ, Belastingbalie en TIOX, RDW, Kadaster.
- Begeleiding bij de implementatie van updates en nieuwe releases.

Technisch beheer:

Afhankelijk of de software on-premise geïnstalleerd staat bieden wij ook technische ondersteuningsmogelijkheden aan, denk hierbij onder andere aan:

- Installatie van updates en patches voor het zaakstelsel
- Monitoren van systeemperformance
- Certificaatbeheer

Training en Opleiding:

- Onsite en online trainingen voor medewerkers
- Opstellen van gebruikershandleidingen en tutorials
- Inrichting van een helpdesk voor dagelijks gebruikersondersteuning
- Workshops voor key-users en procesverantwoordelijken

Overig:

- Begeleiding bij overgang naar cloud-omgevingen
- Systeemselectie en advies
- Het inrichten van management rapportages
- Het inrichten van COGNOS rapportages
- Het inrichten van SQL-scripting
- MDU
- KV Report

Klaar voor belastingapplicatiebeheer dat écht werkt voor u? Met onze complete beheeroplossingen voor belastingapplicaties zorgen wij ervoor dat uw belastingprocessen altijd in topvorm zijn

ZAAKSYSTEMEN

Zaaksystemen

Wij zijn gespecialiseerd in het beheren en optimaliseren van zaaksystemen. Onze dienstverlening richt zich op het ondersteunen van organisaties bij het efficiënt beheren van processen en workflows, waarbij zaakgericht werken centraal staat. Met onze expertise zorgen wij ervoor dat uw zaakstelsysteem altijd up-to-date, betrouwbaar en afgestemd is op eventuele veranderingen.

Wij bieden niet alleen technische ondersteuning, maar helpen ook bij procesoptimalisatie, integratie met andere systemen en gebruikersondersteuning. Zo kunt u zich concentreren op uw kernactiviteiten, terwijl wij ervoor zorgen dat uw zaakstelsysteem soepel blijft draaien.

Met ons team van deskundigen staan we klaar om uw zaakstelsysteem naar een hoger niveau te tillen, zodat u zich kunt richten op uw kerntaken.

Uw zaakstelsysteem in betrouwbare handen

Wij bieden diverse soorten ondersteuning aan rondom de implementatie en configuratie van uw zaakstelsysteem. Denk hierbij aan het functioneel en technisch beheer van de zaaksystemen Decos JOIN Zaak en Document, XXLLNC Zaken (Zaakstelsysteem.nl) en Djuma. Of dit nou op locatie is of vanaf afstand, er zijn hierin meerdere opties mogelijk!

Functioneel beheer:

Wij bieden diverse functionele ondersteuningsmogelijkheden aan vanuit onze deskundige kennis. Denk hierbij aan:

- Inrichting en configuratie van zaaktypen;
- Inrichting van periodieke overzichten vanuit het zaakstelsysteem
- Gebruikersondersteuning en gebruikersbeheer
- Doorontwikkeling van het zaakstelsysteem op basis van zaakgericht werken
- Automatisering van terugkerende processen
- Inrichting van workflows
- Dagelijks onderhoud en applicatie updates testen
- Inrichting van bewaartermijnen en vernietigingsprocessen

Technisch beheer:

Afhankelijk of de software on-premise geïnstalleerd staat bieden wij ook technische ondersteuningsmogelijkheden aan, denk hierbij onder andere aan:

- Installatie van updates en patches voor het zaakstelsysteem
- Monitoren van systeempowerformance
- Certificaatbeheer

Training en opleiding:

- Onsite en online trainingen voor medewerkers
- Opstellen van gebruikershandleidingen en tutorials
- Inrichting van een helpdesk voor dagelijks gebruikersondersteuning
- Workshops voor key-users en procesverantwoordelijken

Overig:

- Inrichting van koppelingen/integraties
- Begeleiding bij overgang naar cloud-omgevingen
- Systeemselectie en advies

Ondersteuning bij Common Ground vraagstukken





SAMEN

Wij zijn de verbindende factor voor gemeentes, overheid, partners en leveranciers. Samen realiseren we de beste oplossing, betrokken en onafhankelijk.

SLIM

Slim gebruikmaken van kennis en capaciteit. Wij kennen alle applicaties en processen. Wij helpen te structureren en zorgen voor de juiste focus.

VOORUIT

'Nu' staat centraal, maar wij kijken ook vooruit. We zorgen dat de basis op orde is, zodat je vooruit kunt. Flexibel en pragmatisch. Zo helpen wij stapsgewijs te verbeteren.

Basicweg 12A
3821 BR, Amersfoort
+31 33 789 00 33

Wijchenseweg 132
6538 SX Nijmegen
+31 88 91 09 101

Bleiswijkseweg 37
2712 PB, Zoetermeer
+31 85 130 84 68