ProRail

ICT-Services Beheer Catalogus



Van ICT-Services

Auteurs Procescoordinatoren servicemanagement – Jan Bos / Arjan Meister

Versie 1.2

Datum 23 januari 2014

Bestand ICT-Services Beheer Catalogus 1.2

Status Definitief

ProRail

Inhoudsopgave

1	**ICT-Services Beheer Catalogus**	**3**
1.1	Inleiding	3
1.2	Afbakening	3
1.3	Opzet van de ICT-Services Beheer Catalogus	3
1.4	Doelgroep	3
1.5	Relatie met andere documenten	3
1.6	Eigenaarschap	5
1.7	Handtekeningenbeleid	5
2	**Applicatie beheerniveaus**	**6**
2.1	Applicatie beheerniveaus	6
2.2	Applicatie classificatie	7
2.3	Overzichtstabel	8
3	**Beheerdiensten**	**9**
3.1	Inleiding	9
3.2	Technisch beheer	10
3.3	Het oplossen van incidenten	11
3.4	Het doorvoeren van wijzigingen	16
3.5	Het waarborgen van beschikbaarheid	19
3.6	Het beschikbaar stellen van voldoende capaciteit	21
3.7	Het borgen van continuïteit	22
3.8	Het oplossen van problems	23
3.9	De levenscyclus van de applicatie	25
3.10	Het managen van releases	26
3.11	Implementatiemanagement	28
3.12	Configuratiebeheer	30
3.13	Het beheer van Contracten	32
4	**Versiebeheer**	**33**
Bijlage I - Classificatiemethode		**34**

1 ICT-Services Beheer Catalogus

1.1 Inleiding

Voor je ligt de ICT-Services Beheer Catalogus van ProRail ICT-Services (ICT-S). Deze catalogus is met grote zorg samengesteld en maakt overzichtelijk welke diensten je af kunt nemen op het gebied van het beheer van applicaties en werkplekken.

1.2 Afbakening

De diensten die in de ICT-Services Beheer Catalogus zijn beschreven, richten zich op het beheer van alle componenten die samen een beschikbare applicatie of dienst opleveren. Onder beheer verstaan wij het werkzaam houden van en het aanpassen van een applicatie als gevolg van geconstateerde fouten in de applicatie of veranderende technische- of functionele eisen. Het gaat hierbij nadrukkelijk om bestaande systemen en niet om nieuwbouw van applicaties.

1.3 Opzet van de ICT-Services Beheer Catalogus

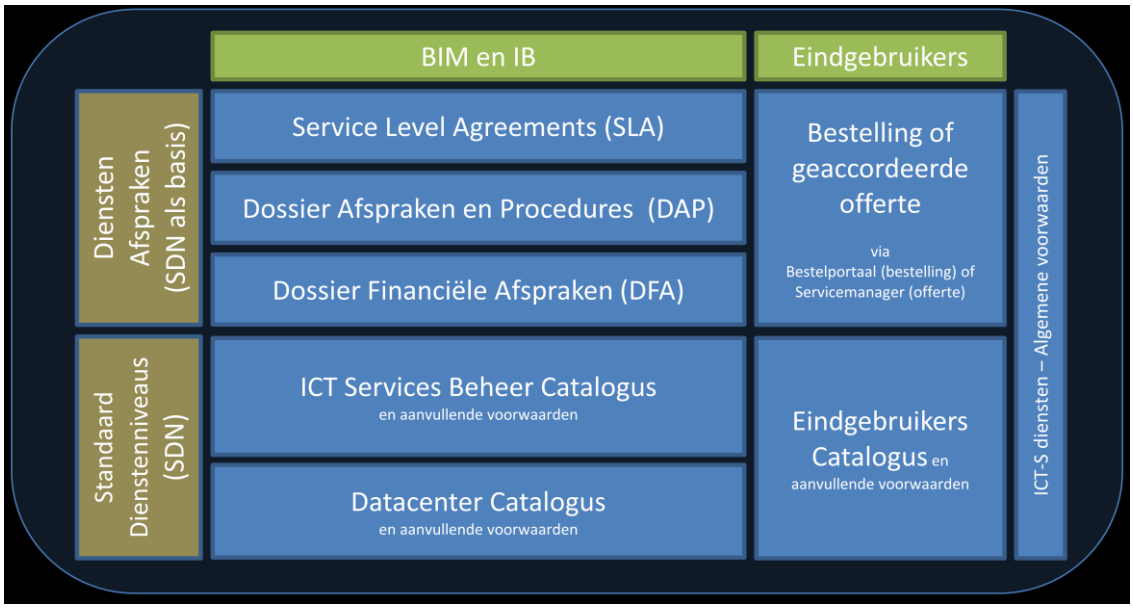
De opzet van deze catalogus is er op gericht om een logische keuze voor een beheerniveau te maken. In Hoofdstuk 1 wordt uitleg gegeven over het doel, de scope, de doelgroep en de relatie tot andere documenten. Hoofdstuk 2 behandelt de vier verschillende beheerniveaus die ICT-S aanbiedt. In Hoofdstuk 3 volgt dan een beschrijving van de diensten die invulling geven aan de beheerniveaus.

1.4 Doelgroep

Deze catalogus is opgesteld voor de vertegenwoordigers van de gebruikersorganisatie, de Business Informatiemanagement afdelingen en Informatiebeleid.

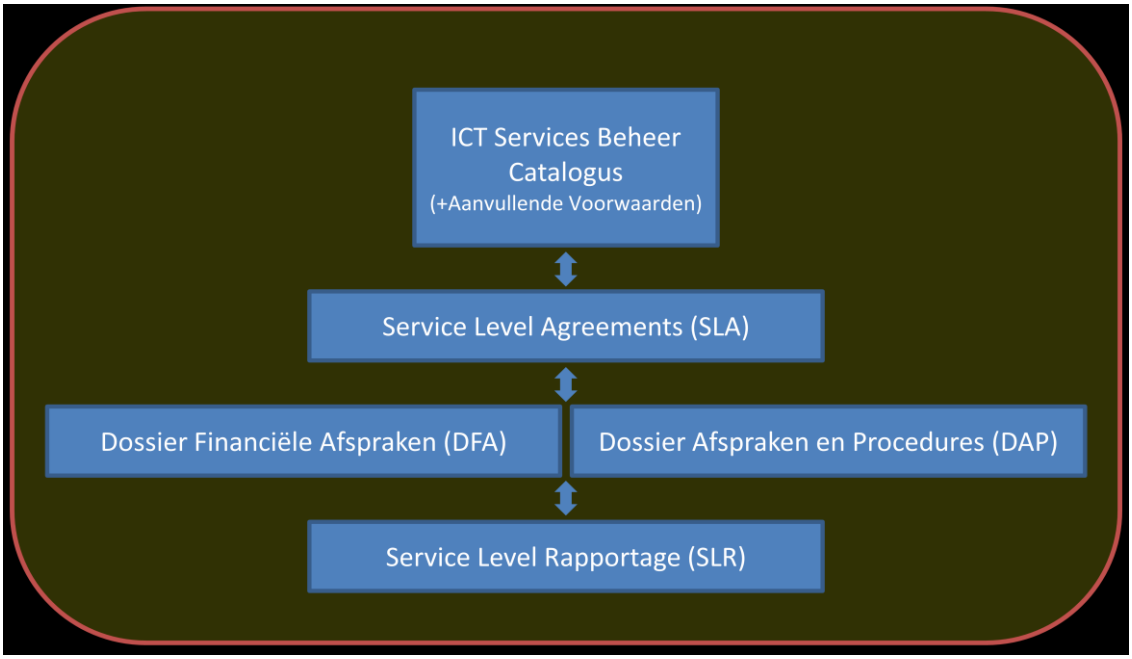
1.5 Relatie met andere documenten

De ICT-Services Beheer Catalogus heeft een nauwe relatie met twee andere catalogi, namelijk de Eindgebruikers Catalogus en de Datacenter Catalogus. De Eindgebruikers Catalogus is heel nadrukkelijk gericht op gemandateerde eindgebruikers en beschrijft welke generieke diensten zij af kunnen nemen. De ICT-Services Beheer Catalogus geeft vervolgens aan welke beheerniveaus voor diensten op de eindgebruikersomgeving afgenomen kunnen worden. De Datacenter Catalogus is met name gericht op afnemers uit projecten en beschrijft welke technische implementatiekeuzes voorhanden zijn en op welk niveau een applicatie vervolgens kan worden beheerd. Voor een gedetailleerde beschrijving van deze diensten verwijzen wij graag naar de betreffende catalogi.



Figuur 1: Samenhang Catalogi

Het geheel aan documentatie dat als basis dient voor de levering van een specifieke (applicatiebeheer-)dienst kent een duidelijke onderlinge structuur die schematisch als volgt wordt weergegeven:



Figuur 2: Documentstructuur

De ICT-Services Beheer Catalogus beschrijft de vier beheerniveaus die de gebruikersorganisatie af kan nemen met de daarbij behorende rechten en plichten van zowel

ICT-S als de betreffende gebruikersorganisatie. Wanneer er een definitieve keuze is gemaakt om een beheerniveau voor een specifieke applicatie of cluster van applicaties af te nemen, wordt dit vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). Deze overeenkomst wordt afgesloten tussen ICT-S en de betreffende gebruikersorganisatie. De formele set van afspraken wordt vervolgens vertaald naar praktische werkafspraken die vastgelegd worden in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Het DAP beschrijft in detail de geldende afspraken en procedures die enerzijds betrekking hebben op de *werkwijze* voor zover het activiteiten betreft op het grensvlak tussen ICT-S en de gebruikersorganisatie. Anderzijds wordt ingegaan op de *communicatie* tussen beide partijen in het kader van het beheer, het onderhoud en de exploitatie van de applicatie. Kortom, de DAP geeft op detailniveau invulling aan gemaakte afspraken, de organisatie rondom de levering van de dienst, de verantwoordelijkheden en taakverdeling voor alle betrokken partijen en de te hanteren procedures.
Het Dossier Financiële Afspraken (DFA) is een bijlage bij de SLA waarin de financiële consequenties van de SLA worden vastgelegd. Het doel van de DFA is het creëren van transparantie over de aan de dienst gerelateerde kosten en de daaraan gerelateerde budgetten.
De Service Level Rapportage (SLR) tenslotte geeft op gestructureerde wijze weer in hoeverre de dienstverlening heeft voldaan aan het in de SLA overeengekomen niveau. In de SLR rapporteren de Services Managers en Service Level Managers met een vaste frequentie wat de performance van de dienst of applicatie(s) is geweest.

1.6 Eigenaarschap

Het eigendom van de ICT-Services Beheer Catalogus is in handen van de directeur van ProRail ICT-S. Het beheer hierover wordt gevoerd door de manager Beheer Non Stop (BNS), die daarmee de verantwoordelijkheid heeft deze catalogus inhoudelijk te laten aansluiten op de laatste stand van zaken binnen ProRail.

1.7 Handtekeningenbeleid

De afspraken in een Service Level Agreement (SLA), Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en een Dossier Financiële Afspraken (DFA) dienen te worden bekrachtigd met ondertekening. Het DAP wordt in zo´n geval ondertekend door de teamleiders. In de figuur hieronder wordt (conform de IT Governance) aangegeven wie bevoegd zijn voor het tekenen van de SLA en het DFA. (

Business*	**Applicatie Beheer**	**Operationeel Beheer**
Directielid BE (deze kan dat delegeren naar bijvoorbeeld de systeemeigenaar of een teamleider)	MT-lid MT BIS MT-lid MT TRIS	Manager BNS

2 Applicatie beheerniveaus

2.1 Applicatie beheerniveaus

De applicatie beheerniveaus geven invulling aan de verschillende niveaus van dienstverlening die ICT-S kan leveren aan de business. In dat kader zijn er binnen ICT-S vier standaarden gedefinieerd onder de noemers Goud, Zilver, Brons Plus, en Brons. Een overzicht van de inhoud van deze vier niveaus is weergegeven in de tabel in paragraaf 2.3. Hieronder wordt een korte omschrijving gegeven.

2.1.1 Goud

Dit beheerniveau is erop gericht om een zorgeloos gebruik van de ICT dienstverlening ter ondersteuning van de non-stop bedrijfsvoering mogelijk te maken. Dit niveau heeft daarnaast de volgende kenmerken:

- Het dienstniveau beperkt het optreden van verstoringen tot het uiterste minimum.
- Een telefonische helpdesk is bereikbaar gedurende 7 dagen per week / 24 uur per dag.
- Een parate wachtdienst waarbij (indien noodzakelijk) op managementniveau met gebruikersorganisatie wordt geschakeld.
- De gehele informatievoorzieningketen wordt continue gemonitord
- De bijbehorende specifieke werkplekken en publicatiemiddelen worden bewaakt en onderhouden.
- De ambitie is disaster proof.
- Het is prijstechnisch de duurste variant.

2.1.2 Zilver

Deze beheervariant heeft de volgende kenmerken:

- De robuuste omgeving kan zich qua beschikbaarheid meten aan een bovengemiddelde onderneming binnen Nederland.
- Een telefonische helpdesk is bereikbaar gedurende 7 dagen per week / 24 uur per dag.
- Essentiële onderdelen in de informatievoorzieningketen worden actief gemonitord.
- Bewaking van en onderhoud aan de bijbehorende specifieke werkplekken en informatieverstrekkers is optioneel.
- Het is prijstechnisch een goed alternatief voor een 7 x 24 uur ondersteuning.

2.1.3 Brons Plus

Deze beheervariant heeft tot doel de bedrijfsapplicatie naar grote tevredenheid van de gebruikers van bedrijfsapplicaties te laten werken en heeft daarnaast de volgende kenmerken:

- Een telefonische helpdesk is bereikbaar op werkdagen tijdens de kantooruren.
- De wijzigingen in de applicatie worden buiten kantooruren uitgevoerd om gebruikershinder te voorkomen.
- De gebruikersorganisatie mag een hogere beschikbaarheid dan Brons verwachten.

- De reactietijd rond incidenten is 60 minuten tijdens kantooruren. De gebruiker weet binnen 1 uur wat er gaat gebeuren met zijn incident.
- Het biedt een beheervariant voor de belangrijkste applicaties in de bedrijfsdomeinen van AM, V&D, Projecten en Centrale Staven.

2.1.4 Brons

Deze beheervariant heeft de volgende kenmerken:

- Een telefonische helpdesk is bereikbaar op werkdagen tijdens de kantooruren.
- Er is actieve 5 x 10 uur tweedelijns ondersteuning vanuit ICT-S.
- Systeemwijzigingen worden tijdens kantooruren uitgevoerd.
- De beschikbaarheid van de applicatie is gegarandeerd 95%!
- Een gebruiker krijgt tijdens kantooruren binnen twee uur een terugkoppeling op een gemeld incident.

2.2 Applicatie classificatie

Voor het bepalen van het beheerniveau is een classificatiemethode opgesteld die beheerd wordt door Functioneel Beheer ProRail breed. De vragen in deze methode leiden de eigenaar van de applicatie rechtstreeks naar het benodigde of gewenste beheerniveau. Bij het afsluiten van SLA's voor bestaande applicaties zijn de technische mogelijkheden van de bestaande infrastructuur en organisatorische aspecten als aanwezige kennis en mensen echter leidend voor het vaststellen van een niveau van dienstverlening. Indien er een verschil is tussen het gewenste en mogelijke niveau van beheer dienen er buiten de SLA afspraken gemaakt te worden over de realisatie van het gewenste beheerniveau. Deze worden vastgelegd in een Service Improvement Plan. In bijlage 1 is de bedoelde classificatiemethode opgenomen.

2.3 Overzichtstabel

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS plus	BRONS
Servicedesk				
Openingstijden	7*24	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)	
Reactietijden	< 5 minuten	< 30 minuten	< 60 minuten	< 120 minuten
Functieherstelltijden				
Prioriteit 1	80%<45m 90%<2u 99%<8u	80%<2u 90%<8u 99%<16u		80%<8u 90%< 16u 99%<32u
Prioriteit 2	80%<4u 99%<48u	80%<8u 99%<48u		80%<24u 99%<60u
Prioriteit 3	80%<12u 99%<48u	80%<16u 99%<60u		80%<24u 99%<80u
Wijzigingen				
Onderhouds-window	Via buitendienststelling-procedure	Maandag t/m donderdag tussen 22.00 en 06.00 uur	Maandag t/m donderdag Buiten kantoortijd	Maandag t/m vrijdag Gedurende kantoortijd
Beschikbaarheid				
Eindgebruikers-perspectief	99,98%	98%	98%- x %	95% - x %
Applicatie perspectief			98%	95%
Faalfrequentie prioriteit 1	2x jaar (per werkplek)	3x per maand (per werkplek)	1x per maand (per applicatie)	
Faalfrequentie prioriteit 2	6x jaar (per werkplek)	6x per maand (per werkplek)	6x per maand (per applicatie)	

NB. De beschikbaarheidsnorm is bij Zilver en bij Brons+ hetzelfde: 98%. De functieherstelnormen bij een prio1 verstoring zijn bij Zilver en Brons+ ook hetzelfde. Onbeschikbaarheid van een applicatie telt daarom harder aan bij Brons+ (5x10 beschikbaar) dan bij Zilver (7x24 beschikbaar). Bij Zilver mag de applicatie daardoor vaker falen dan bij Brons+.

3 Beheerdiensten

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de beheerdiensten zoals die in de overzichtstabel in paragraaf 2.3 van het voorgaande hoofdstuk aan de verschillende classificaties en beheerniveaus zijn toegewezen, nader toegelicht. Per dienst worden de volgende elementen beschreven:

1. definitie en doel van de dienst
2. de scope in relatie tot applicatiebeheer, waarbij wordt gespecificeerd op welke onderdelen de dienst wel en niet betrekking heeft
3. de activiteiten die per beheerniveau worden uitgevoerd
4. de Key Performance Indicatoren (KPI´s) die aan een geselecteerd beheerniveau zijn gerelateerd en als basis dienen voor de beoordeling van de geleverde kwaliteit van de dienstverlening (voor zover van toepassing)
5. de kostencomponenten die de gebruikersorganisatie informatie geven over welke elementen van de dienst van invloed zijn op de kosten en hoewel de kosten binnen ProRail intern niet worden doorbelast, past dit onderdeel bij het streven naar transparantie
6. de items gerelateerd aan de dienst waarop gerapporteerd wordt in de Service Level Rapportage (SLR). Hierbij geldt dat niet over iedere dienst wordt gerapporteerd. Alleen die onderdelen die door het Service Definitie Overleg zijn vastgesteld komen terug in de SLR
7. de geldende randvoorwaarden en verplichtingen voor de gebruikersorganisatie, waardoor een correcte uitvoering van de dienst geborgd kan worden.

3.2 Technisch beheer

Om te bewaken dat de IT infrastructuur de maximaal haalbare kwaliteit heeft en behoudt, voert ICT-Services technisch beheer uit. Er vindt bewaking van het systeemgedrag, onderhoud, regelmatige inspecties en fysiek gegevensbeheer plaats.

3.2.1 Scope

Binnen de scope van Technisch Beheer vallen op dit moment alle systemen en locaties die in beheer zijn bij ICT-Services.

3.2.2 Activiteiten

Technisch beheer bestaat uit de volgende activiteiten:

- **Bewaking systeemgedrag**
  De in beheer zijnde systemen en netwerkcomponenten worden proactief gecontroleerd. Onregelmatigheden lost ICT-S preventief op om verstoringen voor gebruikers te voorkomen. Daarnaast adviseert ICT-S de gebruikers van de in beheer zijnde systemen en netwerkcomponenten en preventief oplossen van onregelmatigheden en het adviseren van verbeteringen.
- **Preventief Onderhoud en lokale Inspecties**
  De locaties waar systemen en componenten zijn opgeslagen worden fysiek gecontroleerd en preventief onderhouden.
- **Fysiek gegevensbeheer**
  Controleren, maken, bewaken en testen van back-ups, images, beheer van software, en het doelmatig archiveren van deze zaken.
- **Patching**
  Om de dienstverlening te verbeteren of veilig te stellen implementeert ICT-S regelmatig kleine wijzigingen (patches), vaak op indicatie van de leverancier.

3.3 Het oplossen van incidenten

In het geval van een incident zorgt ICT-S voor de registratie, de prioritering en de correcte en consistente afhandeling van het incident. Dit is een samenspel tussen de Servicedesk, de diverse oplosgroepen en de eindgebruiker.

Binnen ProRail zijn twee Servicedesks ingericht waar eindgebruikers terecht kunnen met meldingen over verstoringen:

- De KA Servicedesk is toegankelijk voor meldingen over alle systemen die draaien op het kantoorautomatiseringsplatform.
- De Servicedesk van BNS geeft ondersteuning aan overige systemen, zoals de treinverwerkende systemen. Aanmeldingen bij de BNS Servicedesk lopen via de Schakel en Meld Centra van Asset Management.

Tijdens de openingstijden van de Servicedesks kunnen incidenten gemeld worden. Deze worden dan afgehandeld volgens de afgesproken beheerniveaus. ICT-S streeft ernaar om incidenten bij de eindgebruiker te voorkomen. De systemen worden gemonitord om eventuele (dreigende) verstoringen vroegtijdig te ontdekken en te voorkomen dat ze leiden tot een incident.
Er zal soms een wijziging nodig zijn op de bestaande infrastructuur waarvoor dan het *change*proces moet worden doorlopen. Niet alle incidenten zijn oplosbaar binnen een redelijke termijn tegen aanvaardbare kosten. In overleg met de gebruikersorganisatie wordt ervoor gekozen deze te registreren als een ‘known error’ (zie paragraaf 3.8). Bij een handover naar het changeproces of problemproces wordt het incident afgesloten.

Indien een melding voortkomt uit foutief gebruik van de applicatie wordt dit geregistreerd bij de afhandeling. Het aantal meldingen voortkomend uit foutief gebruik komt vervolgens terug in het overleg van het Service Team zodat de gebruikersorganisatie indien nodig maatregelen kan nemen.

3.3.1 Scope

Bij het gouden en zilveren beheerniveau hanteert ICT-S het eindgebruikers perspectief (zie ook 3.5.3), waarbij - naast incidenten die betrekking hebben op de applicatie en de onderliggende infrastructuur (inclusief interfaces en batches) - ook incidenten met betrekking op de werkplek in scope zijn. In geval van brons plus en brons wordt het applicatie perspectief gehanteerd en zijn incidenten op de werkplek niet in scope van een SLA op een applicatie. De incidenten op de werkplek vallen onder een aparte SLA.

3.3.2 Activiteiten per beheerniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Aannemen en registreren van de melding door Service Desk	x	x	x	x
Afhandeling conform vastgesteld proces	x	x	x	x
Uitvoeren trendanalyses en optimalisatie	x	x	x	x

3.3.3 Key Performance Indicatoren (KPI´s)

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS plus	BRONS
Servicedesk				
Openingstijden	7*24	7*24	5*10 (08:00-18:00 uur)	
Reactietijden	< 5 minuten	< 30 minuten	< 60 minuten	< 120 minuten
Functieherstelltijden				
Prioriteit 1	80%<45m, 90%<2u, 99%<8u	80%<2u, 90%< 8u, 99%<16u		80%<8u, 90%< 16u, 99%<32u
Prioriteit 2	80%<4u, 99%<48u	80%<8u, 99%<48u		80%<24u, 99%<60u
Prioriteit 3	80%<12u 99%<48u	80%<16u 99%<60u		80%<24u 99%<80u

De weergegeven uren betreffen werkuren binnen de openingstijden.

3.3.3.1 Prioriteiten

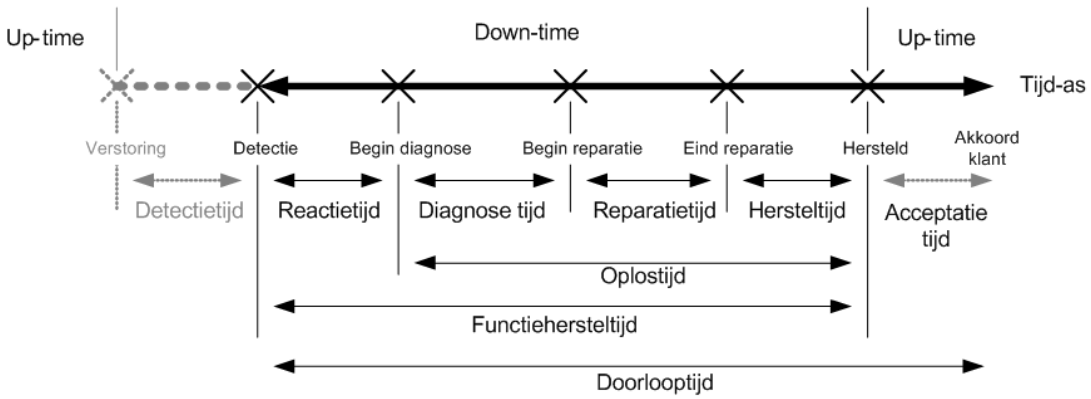
Verstoringen van applicaties worden geprioriteerd naar een Prioriteit 1,2 of 3 verstoring. De prioriteit wordt bepaald door de Urgentie en de Impact van een incident. In geval van een melding stelt de Servicedesk vragen aan de melder om de urgentie en impact te bepalen en zo te komen tot de keuze voor de juiste prioriteit. Uitgangspunt hierbij is de beleving van de gebruiker. In de onderstaande tabel is de prioriteitsverdeling vastgesteld.

Impact / Urgentie	Alle gebruikers	Een volledig deel van de gebruikers-organisatie	Individuele gebruiker
De functionaliteit is volledig onbeschikbaar (*). Het bedrijfsproces ondervindt ernstige hinder.	Prio 1		
De functionaliteit is gedeeltelijk onbeschikbaar (**). Het bedrijfsproces ondervindt hinder.	Prio 2	Prio 2	Prio 3
De functionaliteit is aangetast maar nog wel beschikbaar (***). Het bedrijfsproces ondervindt lichte hinder.	Prio 2	Prio 3	Prio 3

(*) of dit wordt als zodanig ervaren.
(**) de kerntaken kunnen worden uitgevoerd (secundaire taken niet of minder)
(***) er kan minder efficiënt worden gewerkt (traag, minder printers dus langere queues)

3.3.3.2 Functiehersteltijd en reactietijd

Voor elk beheerniveau gelden specifieke afspraken over de functiehersteltijd en de reactietijd. De functiehersteltijd is gedefinieerd als de tijd tussen de eerste melding door de gebruiker en de feitelijke realisatie van functieherstel. Onder reactietijd wordt verstaan de periode tussen het melden van een incident en de eerste terugmelding door de Servicedesk. Deze definities worden gevisualiseerd in onderstaande figuur.



Zowel de functiehersteltijd als de reactietijd wordt gemeten tijdens de uren dat de Servicedesk open is. Buiten de openingstijden gemelde incidenten en via de monitoring gesignaleerde

storingen worden afgehandeld alsof ze bij de start van de eerstvolgende openingstijd gemeld zijn. Vanaf dat moment begint dan ook de berekening van de reactietijden en de functiehersteltijden. In onderstaande tabel wordt weergegeven aan de hand van welke statussen in de rapportagesystemen reactietijd en functiehersteltijd worden gemeten.

Rapportage onderwerp	Statussen in HPOV	Statussen in Marval
Reactietijd	Registration created – in behandeling	Nieuw - Behandeling
Functiehersteltijd	Registration created – Opgelost klant geïnformeerd	Nieuw – Functieherstel/Opgelost

In de beheerniveaus zijn normen vastgelegd voor een functieherstel van 99% van de incidenten. ICT-S streeft nadrukkelijk naar een herstel van 100% van alle incidenten binnen de gestelde functiehersteltijden. Dit is in de praktijk echter niet altijd te garanderen. Daarom worden bij het afsluiten van een SLA en de bijbehorende DAP specifieke afspraken gemaakt over de maatregelen die genomen worden om de voortgang van het operationele proces te waarborgen bij Prioriteit 1 incidenten die niet (tijdig) opgelost kunnen worden.

3.3.4 Kosten parameters

- aantal incidenten per maand. Hiervan wordt vooraf een inschatting gedaan (o.a. gebaseerd op ervaringscijfers voor bestaande applicaties) en deze inschatting zal jaarlijks geëvalueerd worden. Indien door ander gebruik dan bedoeld, andere dimensionering of aantoonbare nalatigheid het aantal calls onevenredig veel hoger wordt dan vooraf ingeschat, zal de frequentie van de evaluatie hierop aangepast worden.
- afgesproken serviceniveau

3.3.5 Rapportage

Over incidenten wordt maandelijks op de volgende onderdelen gerapporteerd:

- aantal nieuwe-, openstaande- en afgesloten incidenten per applicatie, geconsolideerd in een totaaloverzicht
- de prioriteit die aan een incident is toegekend (i.e. het aantal Prioriteit 1, 2 en 3 incidenten)
- een (trend)analyse van de gemelde incidenten per periode
- in geval van afwijkingen op service level bevat de rapportage ook een verantwoording en voorstel voor een Service Improvement Plan
- evaluatie van genomen acties voortkomend uit eerdere Service Improvement Plannen
- reactietijden conform beheerniveau
- het percentage incidenten dat binnen de afgesproken functiehersteltijden is verholpen
- het aantal meldingen voortkomend uit foutief gebruik

3.3.6 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- De gebruiker verplicht zich tot het aanleveren van juiste en volledige informatie met betrekking tot het incident.
- De gebruiker geeft zo snel mogelijk ná het oplossen van een incident zijn akkoord op de uiteindelijke oplossing en daarmee op het sluiten van het incident.

3.4 Het doorvoeren van wijzigingen

Tijdens het gebruik van een applicatie kan de noodzaak of wens ontstaan om wijzigingen (changes) in de applicatie door te voeren. Voor veel voorkomende wijzigingen kunnen standaard wijzigingen worden gedefinieerd in de SLA en de DFA. Deze wijzigingen worden volgens een vast proces en binnen een vaste doorlooptijd doorgevoerd. Iedere niet standaard wijziging wordt beoordeeld op de gevolgen, risico's en de vereiste middelen om de implementatie gestructureerd te laten verlopen.

Het is gebruikelijk wijzigingen te classificeren. Onderstaande tabel geeft aan welke varianten worden onderscheiden. Op dit moment is onderstaande tabel optioneel.

Classificatie wijzigingen	Invulling
Curatief	Het onder tijdsdruk aanpassen van de applicatie in het kader van het herstellen van fouten.
Correctief	Het aanpassen van de applicatie in het kader van het herstellen van fouten.
Adaptief	Het aanpassen van de applicatie in het kader van wijzigingen in de bestaande omgeving. Denk hierbij aan bijvoorbeeld wetswijzigingen.
Additief	Het aanpassen van de applicatie in het kader van het vergroten van de functionaliteit op basis van aanvullende gebruikerswensen.
Preventief	Het aanpassen van de applicatie ter voorkoming van verstoringen, het verbeteren van de onderhoudbaarheid en exploiteerbaarheid. Wijzigingen komen van de beheerorganisatie.
Perfectief	Het aanpassen van de applicatie ter verhoging van het kwaliteitsniveau. Wijzigingen komen van de gebruikersorganisatie.

Tabel 1 Classificatie van wijzigingen

3.4.1 Scope

Projecten behoren niet tot de scope van dit document. Of een voorgenomen wijziging in een applicatie een *wijzigings*- danwel een *project*status heeft, is afhankelijk van de omvang van de applicatie, de functie van de applicatie in het primaire bedrijfsproces en de ontwikkeltijd en –capaciteit die de wijziging vraagt.
In aanvulling hierop geldt binnen ProRail de volgende stelregel t.a.v. planning en budgettering: projecten dienen te zijn opgenomen in de informatieplannen van de bedrijfseenheden; geplande changes in de jaarplannen van de applicatie.

3.4.2 Activiteiten per beheerniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Het registreren en beoordelen van changes	x	x	x	x
Het uitvoeren van een impact analyse	x	x	x	x
Het coördineren van de diverse changes tussen partijen	x	x	x	x
Afstemmen van de aanpak, kosten en planning	x	x	x	x
Analyse van incidenten na implementatie	x	x	x	x
Aanpassen van technische documentatie	x	x	x	x
Het onderhouden van de changekalender	x	x	x	x

Bovenstaande activiteiten gelden voor niet standaard wijzigingen.

3.4.3 Key Performance Indicatoren (KPI´s)

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS plus	BRONS
		Wijzigingen		
Onderhoudswindow	Via buitendienststelling-procedure	Maandag t/m donderdag tussen 22.00 en 06.00 uur	Maandag t/m donderdag Buiten kantoortijd	Maandag t/m vrijdag Gedurende kantoortijd

Wijzigingen, releases en onderhoud die invloed hebben op de beschikbaarheid van een applicatie worden doorgevoerd binnen de afgesproken onderhoudswindows. Bij het beheerniveau goud wordt gebruik gemaakt van een buitendienststellingsprocedure[1] die borgt dat het operationele proces niet of zo beperkt mogelijk verstoord wordt. Daarbij wordt steeds per wijziging of onderhoudsactiviteit bepaald op welk moment dit plaats zal vinden. Voor de andere beheerniveaus zijn er vaste tijden vastgesteld waarop wijzigingen en onderhoud plaatsvinden. Indien nodig wordt, in overleg tussen de beheerpartijen en de business service manager, hiervan afgeweken[2].

Voor wijzigingsbeheer zijn geen KPI's afgesproken. Wel zijn er afspraken over het onderhoudswindow gemaakt.

3.4.4 Kosten parameters

- totaal aantal wijzigingen dat geanalyseerd wordt
- complexiteit van de wijziging: klein of groot, afhankelijk van de hoeveelheid werk
- benodigde snelheid van de classificatie van de wijziging: spoed of normaal

[1] Dit betreft een procedure waarbij de applicatie buiten dienst wordt gesteld. Niet te verwarren met de procedure waarbij buitendienststellingsprocedure van Asset Management.
[2] Voor een aantal verkeersleidingsapplicaties wordt een onderhoudswindow van zondagnacht 01.00 – 06.00 gehanteerd.

3.4.5 Rapportage

Over wijzigingen wordt maandelijks op de volgende onderdelen gerapporteerd:

- het aantal doorgevoerde standaardwijzigingen (binnen en buiten een eventuele afgesproken norm)

3.4.6 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- De systeemeigenaar beschikt over geaccordeerde functionele documentatie op basis waarvan wijzigingen kunnen worden vastgesteld.
- De gebruikersorganisatie maakt voor het aanmelden van wijzigingen gebruik van de door ICT-S beschikbaar gestelde templates.
- De gebruikersorganisatie is verantwoordelijk voor het inrichten van het functioneel beheer.
- De gebruikersorganisatie is verantwoordelijk voor user management (toevoegen, wijzigen en verwijderen van gebruikers).

3.5 Het waarborgen van beschikbaarheid

De beschikbaarheid van een applicatie is logischerwijs belangrijk voor de gebruikers ervan. ICT-S doet er dan ook alles aan de afgesproken beschikbaarheid te waarborgen. Deze dienst is sterk gerelateerd aan het waarborgen van de capaciteit en continuïteit.

3.5.1 Scope

Bij de beheerniveaus Goud en Zilver wordt het beschikbaarheidpercentage omschreven als de *ervaren* beschikbaarheid op de werkplek (eindgebruikersperspectief). Bij Brons plus en Brons betreft het beschikbaarheidpercentage de feitelijke beschikbaarheid van de applicatie (applicatieperspectief). Daarbij wordt echter wel aangegeven welke mate van beschikbaarheid van de applicatie door de eindgebruiker wordt ervaren, door het eventueel niet beschikbaar zijn van de werkplek hierop in mindering te brengen (zie de “x” in de tabel paragraaf 3.5.3).

3.5.2 Activiteiten per beheerniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Actief bewaken van de beschikbaarheid conform het afgesproken dienstenniveau	x	x	x	x
Nemen van maatregelen zodat de beschikbaarheid voldoet aan afgesproken niveau	x	x	x	x

3.5.3 Key Performance Indicatoren (KPI´s)

Indicator	GOUD	ZILVER	BRONS plus	BRONS
Beschikbaarheid				
Eindgebruikers-perspectief	99,98%	98%	98%- x %	95% - x %
Applicatie perspectief			98%	95%
Faalfrequentie prioriteit 1	2x jaar (per werkplek)	3x per maand (per werkplek)	1x per maand (per applicatie)	
Faalfrequentie prioriteit 2	6x jaar (per werkplek)	6x per maand (per werkplek)	6x per maand (per applicatie)	

De gemiddelde maandelijkse beschikbaarheid wordt als volgt gemeten:

$$100\% - \frac{\text{(Aantal uur onbeschikbaar a.g.v. prio 1)}}{\text{Service window}}$$

Het Service Window zoals hier bedoeld, is gelijk aan de openingstijden van de Servicedesk die beschreven zijn in paragraaf 3.3.3. De beschikbaarheid wordt berekend op basis van het aantal gemelde prioriteit 1 verstoringen. Voor prioriteit 3 zijn nog geen afspraken gemaakt over de faalfrequentie.

3.5.4 Kosten parameters

- het beschikbaarheidpercentage
- de complexiteit waaruit de keten is opgebouwd die de beschikbaarheid bepaalt
- technische kwaliteit van de applicatie

3.5.5 Rapportage

Ten aanzien van beschikbaarheid is de inhoud van de maandelijkse rapportage gerelateerd aan het van toepassing zijnde beheerniveau:

- Bij Brons Plus en Brons wordt gerapporteerd over de beschikbaarheid van de applicatieserver (oiver de beschikbaarheid van de werkplek wordt separaat gerapporteerd).
- Bij Goud en Zilver wordt over de gemiddelde beschikbaarheid van de applicatie op de werkplek gerapporteerd. Er wordt per werkplek gemeten en gerapporteerd als gemiddelde over de werkplekken per dienst.
- De faalfrequentie.

3.6 Het beschikbaar stellen van voldoende capaciteit

Om de ICT-diensten af te stemmen op de huidige en toekomstige bedrijfsbehoeften wordt de beschikbare en benodigde capaciteit in de gaten gehouden. ICT-Services waarborgt dat de benodigde capaciteit per applicatie voldoende is en de netwerkcapaciteit in zijn geheel voldoet, door zorg te dragen voor een optimale inzet van middelen, op de juiste plaats, op het juiste moment in de juiste hoeveelheden en tegen gerechtvaardigde kosten. Hierover vindt regelmatig afstemming plaats met de business service manager. Naast de technische aspecten van de applicatie wordt de beschikbare en benodigde inzet van mensen bewaakt. Deze wordt in eerste instantie bepaald bij het afspreken van een SLA en de DFA en opnieuw vastgesteld in geval van grote wijzigingen.

3.6.1 Scope

Tot de scope van het bewaken van de capaciteit behoort zowel het resourcegebruik van de applicatie als de inzet van medewerkers van ICT-S.

3.6.2 Activiteiten per beheerniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Opstellen van de eisen van capaciteitsgebruik	x	x	x	x
Meten, analyseren en definiëren	x	x	x	x
Voorspellen, impact bepalen en afstemmen van capaciteitsgebruik	x	x	x	x
Doen van een voorstel voor aanpassing capaciteit	x	x	x	x
Bijschakelen als er problemen ontstaan	x	x	x	x

3.6.3 Kosten parameters

- Kosten worden bepaald door het aantal afzonderlijke applicatie-meeteenheden waarop de capaciteit wordt beheerd.

3.6.4 Rapportage

Ten aanzien van capaciteit wordt maandelijks gerapporteerd en geadviseerd over het resourcegebruik in het overleg van het Service Team. Deze gegevens komen niet terug in de Service Level Rapportage.

3.6.5 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- Het is aan de gebruikersorganisatie om ICT-S vanuit functioneel oogpunt tijdig en volledig te informeren over mogelijke schommelingen in de capaciteit.

3.7 Het borgen van continuïteit

Verstoringen kunnen een bedreiging zijn voor de continuïteit van een bedrijfsproces. Daarom is het belangrijk dat bij het afsluiten van een SLA en de DFA gekeken wordt hoe de gebruikersorganisatie en ICT-S gezamenlijk de continuïteit kunnen waarborgen in geval van een incident en welke maatregelen er genomen dienen te worden.

Om ervoor te zorgen dat in geval van een incident of uitval de ProRail gegevens niet verloren gaan, worden er periodiek backups gemaakt. Elke nacht wordt er van alle gewijzigde bestanden een backup gemaakt. Wekelijks wordt er een volledige backup gemaakt. Deze backup blijft via een week-, maand-, jaarprocedure gedurende 4 jaar extern bewaard. Vervolgens is het ook mogelijk om deze gegevens terug te plaatsen middels een zogenaamde restore. Daarbij worden op verzoek van een gebruiker en in overleg met de functioneel beheerder in alle gevallen waarin de gegevens conform het backup schema beschikbaar zijn, de gewenste gegevens vanuit de backup teruggeplaatst.

3.7.1 Scope

Alle gegevens zoals vastgelegd met en binnen een applicatie vallen binnen scope van deze dienst.

3.7.2 Activiteiten per serviceniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Backup	x	x	x	x
Restore	x	x	x	x
Het bewaken en testen van de back-up en recovery	x	x	x	x

3.7.3 Kosten parameters

- omvang van een back-up
- bewaartermijn van gegevens
- frequentie van een back up
- frequentie van een restore

3.7.4 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- De gebruikersorganisatie is verantwoordelijk voor het opgeven van een volledige opsomming en locatie van de bestanden.

3.8 Het oplossen van problems

Niet van alle incidenten is de oorzaak direct vast te stellen of is het mogelijk om direct de oorzaak weg te nemen. Bij de dienst *oplossen van problems* worden incidenten geanalyseerd om daarmee (structurele) fouten te achterhalen en op te lossen en daarmee nieuwe verstoringen te voorkomen. Hiermee wordt:

- het negatieve effect van gebreken op het bedrijfsproces geminimaliseerd.
- voorkomen dat nieuwe incidenten die aan deze fouten gerelateerd zijn opnieuw optreden.
- de dieperliggende oorzaak van incidenten achterhaald en weggenomen.

In dat geval wordt er een *problem* aangemaakt en onderzocht. Binnen het werkveld van applicatiebeheer streeft men naar het proactief identificeren, classificeren en onderzoeken van problems.

Een problem kan voortkomen uit:

- een incident waar alleen een workaround voor is gevonden
- analyse van incidenten
- een gesignaleerde trend bij monitoring van het gedrag van de applicatie

De gebruikersorganisatie is zelf verantwoordelijk voor de prioritering van de problems, uitgaande van het belang van de oplossing voor de business. De implicaties van deze prioritering voor het beheer worden besproken in de Service Teams.

3.8.1 Scope

Functionele en applicatieve problems vallen binnen de scope van deze dienst. Problems op de technische infrastructuur maken hiervan geen onderdeel uit. Deze worden geprioriteerd en opgelost binnen ICT-S.

NB. Er wordt dus geen overleg gevoerd met een gebruikersorganisatie, het betreft hier een verantwoordelijkheid van ICT-S zelf.).

3.8.2 Activiteiten per beheerniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons+	Brons
Analyse van geregistreerde prio 1 incidenten	x	x	x	x
Signaleren van mogelijke problemen door monitoring en trendanalyses	x	x	x	x
Uitvoeren impact analyse van problem	x	x	x	x
Registreren van Known Errors	x	x	x	x
Registratie en communicatie van known issues en workarounds	x	x	x	x
Afhandelen van problems volgens gedefinieerd proces	x	x	x	x

Bij het afstemmen van de oplossing kan doorgaans gekozen worden uit de volgende opties:

- niets doen, er is geen business case
- vastleggen als known error (oorzaak bekend, maar kan niet worden weggenomen)
- wijzigen van problem

3.8.3 Kosten parameters

- de complexiteit van problems en de systemen

3.8.4 Rapportage

Over Problems wordt maandelijks op de volgende onderdelen gerapporteerd

- het aantal nieuwe, openstaande en afgesloten problemen per applicatie en geconsolideerd in een totaaloverzicht
- de gerealiseerde oplossingen
- de top 10 van openstaande problemen

3.8.5 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- De gebruikersorganisatie verplicht zich tot het aanleveren van juiste en volledige informatie met betrekking tot het problem.
- De gebruikersorganisatie geeft zo snel mogelijk ná het oplossen van het problem zijn akkoord op de uiteindelijke oplossing en daarmee op het sluiten ervan.
- De tijd die gemoeid gaat met het testen van de oplossing wordt niet toegerekend aan de oplostijd van het problem.

3.9 De levenscyclus van de applicatie

Deze dienst richt zich op het plannen en inschatten van ontwikkelingen - technisch, functioneel of organisatorisch - die van invloed (kunnen) zijn op een applicatie of cluster van applicaties gedurende een vastgestelde periode. Het vroegtijdig onderkennen van dergelijke ontwikkelingen, geeft de gelegenheid tijdig aanpassingen te kunnen doorvoeren om daarmee de levensduur van een applicatie te verlengen. Hiertoe wordt door ICT-S, in nauwe samenspraak met de gebruikersorganisatie, in het jaarplan een toekomststrategie (*roadmap)* vastgelegd waardoor de applicatie het bedrijfsproces de komende jaren optimaal kan ondersteunen.

3.9.1 Scope

De volgende ontwikkelingen zijn onderwerp van deze dienst:

- algemeen beleid van ICT-S en ProRail
- infrastructurele / technische ontwikkelingen
- ontwikkelingen bij leveranciers
- beleid t.a.v. applicatiebeheer

3.9.2 Activiteiten per beheerniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons+	Brons
Het opstellen en vertalen van strategische, functionele, organisatorische en technische ontwikkelingen naar een applicatie (cluster) toekomststrategie	x	x	x	x
Het afstemmen van de toekomststrategie met leverancier en de klant	x	x	x	x

3.9.3 Kosten parameters

De complexiteit van het applicatielandschap gedefinieerd in:

- het aantal leveranciers
- het aantal gebruikersorganisaties
- de complexiteit van het cluster
- het aantal regelgevingen
- het beveiligingsniveau
- layered products
- licenties

3.9.4 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- De gebruikersorganisatie stelt een contactpersoon aan met voldoende mandaat die op de hoogte is van organisatorische en functionele ontwikkelingen binnen de omgeving.
- De gebruikersorganisatie neemt deze ontwikkelingen op in zijn jaarplan.
- Het BiSL proces *Opstellen Informatie Strategie* dient door FB/BIM te zijn ingericht.

3.10 Het managen van releases

Wijzigingen worden zoveel mogelijk uitgevoerd in de vorm van een *release* waarin meerdere wijzigingen gebundeld zijn. Met deze dienst wordt op gecontroleerde wijze voorzien in het ter beschikking stellen van correcte, geautoriseerde en geteste versies van hard- en software, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van een applicatie.
Hiermee is men verzekerd dat:

- controle is over het bouw-, test- en implementatietraject.
- de rust in de dagelijkse operatie behouden blijft en er met een vaste frequentie en volgens een afgesproken planning releases worden uitgevoerd (voorspelbaarheid).

De releases worden ingepland in de jaarlijkse releasekalender. Deze wordt vastgesteld door applicatiebeheer in overleg met de functionele beheerders aan businesszijde en BNS. De technische en de niet-technische aspecten van de release worden in kaart gebracht, van het releasebeleid tot aan de planning, de ontwikkeling, het testen, de implementatie en de evaluatie van deze release.

Releasedelen wordt in eerste instantie ontwikkeld op de ontwikkelomgeving, waarna de complete release wordt samengevoegd. Met behulp van de releasenotes wordt de release op de test/acceptatie omgeving neergezet, waarna functioneel beheer de FAT en GAT testen kan uitvoeren. Indien de testen goed zijn verlopen, kan de release naar productie.

3.10.1 Scope

De scope van releases wordt bepaald door de jaarplannen, de technology roadmap en het aantal aangevoerde wijzigingen. Dit wordt nader gespecificeerd in de DAP.

3.10.2 Activiteiten per beheerniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Opstellen van een releasekalender	x	x	x	x
Verstrekken van instructies voor het uitvoeren van releases aan bouwpartijen	x	x	x	x
Monitoren van de navolging van de instructies tijdens de uitvoering van de release	x	x	x	x
Testen van de opleveringen (applicatief en technisch, NIET functioneel)	x	x	x	x
Integratie test	x	x	x	x

3.10.3 Kosten parameters

- het aantal releases
- de omvang van de releases
- de complexiteit van de applicatie

- de complexiteit van de release
- licenties

3.10.4 Rapportage

Maandelijks wordt er per applicatie gerapporteerd over de status en planning van releases. Deze voortgang wordt besproken in het Service Team en is geen onderwerp in de Service Level Rapportage.

3.10.5 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- De gebruikersorganisatie is verantwoordelijk voor de functionele inhoud van de release.

3.11 Implementatiemanagement

Wijzigingen en releases dienen te worden geïmplementeerd in de organisatie. Het doel van deze dienst is om de realisatie van wijzigingen gecoördineerd te laten verlopen voor zowel de gebruikersorganisatie(s) als ICT-S. Applicatiebeheer draagt zorg voor de voorbereidende werkzaamheden die hiervoor nodig zijn. Dit betreft enerzijds activiteiten ter ondersteuning van de daadwerkelijke wijzigingen in software of onderliggende technische infrastructuur die onder verantwoordelijkheid ICT-S plaatsvinden en anderzijds het leveren van informatie die Functioneel Beheer nodig heeft om de eindgebruikers te kunnen informeren wanneer zij op enigerlei wijze invloed ondervinden van de betreffende wijzigingen.

3.11.1 Scope

Implementatiemanagement zoals beschreven in dit document, betreft uitsluitend de realisatie van wijzigingen waarvoor geen projectorganisatie nodig is. Met andere woorden, wijzigingen die onder regie van een applicatiebeheerder kunnen worden uitgevoerd, binnen bestaande beheer- en exploitatiekaders.

3.11.2 Activiteiten per beheerniveau

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Ontwikkelen, testen (applicatief en technisch, NIET functioneel) en gebruiksgereed maken van datamigratie en –conversie gereedschappen	x	x	x	x
Aanleveren van informatie over de implementatie aan de gebruikersorganisatie	x	x	x	x
Operationele afstemming met alle betrokken ICT partijen	x	x	x	X
Bespreken draaiboek voor technische implementatie met functioneel beheer	x	x	x	x

3.11.3 Kosten parameters

- de omvang van de wijziging
- de benodigde conversies en aanpassingen van processen voor het doorvoeren van de wijziging

3.11.4 Rapportage

Rapportage over implementaties komt terug in de maandelijkse rapportages over incidenten, wijzigingen en releases.

3.11.5 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- ICT-S is verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie over de implementatie aan de gebruikersorganisatie

- ICT-S is verantwoordelijk voor het aanleveren van een implementatie draaiboek [3]bij het beheer niveau Goud en Zilver
- De gebruikersorganisatie is verantwoordelijk voor de communicatie van de benodigde informatie aan gebruikers van de applicatie

[3] Voor dit draaiboek wordt ook wel de term ‘indienststellingsdraaiboek’ gehanteerd

3.12 Configuratiebeheer

Alle onderdelen en eigenschappen van een applicatie worden geregistreerd, gevolgd en gecontroleerd. Na registratie van een applicatie in ARIS door de gebruikersorganisatie, maakt ICT-Services een technische breakdown van de componenten.
Deze informatie dient dan ook als vertrekpunt voor andere beheerdiensten.

3.12.1 Scope

Het detailniveau waarop deze gegevens dient te worden geregistreerd en onderhouden wordt vastgesteld door ICT-Services.

3.12.2 Activiteiten per beheerniveau

Het beheren van de Configuratie Items (CI´s) is een voorwaarde voor het beheer van applicaties. Daartoe wordt er voor deze dienst geen onderscheid gemaakt in beheerniveaus.

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Beheren en afspreken van de naam- en versie conventies voor applicatiebeheer	x	x	x	x
Initiële vastlegging en koppeling van applicatie-onderdelen, infrastructuuronderdelen en organisatiegegevens	x	x	x	x
Bijhouden en wijzigen van de gegevens	x	x	x	x
Periodiek publiceren van de applicatieconfiguratie	x	x	x	x
Actief opvragen en verifiëren van organisatiegegevens bij de klant	x	x	x	x
Periodieke controle op volledigheid en juistheid	6 mnd	6 mnd	6 mnd	6 mnd
Registreren van de levensduur en restwaarde van assets	x	x	x	x

3.12.3 Kosten parameters

- omvang en complexiteit van de applicatie

3.12.4 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- De gebruikersorganisatie stelt per applicatie een vaste contactpersoon aan.
- De gebruikersorganisatie is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste organisatiegegevens, voor zover van belang voor het correct functioneren van de betreffende applicatie.
- Bij veranderingen in de gebruikersorganisatie is de gebruikersorganisatie zelf verantwoordelijk voor het aanmelden c.q. aanbrengen van deze wijzigingen.
- De gebruikersorganisatie is zelf verantwoordelijk voor het correct registreren en up-to-date houden van functionele CI's in de Business Process tool ARIS.
- ICT-S is verantwoordelijk voor de registratie van technische CI's in de Configuratie Management DataBase.

- ICT-S is verantwoordelijk voor het borgen van documentatie van en kennis over de applicatie ten behoeve van het applicatiedossier.

3.13 Het beheer van Contracten

Het beheer van applicaties kan deels worden uitbesteed of gerelateerd zijn aan diensten van externe leveranciers. Op de contracten met deze externe leveranciers wordt op een gestructureerde en gereguleerde wijze regie gevoerd. Het doel van het beheer van contracten is het waarborgen van het afgesproken beheerniveau door het managen van de afhankelijkheden van derde partijen.

3.13.1 Scope

Alle contracten die invloed hebben op het beheer behoren tot de scope. Welke contracten dat zijn, wordt vastgesteld door ICT-S.

3.13.2 Activiteiten per beheerniveau

Het beheer van contracten is voor ICT-S een belangrijke randvoorwaarde om de beheerdiensten te kunnen leveren. Daarom wordt hierbij geen onderscheid gemaakt naar beheerniveau.

Activiteit	Goud	Zilver	Brons +	Brons
Het onderhandelen en vastleggen van contractuele afspraken (inclusief prijsafspraken)	x	x	x	x
Het maken/vastleggen van proces- en procedurele afspraken	x	x	x	x
Het operationaliseren van procesafspraken en het (bij)sturen van de procesgang	x	x	x	x

3.13.3 Kosten parameters

- aantal leveranciers
- aantal maatwerkafspraken

3.13.4 Randvoorwaarden en verplichtingen

Voor het welslagen van deze dienst gelden de volgende randvoorwaarden en verplichtingen:

- Contractbeheer is primair de verantwoordelijkheid van ICT-S.
- De gebruikersorganisatie is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van informatie over beleidsontwikkelingen voor zover die van invloed kunnen zijn op beheeraspecten en als zodanig ook de contracten kunnen beïnvloeden.
- De gebruikersorganisatie levert informatie voor de jaarlijkse beoordeling van de leverancier.

ProRail

4 Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Wijzigingen
0.70	Project LetSagree!	10-05-2010	
0.80	Project LetSagree!	09-06-2010	
0.95	Project LetSagree!	22-06-2010	Reviewcommentaar stuurgroep en projectteam verwerkt
0.96	Project LetSagree!	29-06-2010	Reviewcommentaar Jan Franchimon verwerkt
0.99	Project LetSagree!	06-07-2010	Reviewcommentaar Sandra de Wit verwerkt
1.0	Project LetSagree!	08-07-2010	Prioriteit 3 toegevoegd.
1.1	Service Definitie Overleg	04-03-2011	Voor een overzicht van wijzigingen zie de ‘lijst met feedback’ op de Service Management site.
1.2	Arjan Meister	23-01-2014	Auteurs aangepast.

Bijlage I - Classificatiemethode

