

Producten- en dienstencatalogus



1 Begrippen

De begrippenlijst is uniform voor het Dossier Afspraken en Procedures, het Coöperatiereglement en dit deze Product Diensten Catalogus. Het kan dus zijn dat niet alle begrippen hieronder genoemd in dit document voorkomen.

Algemeen manager

De persoon die leidinggeeft aan de (ingehuurde) medewerkers van de Coöperatie en verantwoordelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden binnen de coöperatie.

Algemene Vergadering (AV)

Het orgaan van de Coöperatie dat bestaat uit de leden conform artikel 4 van de akte van oprichting.

Beheerskosten

Alle kosten die voortvloeien uit het inkopen of bestellen van roerende zaken en diensten met een economische levensduur van korter dan een jaar.

Bestuur

Het bestuur van de Coöperatie Mbo Voorzieningen U.A..

Budget

De aan de algemeen manager beschikbaar gestelde geldmiddelen na goedkeuring van de AV.

CAMBO

Voorziening Centraal Aanmelden voor het mbo

Code goed bestuur in het mbo 2020

Deze code geldt voor door de overheid bekostigde instellingen voor middelbaar beroepsonderwijs. Wanneer mbo-instellingen een scholengemeenschap vormen met het voortgezet onderwijs, met het hoger beroepsonderwijs of daarmee andere bestuurlijke of institutionele verbindingen hebben, wordt aanbevolen de onderhavige code van toepassing te laten zijn op de gehele instelling.

Coöperatie

Coöperatie Mbo Voorzieningen U.A., opgericht op 4 april 2019 te Utrecht.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Dossier afspraken en procedures. Dit document bevat alle tactische en operationele afspraken rondom de levering van de voorzieningen.

Expertgroep

Afvaardiging van de leden om te beslissen over wijzigingen. Voor wensen voor doorontwikkeling en wensen die fundamentele veranderingen teweegbrengen in de architectuur, de governance, de security of privacy hebben zij een adviserende rol aan de gebruikersgroep voorzieningen.

F&C

Afdeling Finance en Control ondergebracht bij de MBO Raad.

Functionaris Gegevensbescherming (FG)

De functionaris gegevensbescherming van de Coöperatie.

Functioneel Beheerder

Verantwoordelijke voor het optimaal functioneren en de continuïteit van de voorzieningen binnen elk afnemend lid.

Gebruikersgroep voorzieningen

De Gebruikersgroep voorzieningen is belast met de vraagarticulatie van de mbo-sector in relatie tot de Coöperatie. saMBO-ICT is verantwoordelijk voor een goede samenstelling en het goed functioneren van deze werkgroep. De werkgroep is slechts adviserend naar de AV van de coöperatie. Alle leden van de coöperatie zijn ook lid van saMBO-ICT.

Investeringsen

Alle zaken met een aanschafwaarde van €1.000 of meer én een economische levensduur van langer dan een jaar.

Leden

Alle mbo-instellingen die lid zijn van de Coöperatie.

Mailbox eigenaar

Producteigenaar die verantwoordelijk is voor de mailbox support@mbovoorzieningen.nl en de algemeen manager die verantwoordelijk is voor de mailbox info@mbovoorzieningen.nl. Beide zijn de tweede verantwoordelijke van de andere mailbox in geval van afwezigheid of calamiteit.

Melder

De persoon die een melding doet bij de Coöperatie.

Medewerker

De (ingehuurde) medewerker van een afdeling hiërarchisch vallende onder de algemeen manager.

MBO Raad

De MBO Raad is de brancheorganisatie van de instellingen in het middelbaar beroepsonderwijs en de volwasseneneducatie. Bij de MBO Raad zijn alle instellingen in de mbo-sector aangesloten die bekostigd onderwijs aanbieden. De vereniging behartigt de gemeenschappelijke belangen van de leden, biedt diensten aan en onderneemt gezamenlijke activiteiten die samenhangen met deze belangenbehartiging.

OI

Onderwijsinstelling.

Product Diensten Catalogus (PDC)

Dit document bevat alle strategische afspraken rondom de Coöperatie en haar voorzieningen.

Producteigenaar

Deze persoon valt onder de staf van het uitvoerende bedrijf van de Coöperatie en heeft de inhoudelijke verantwoordelijkheid voor de voorzieningen.

Protocol datalekken

Het protocol hoe te handelen op het moment dat een datalek zich bij de Coöperatie Mbo Voorzieningen U.A. als verantwoordelijke, of bij een (sub)verwerkers voordoet. Goedgekeurd door de AV van 14-9-2020 en te vinden op de site <https://mbovoorzieningen.nl/privacy/>.

saMBO-ICT

saMBO-ICT is een zelfstandige organisatie van en voor alle mbo-instellingen en is belangenbehartiger van de sector op een breed terrein.

Note: saMBO-ICT gaat met ingang van 1 januari 2022 onderdeel worden van de MBO Raad zoals besloten in de Algemene Vergadering van de MBO Raad d.d. 24 november 2020. Overal waar nu saMBO-ICT genoemd staat, kan vanaf 1 januari 2022 MBO Raad gelezen worden.

Staf

De mensen die bedrijfsmatig betrokken zijn bij het uitvoerend bedrijf van de Coöperatie.

Statuten

De statuten van de Coöperatie, zoals weergegeven in de akte van oprichting d.d. 4 april 2019.

Voorzitter

De Voorzitter van het Bestuur van de Coöperatie, gekozen uit en door het bestuur.

VVA

Voorziening Vroegtijdig Aanmelden.

2 Inleiding

De producten- en dienstencatalogus (PDC) is een beschrijving van het aanbod aan producten en diensten aangeboden aan de leden van de Coöperatie Mbo Voorzieningen U.A.. In deze PDC staan ook de tactische en strategische kaders hieromtrent.

Positionering

De PDC vormt een eenheid met het DAP. Waarin de PDC de strategische en tactische kaders aangeeft doet het DAP dit voor de operationele.

Het bestuur van de Coöperatie is verantwoordelijk voor het beheer van dit document. Een wijziging wordt pas definitief doorgevoerd als in dit in de AV besloten is. Na akkoord door de AV zal aanpassing van dit document van kracht worden volgens versiebeheer.

Versie	Datum	Gewijzigd	Naam
0.9	3 december 2020	Versie ter goedkeuring AV	IM
1.0	16 december 2020	Goedkeuring AV	IM
1.9	19-5-2021	Versie ter goedkeuring AV na review leden	IM
2.0	10-6-2021	Officiële versie na goedkeuring AV 9 juni	IM

Inhoudsopgave

1	Begrippen	1
2	Inleiding	4
3	Coöperatie aanbod producten en diensten	6
3.1	Producten en dienstenportfolio	6
3.1.1	Kenmerken van de dienstverlening	6
4	Organisatie	7
4.1	Structuur	7
4.1.1	Algemene Vergadering	7
4.1.2	Bestuur	7
4.1.3	Management	8
4.2	Rollen binnen de Coöperatie	8
4.3	Rollen binnen de leden	9
5	Voortbouw voorzieningen	10
6	Aanbestedingen	11
7	Kwaliteitsborging	12
8	Afstemming	13
8.1.1	Strategisch afstemming	13
8.1.2	Tactische afstemming	13
8.1.3	Operationele afstemming	13
8.1.4	Afstemming voortbouw en doorontwikkeling	13
9	Gegevensbescherming	14

3 Coöperatie aanbod producten en diensten

De Coöperatie is in het leven geroepen om als centraal orgaan te dienen bij de aanbesteding van voorzieningen welke noodzakelijk of wenselijk zijn voor elke mbo-instelling. Centraal Aanmelden (CAMBO) en de Voorziening Vroegtijdig Aanmelden (VVA) zijn daar de huidige producten van. Met de aanbesteding van deze producten is er een samenwerking tot stand gekomen en moet het duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is. Het bestaansrecht van de Coöperatie is dat centrale voorzieningen samen effectiever en/of efficiënter kunnen worden aangeboden.

Het belang van de leden kan zijn om een noodzakelijke voorziening zo goed en goedkoop mogelijk aan te bieden, maar kan ook zijn om aan te sluiten bij een breder initiatief. De essentie van deze PDC is hoe we deze belangen met elkaar kunnen vaststellen en opvolgen vanuit de Coöperatie.

De uitgangspunten van onze dienstverlening:

- De Coöperatie organiseert voorzieningen met en ten behoeve van de leden.
- De Coöperatie levert diensten tegen van te voren afgestemde eenmalige en jaarlijkse herhalende kosten.
- De Coöperatie richt zich op lange termijn waarde creatie.
- De Coöperatie gaat uit van de kracht van het collectief.
- De Coöperatie is een ledenorganisatie op democratische grondslag.
- De mate van zeggenschap is geregeld op gelijkwaardigheid, ieder lid heeft één stem. Onderlinge solidariteit geldt altijd als uitgangspunt.

3.1 Producten en dienstenportfolio

De huidige voorzieningen in het dienstenportfolio van de Coöperatie zijn:

1. Voorziening Centraal Aanmelden (CAMBO)
2. Voorziening Vroegtijdig Aanmelden (VVA)

Voor deze en mogelijk toekomstige voorzieningen doet de Coöperatie:

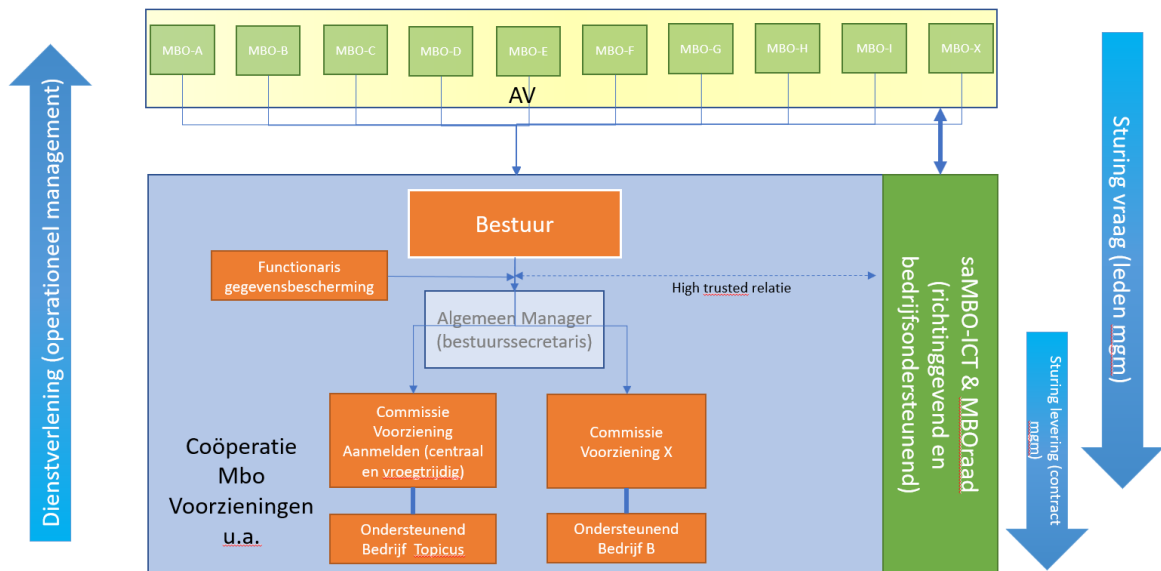
- De aanbestedingen uitvoeren conform vastgesteld programma van eisen en toegekende begroting;
- Het bewaken van de dienstverlening door leverancier(s) (contractmanagement en escalatie);
- Het (blijvend) voldoen aan wet- en regelgeving met name op AVG-gebied;
- Opdrachtgever voor onderhoud en aanpassing van het product;
- Gecontroleerde beëindiging van de dienstverlening van leverancier(s) en het geleverde product.

3.1.1 Kenmerken van de dienstverlening

Om ervoor te zorgen dat de belangen zo optimaal mogelijk behartigd worden tegen zo min mogelijk kosten, zal er een zo klein mogelijke staforganisatie worden gevormd welke wordt aangevuld met de

expertise van de leden van de Coöperatie, saMBO-ICT, de MBO Raad en waar nodig door middel van externe ondersteuning.

4 Organisatie



4.1 Structuur

De leden van de Coöperatie mogen uitsluitend organen zijn die op grond van de Europeesrechtelijke aanbestedingsregelgeving worden aangemerkt, althans aangemerkt kunnen worden, als "aanbestedende diensten". Er bestaat binnen de Coöperatie geen onderscheid tussen leden.

De leden zijn verenigd in een Algemene Vergadering. Dit is het allerhoogste orgaan van de Coöperatie.

4.1.1 Algemene Vergadering

De Algemene Vergadering (AV) van de Coöperatie bestaat uit een strategische vertegenwoordiging van alle leden. Dit kan een bestuurder zijn maar ook een aangewezen vertegenwoordiger van het bestuur. Jaarlijks wordt door de Coöperatie navraag gedaan wie de contactpersonen van de leden zijn. De AV komt minimaal tweemaal per jaar bijeen. Binnen de Coöperatie wordt het stemrecht gekoppeld aan de instelling waarbij geldt: één stem per instelling. Er is geen verschil tussen de leden qua zeggenschap. De AV wordt voorgezeten door de voorzitter van het bestuur. De AV kiest uit haar midden een bestuur. Het bestuur kiest uit haar midden een voorzitter. **Indien er geen consensus in een beslissing mogelijk is, geldt een drempel van 2/3 van de aanwezige leden bij de AV, of van te voren uitgebrachte stem, om een verandering mogelijk te maken.**

4.1.2 Bestuur

Het bestuur van de Coöperatie bestaat uit drie leden. Het bestuur is belast met het besturen van de Coöperatie en is eindverantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen, de strategie, het organiseren van de noodzakelijke middelen en de prestaties van de Coöperatie, alsmede voor het naleven van wet- en regelgeving. Het bestuur komt volgens een afgesproken frequentie bij elkaar.

Het bestuur stelt een algemeen manager aan voor de dagelijkse sturing van de coöperatie. Deze algemeen manager zal ook aanwezig zijn in de bestuursvergaderingen en hiermee de staf vertegenwoordigen.

4.1.3 Management

De algemeen manager heeft als doel het jaarplan binnen de goedgekeurde begroting te verwezenlijken.

De algemeen manager is ook verantwoordelijk voor:

- Een door de functioneel beheerders van de leden gedragen document voor het dossier afspraken en procedures (DAP).
- De communicatie van de Coöperatie.
- Functioneren van de producten en diensten en daarbij afgesproken dienstverlening.
- Het aansturen van het (ingehuurde) personeel.
- Het initiëren en coördineren van juiste acties in geval van calamiteit.

Het is de taak van het bestuur toezicht te houden op het functioneren van de algemeen manager.

4.2 Rollen binnen de Coöperatie

Ondanks dat het centrale uitgangspunt het besparen van kosten is, en de omvang van de staf zo minimaal mogelijk wordt gehouden, zijn enkele rollen noodzakelijk voor het (blijvend) functioneren van de producten en diensten. Belangrijk is dat dit rollen zijn en geen functies. Deze rollen kunnen worden uitgevoerd door medewerkers van de leden, de MBO Raad, saMBO-ICT (d.m.v. bijvoorbeeld detachering) of kunnen worden ingevuld door middel van externe inhuur.

De werkzaamheden kunnen verdeeld worden in de volgende niveaus:

1. Strategisch
2. Tactisch
3. Operationeel

De volgende werkzaamheden opgenomen in onderstaande tabel moeten op de genoemde niveaus belegd worden:

- Voorbereiden en uitvoeren van aanbestedingen;
- Het bewaken van kwaliteit van producten en diensten en de bijbehorende leveranciers;
- Het (blijvend) voldoen aan relevante wet- en regelgeving met name de AVG;
- Initiëren en coördineren van escalaties;
- Coördineren van gewenste aanpassingen aan de producten en diensten
- Gecontroleerde beëindiging van de dienstverlening van de leverancier(s) en het product.

	Strategisch (AV/bestuur)	Tactisch (management Coöperatie)	Operationeel (uitvoer organisatie)
Aanbestedingen	Bepalen kaders waarbinnen de aanbesteding plaats dient te vinden in meerjarenplanning.	Verantwoordelijk voor een gedragen PvE incl. kostenindicatie en privacy/security by design	Uitvoeren van de aanbesteding en leveranciers management
Bewaken van de dienstverlening	Opdrachtgeverschap operatie	Overzicht van de resultaten van de dienstverlening	Beheer
AVG	Eindverantwoordelijke en daarmee verantwoordelijk voor een goed FG-reglement	Zetten van kaders (FG is tactisch verantwoordelijk)	DPIA, audit
Escalatie	Vaststellen escalatie overzicht – geïnformeerd worden bij escalaties	Uitvoeren escalaties	Aangeven van escalatie
Nieuwe ontwikkelingen	Vaststellen van de nieuwe ontwikkelingen in het jaarplan	Voorstel creëren o.b.v. advies werkgroep doorontwikkeling	Meedenken
Beëindiging	Eindbeslissers	Projectplan	Het feitelijke ontvlechten

4.3 Rollen binnen de leden

Twee rollen zijn essentieel voor een goed lidmaatschap, de **bestuurlijke rol** en de **functionele rol**. Van het bestuur, of de vertegenwoordiging hiervan, wordt verwacht dat zij deel nemen aan de algemene vergaderingen, strategisch meedenken over de richting en hiermee de noodzakelijke investeringen. Uit het midden van de deze contactpersonen wordt het bestuur gekozen. Ook het dragen van de uitgangspunten van de Coöperatie en het communiceren van de gezamenlijkheid is essentieel in deze bestuurlijke rol..

Het functionele aspect is ook van groot belang voor een goed lidmaatschap. Elk lid is **verplicht** minimaal één contactpersoon aan te wijzen maar bij voorkeur twee. Deze worden in een register bijgehouden door de algemeen manager van de Coöperatie. Deze personen zijn het aanspreekpunt voor de Coöperatie en denken mee met de daadwerkelijke invulling van de strategische wens. Deze contactpersonen kunnen deelnemen aan de expertgroep om actief mee te denken maar, of ze deel uit maken van deze groep of niet, ze zullen altijd op de hoogte gehouden worden over de wijzingen in de voorzieningen of processen.

5 Voortbouw voorzieningen

1. Voortbouw van de voorzieningen gaat over nieuwe wensen voor de Coöperatie of over fundamentele ontwikkelingen binnen de huidige voorzieningen.
2. De AV is het allerhoogste orgaan waarin de uiteindelijke zeggenschap is belegd.
3. Een eerste behoefteverkenning, definitievorming en een (eerste) uitwerking tot een programma van eisen inclusief kostenraming wordt belegd bij saMBO-ICT. saMBO-ICT is daarin nu ook al een belangenbehartiger voor de mbo-sector en zorgt reeds voor kennisdeling en het benoemen van gezamenlijke projecten. saMBO-ICT werkt hierin reeds ook samen met onder andere SURF, SIVON en Kennisnet. saMBO-ICT voorziet de Coöperatie van voorstellen voor aanpassingen van de producten- en diensten van de Coöperatie. Het door saMBO-ICT gegeven advies wordt door de algemeen manager van de Coöperatie verder doorgerekend en voorgelegd voor besluitvorming in de AV.
4. Het bestuur bestuurt in opdracht van de AV en de algemeen manager draagt zorg voor de uitvoering. Allereerst worden de opdrachten verder uitgewerkt en besproken met het kernteam wijzigingen en doorontwikkeling . Na goedkeuring van dit team word de voortbouw belegd bij de leverancier en gecontroleerd door de Coöperatie.
5. Het beheer wordt ook belegd bij de leverancier. Het proces van bouw en ondersteuning alsmede het contractmanagement wordt gedaan door de Coöperatie. Het functioneel testen van de oplossing zal bij en door de leden moeten plaatsvinden. In het wijzigingenteam zal de teststrategie besproken worden.

6 Aanbestedingen

De Coöperatie kent een inbestedingsrelatie, dat wil zeggen dat zij de aanbestedingsplicht kan overnemen van haar leden. De aanbestedingen worden zo opgezet dat deze uit naam van alle leden plaats kunnen vinden, maar dat er nooit sprake zal zijn van verplichte afname. Hierin is een goed aanbestedingsresultaat in het belang van alle leden.

Minstens één keer per jaar zal controle plaatsvinden door de Coöperatie of het contract dat gesloten is nog in lijn is met de eisen zoals gesteld. Hiervan zal verslag komen in de AV.

Het streven is dat in elke aanbesteding een partnerschap kan worden aangegaan voor een langetermijn. De contracttermijn zal hierom in de basis vier jaar plus twee maal twee jaar verlenging zijn, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken.

7 Kwaliteitsborging

Door veel aandacht te geven aan een gecontroleerde en kwalitatieve productontwikkeling en daarnaast het stroomlijnen van processen is er focus om een zo minimaal mogelijk aantal incidenten te creëren en als ze voorkomen dat ze een minimale impact hebben op de bedrijfsvoering van de leden. Hierdoor kan een hoge mate van kwaliteit geboden worden en toch worden aangesloten bij de ontwikkelwensen van de leden.

Hieronder de processen die beschreven zijn. In de DAP worden deze tot in detail beschreven.

- Verstoringen
- Wijzigingen
- Back-up en recovery
- Problemen
- Rollen en rechten

8 Afstemming

8.1.1 Strategisch afstemming

De strategische afstemming gaat over de richting van de Coöperatie. De AV heeft het bestuur belast met deze opdracht. Per vier jaar zal hier een meerjarenvisie opgesteld worden die richting geeft aan de waarden, wensen en ideeën van de leden.

8.1.2 Tactische afstemming

De contactpersonen van de leden vormen samen een community die het “hoe” bepalen. Deze community wordt geleid door en valt onder de verantwoordelijkheid van de algemeen manager van de Coöperatie. Alle afspraken en processen die in het DAP zijn opgenomen zijn gedaan met behulp van deze groep of er was een duidelijke mogelijkheid om mee te denken. **Elke instelling is verplicht om een contactpersoon aan te wijzen die deel uit maakt van deze groep.** De algemeen manager van de Coöperatie is verantwoordelijk voor het bijhouden van deze lijst.

8.1.3 Operationele afstemming

De operationele afstemming gaat over de werking van het product. Er is een lijst beschikbaar bij de coöperatie met de namen van de contactpersonen van de leden. Deze contactpersonen kunnen de leverancier hierover direct vragen stellen. Komt een lid er niet uit met de leverancier en betreft het een deel van de centrale voorziening, dan kan de Coöperatie als probleemhouder optreden.

8.1.4 Afstemming voortbouw en doorontwikkeling

Het jaarplan staat centraal in het proces van de voortbouw en doorontwikkeling. In het jaarplan staat wat er gerealiseerd gaat worden in het nieuwe jaar. Het jaarplan wordt verwerkt in een begroting. Het goedkeuren van de begroting door de AV geeft het mandaat aan het jaarplan om uitgevoerd te worden. In de AV wordt verantwoording afgelegd door het bestuur over de realisatie van dit plan.

De belangenbehartiger van alle instellingen op ICT-gebied is saMBO-ICT. De leden van de Coöperatie zijn ook lid van saMBO-ICT. Om de dienstverlening van de Coöperatie zo klein mogelijk te houden is ervoor gekozen om saMBO-ICT de voorzet te laten geven voor de doorontwikkeling.

Belangrijk in deze is dat er twee stromingen zijn voor de doorontwikkeling.

Er is een expertgroep voor de wijzigingen en er is een werkgroep voor de doorontwikkeling van de bestaande diensten. De expertgroep is een afvaardiging van de leden die op functioneel gebied de wijzigingen en doorontwikkelingen coördineren. Dit zijn ontwikkelingen die geen fundamentele invloed hebben op de architectuur, de governance, de privacy of security of de wijzigingen komen voort uit het jaarplan. Indien de wijzigingen echter wel een fundamentele invloed hebben dan kan de expertgroep deze wijziging voorstellen aan de werkgroep voor de doorontwikkeling onder aansturing van saMBO-ICT. Deze werkgroep bestaat uit de meer bestuurlijke contactpersonen van de instellingen. Hier kunnen ze hun licht laten schijnen of deze wens wel binnen Coöperatie opgelost moet worden of dat er een beter alternatief is.

Essentieel is dat uiteindelijk de AV het uiteindelijke oordeel geeft of en hoe de doorontwikkeling eruit ziet.

9 Gegevensbescherming

Een belangrijk onderdeel van de verantwoordelijkheid van de Coöperatie is de gegevensbescherming. De Coöperatie is zich zeer bewust van de kwetsbaarheid van de te verwerken (persoons)gegevens van de leden en zal er alles aan doen om deze gegevens zo veilig mogelijk te behandelen. De uitgangspunten hier zijn dat:

- Alle verwerkingen rechtmatig, behoorlijk en transparant zijn;
- Alle verzamelde gegevens doelbinding hebben;
- Alle gegevens alleen worden ingezet waarvoor ze zijn verzameld;
- Gegevens niet langer bewaard worden dan wettelijk is toegestaan;
- Integriteit en vertrouwelijkheid hoog in het vaandel staan;
- Rechten van betrokkenen gewaarborgd worden.

De Coöperatie is verantwoordelijk voor:

- De registerplicht, voor het bijhouden van een verwerkingsregister;
- Dat er een functionaris voor de gegevensbescherming is aangewezen;
- Dat er voor alle relevante producten en diensten aangeboden door de Coöperatie een Data Protection Impact Assessment (DPIA) wordt uitgevoerd zowel bij aanvang als bij fundamentele veranderingen;
- Dat bij aanbestedingen uitgangspunt “privacy by design” en “security by design” is;
- Dat er periodiek een DPIA of audit wordt uitgevoerd voor alle door de Coöperatie aangeboden producten en diensten;
- Er centrale afspraken worden gemaakt met de leden en leverancier(s) zodat er bij een mogelijk datalek effectief kan worden opgetreden;
- De coöperatie is verantwoordelijk voor de data totdat het wordt opgehaald door het administratie systeem van de leden;
- Controleren dat de leverancier minimaal voldoet aan ISO/IEC 27001 – 27002 / ISAE 3000 serie certificering of gelijkwaardig;
- Het op verzoek van de instelling beschikbaar stellen van een beveiligingsverklaring.

Functionaris Gegevensbescherming

De functionaris gegevensbescherming (FG) houdt binnen de verantwoordelijkheid van de Coöperatie toezicht op de toepassing en naleving van de AVG binnen de voorzieningen en het bedrijf.