

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage S: Procesinrichting

EA Vernieuwing contactcenter behoefte (CPaaS)

Aanbestedingsnummer: EA 2018023

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden
verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden.*

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	ALGEMEEN.....	3
1.2	RELATIE TOT DE RAAMOVEREENKOMST.....	3
1.3	DOCUMENTBEHEER	3
1.4	DEFINITIES	3
2	PROCESSEN- EN CONTRACTSTURING.....	4
2.1	CONTRACTMANAGEMENT	5
2.2	INCIDENTMANAGEMENT	8
2.3	PROBLEM MANAGEMENT	11
2.4	CONFIGURATIONMANAGEMENT	13
2.5	CHANGEMANAGEMENT	15
2.6	RELEASEMANAGEMENT	17
2.7	CAPACITY MANAGEMENT	19
2.8	CONTINUITY MANAGEMENT	21
2.9	AVAILABILITY MANAGEMENT.....	22
2.10	SECURITY MANAGEMENT	24
2.11	SERVICE LEVEL MANAGEMENT	27
3	SERVICEDESK SVB.....	29
3.1	DE SERVICEDESK OPDRACHTNEMER	30
4	UITLEG RACI	31

1 Inleiding

1.1 Algemeen

In deze Bijlage wordt ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst de tactische en operationele werkwijze van de Sociale Verzekeringsbank (verder te noemen als SVB) nader uiteengezet. Verder worden kaders geschapen voor de samenwerking tussen de SVB en Opdrachtnemer, waarbij ook wordt ingegaan op de communicatie en interactie tussen Partijen.

1.2 Relatie tot de Raamovereenkomst

Deze Bijlage is een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst tussen de SVB en Opdrachtnemer en is aan de Raamovereenkomst gehecht.

1.3 Documentbeheer

Het document dient één geheel te blijven. Het eigendom van het document ligt bij de SVB en deze is als zodanig verantwoordelijk voor het onderhouden van dit document.

1.4 Definities

De in deze Bijlage met hoofdletter geschreven begrippen hebben de betekenis die in het Beschrijvend document als definitie zijn beschreven.

2 Processen- en contractsturing

De SVB heeft de werkzaamheden met betrekking tot haar ICT-dienstverlening georganiseerd in de processen conform ITIL v3. Voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst worden de ITIL processen binnen de SVB beheersmatig uitgevoerd en zijn daarom ook tussen de SVB en Opdrachtnemer ingericht. Het is van belang dat Opdrachtnemer een proactieve houding inneemt met betrekking tot de informatie-uitwisseling tussen Partijen ten aanzien van de hiervoor genoemde processen en de uitvoering van de Raamovereenkomst in het algemeen. Voor de procesbeheersing maakt Opdrachtnemer gebruik van een registratiesysteem dat ondersteuning geeft aan alle in dit document vastgestelde processen en bewaakt overeengekomen Service levels.

In de volgende paragrafen is de werkwijze van de SVB aan de hand van de betreffende ITIL-processen uiteengezet. Per ITIL-proces wordt aandacht gegeven aan: het doel van het proces, de procesinrichting op hoofdlijnen, de wijze van sturing, de proceskoppelvlakken en de uitgangspunten. Met proceskoppelvlakken worden de raakvlakken van de bij de SVB en Opdrachtnemer uitgevoerde processen bedoeld. Op deze raakvlakken sluiten de processen van Partijen op elkaar aan. Bij iedere procesbeschrijving zijn de rollen en verantwoordelijkheden vastgelegd, aan de hand van het RASCI-model. Een verklaring van het RASCI-model is opgenomen in hoofdstuk 4. Voor alle in dit document genoemde processen geldt dat de SVB helpdesk in eerste instantie de single point of contact is.

In dit document wordt gesproken over dienstverlening. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen de interne dienstverlening binnen de SVB, externe dienstverlening van de SVB naar de burger en de dienstverlening door Opdrachtnemer naar de SVB toe. Daar waar nodig is de verduidelijking extra aangegeven.

2.1 Contractmanagement

Contractmanagement gaat over het maken en bewaken van afspraken over de dienstverlening door Opdrachtnemer, de prijsstelling en de gerealiseerde Service levels. SVB en Opdrachtnemer zullen beide de uitvoering van de Raamovereenkomst volgen, de afwijkingen in de uitvoering daarvan evalueren en zo nodig verbeteringsmaatregelen of aanpassingen in de uitvoering van de Raamovereenkomst voorstellen.

2.1.1 Doelstelling contractmanagement

De doelstellingen voor contractmanagement zijn:

- Het bewerkstelligen van optimale samenwerking tussen Opdrachtnemer en SVB;
- Het leveren van de overeengekomen prestaties door de Opdrachtnemer volgens de overeengekomen voorwaarden;
- Het verkrijgen van transparante en correcte inzichten in de uitvoering van de Raamovereenkomst.

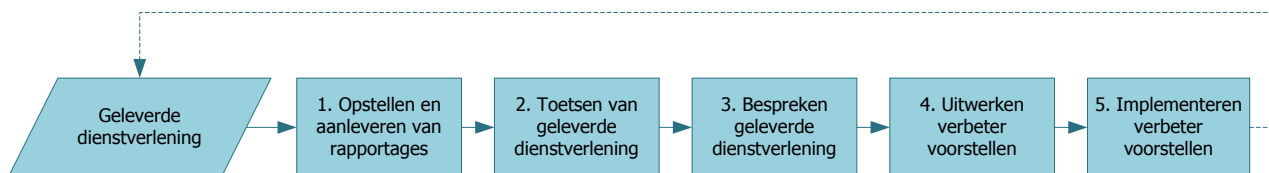
2.1.2 SVB-procesinrichting op hoofdlijnen

Contractmanagement omvat meerdere activiteiten. De volgende activiteiten zijn in ieder geval onderdeel van het contractmanagementproces:

- Sturing op de kwaliteit van de leveringen en prestaties;
- Behandeling van meer- /minderwerk;
- Afhandeling van escalaties;
- Afhandeling van facturen;
- Bewaken audits.
- Controle op contractuele afspraken

2.1.3 Sturing op de kwaliteit van de dienstverlening

Hieronder is het proces “Sturing op de kwaliteit van de dienstverlening” weergegeven, zoals dat is ingericht binnen de SVB.



De rollen en verantwoordelijkheden in het contractmanagementproces zijn als volgt:

1. Sturing op de kwaliteit van de dienstverlening			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Opstellen en aanleveren van rapportage over de geleverde dienstverlening	I	RA
2.	Toetsen van de geleverde dienstverlening (m.b.v. opgeleverde rapportages)	RA	I
3.	Bespreken van de geleverde dienstverlening en vaststellen verbeterstellen	R	A
4.	Uitwerken verbetervoorstellen	C	RA
5.	Implementeren verbetervoorstellen	I	RA

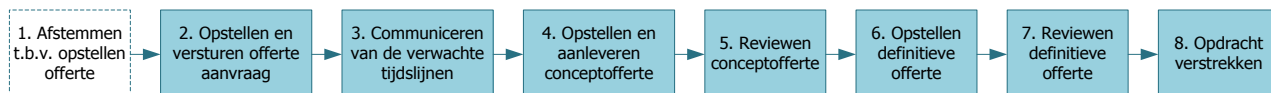
Tabel 2-1: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. Sturing op kwaliteit dienstverlening

2.1.4 Service Improvement Plan (SIP)

Opdrachtnemer is gehouden aan de afgesproken Service levels. Wanneer hetzelfde Service level in 2 meetperiodes¹ achtereen of 2 keer binnen 5 meetperiodes niet gehaald wordt, wordt door Opdrachtnemer een SIP opgesteld en ter goedkeuring aangeboden aan de contractmanager van de SVB. Bij goedkeuring zal het SIP door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Dit alles zonder kosten voor de SVB. Het SIP biedt inzicht in de oorzaak van problemen en beschrijft maatregelen (met het verwachte tijdsvenster) om herhaling te voorkomen.

2.1.5 Behandeling van offertes

Hieronder is het proces “Behandeling van offertes” weergegeven, zoals dat is ingericht binnen de SVB. Bij (grotere) Offerteaanvragen kan de SVB een overleg organiseren, waarin de behoefte en oplossing wordt besproken alvorens de offerte wordt opgesteld.



¹ In de Service levels staat per KPI de meetperiode gedefinieerd

De rollen en verantwoordelijkheden in het offerteproces zijn als volgt:

2. Behandeling van offertes			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Adviesaanvraag voor aanschaf van nieuwe producten	RA	C
2.	Opstellen en versturen Offerteaanvraag	RA	I
3.	Communiceren van de verwachte tijdslijnen	C	RA
4.	Opstellen en aanleveren offerte	C	RA
5.	Beoordelen en reactie op offerte	RA	C
6.	Eventueel aanpassen offerte	C	RA
7.	Beoordelen en reactie offerte	RA	C
8.	Indien offerte akkoord, Opdracht verstrekken	RA	I

Tabel 2-2: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. Behandeling offertes

2.1.6 Uit te werken in de DAP

In de DAP dienen in ieder geval nog procedures voor de volgende onderwerpen te worden uitgewerkt:

- Behandeling van meer- /minderwerk;
- Afhandeling van escalaties;
- Afstemming voor (ver)plaatsing apparatuur
- Initiëren van een klanttevredenheidsonderzoek.

2.1.7 Proceskoppelvlakken

Binnen het contractmanagementproces worden de volgende proceskoppelvlakken onderkend:

- Het implementeren van de Raamovereenkomst;
- Het bespreken van (Service level) rapportages;
- Het bespreken van het klanttevredenheidsonderzoek.
- Het bespreken van de uitvoering van de Raamovereenkomst en de afwijkingen daarin;
- Discussiepunten ten aanzien van de afrekening van op basis van de Raamovereenkomst;
- Het verzamelen, evalueren en bewaken van verbetervoorstellen;
- Het offertetraject;
- Het plaatsen van een Opdracht;

De genoemde opsomming is niet-limitatief.

2.1.8 Uitgangspunten voor de procesbeheersing

Voor het contractmanagementproces gelden de volgende uitgangspunten:

- Offerteaanvragen worden door contractmanager van de SVB ingediend bij Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer adviseert proactief over verbeteringsmogelijkheden;
- In het tactisch overleg bespreken de SVB en Opdrachtnemer de gerealiseerde Service levels en de perceptie van de kwaliteit van de uitvoering van de Raamovereenkomst door <Opdrachtgever>;
- Rapportages worden opgeleverd conform de afspraken.

2.2 Incidentmanagement

Incidentmanagement draagt zorg voor het afhandelen van verstoringen en voor het tijdig herstellen van het afgesproken niveau van de interne dienstverlening binnen de SVB. Bij het herstel is het minimaliseren van de impact en duur van de verstoring voor SVB van het hoogste belang. De inzet van tijdelijke oplossing (workarounds) is daarom geoorloofd.

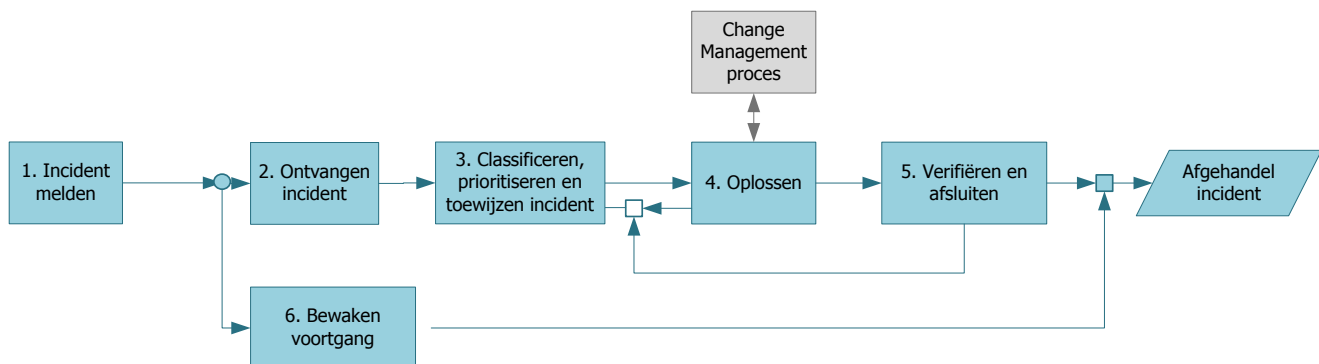
2.2.1 Doelstellingen

De doelstellingen voor incidentmanagement zijn:

1. Incidenten dienen tijdig en volledig te worden afgehandeld, waarbij de tijd dat SVB de verstoring ondervindt zo kort mogelijk is;
2. Incidenten dienen doeltreffend te worden afgehandeld, zodat na herstel van de verstoring de afgesproken niveaus van de interne dienstverlening van de SVB weer zijn bereikt.

2.2.2 SVB-procesinrichting op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven, zoals dat is ingericht binnen de SVB.



Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee (2) typen Incidenten:

- Incidenten geconstateerd door de SVB, op te lossen door de Opdrachtnemer;
- Incidenten geconstateerd door Opdrachtnemer, op te lossen door Opdrachtnemer, relevant voor het op peil houden van de beschikbaarheid van de interne dienstverlening van de SVB.

Per Incidenttype zijn de rollen en verantwoordelijkheden ingericht, zoals in onderstaande tabellen is aangegeven:

Incidenten geconstateerd bij de SVB, op te lossen door Opdrachtnemer			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Incident constateren en melden	RA	I
2.	Ontvangen Incident	I	RA
3.	Classificeren, prioriteren en toewijzen Incident	RA	I
4.	Oplossen	I	RA
5.	Verifiëren en afsluiten	C	RA
6.	Bewaken voortgang	I	RA

Tabel 2-3: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. Incidenten geconstateerd door SVB

Incidenten geconstateerd door Opdrachtnemer, op te lossen door Opdrachtnemer			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Incident constateren en melden	I	RA
2.	Ontvangen Incident	I	RA
3.	Classificeren, prioriteren en toewijzen Incident	C	RA
4.	Oplossen	I	RA
5.	Verifiëren en afsluiten	C	RA
6.	Bewaken voortgang	I	RA

Tabel 2-4: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. Incidenten geconstateerd door Opdrachtnemer

2.2.3 proceskoppelvlakken

Binnen het Incidentmanagementproces worden de volgende proceskoppelvlakken onderkend:

- Het doorzetten van het Incident naar de andere Partij;
- Het doorzetten van vragen (bv. query's of verzoeken) naar de andere Partij;
- Informeren over het opgeloste Incident;
- Het (her-) classificeren en -prioriteren van het Incident;
- Het bewaken van de voortgang van het op te lossen Incident;
- Communicatie bij Zwaar Incident;
- Communicatie van een Incident buiten het Beschikbaarheidsvenster;
- Contact opnemen bij overschrijding van de afgesproken oplostijd;
- Het informeren van de status en voortgang van het Incident;
- Verificatie en afsluiten Incident.

De genoemde opsomming is niet-limitatief.

2.2.4 Uitgangspunten voor de procesbeheersing

Voor het incidentmanagementproces gelden onderstaande uitgangspunten:

- De Servicedesk van Opdrachtnemer is voor Incidentmelding door of vragen van de SVB zodanig ingericht (per prioriteit type) dat de bijbehorende Service levels gegarandeerd kunnen worden;
- Met de Servicedesk van Opdrachtnemer kan zowel telefonisch als per mail contact worden opgenomen over de voortgang van de behandeling van het Incident of het doorgeven van aanvullende informatie;
- Partijen stellen gezamenlijk concrete eisen aan de incidentregistratie, zodat een juiste routing van het Incident binnen hun organisatie kan worden uitgevoerd en bewaakt;
- In het geval dat een Partij behoefte heeft aan aanvullende informatie, maakt het opvragen van de informatie geen deel uit van de duur van de Oplostijden;
- Partijen verstrekken informatie over opgetreden Incidenten, zodat de SVB consequenties voor de bedrijfsvoering kan inschatten en noodzakelijke acties kan ondernemen;
- Communicatie ten aanzien van de voortgang van de Incidentafhandeling vindt proactief plaats;
- De Opdrachtnemer detecteert verstoringen proactief en voert deze op als Incidenten die vervolgens gecommuniceerd worden richting de SVB;
- De Opdrachtnemer detecteert proactief een mogelijke trend in de verstoringen en neemt maatregelen om nieuwe Incidenten te voorkomen;
- De Opdrachtnemer evalueert proactief de wijze waarop het Incident is afgehandeld en koppelt dit terug naar de SVB.

2.3 Problem management

Met het proces problem management wordt beoogd oorzaken van (potentiele) verstoringen van de interne dienstverlening van de SVB weg te nemen en mogelijk te voorkomen, ter bevordering van een stabiele en betrouwbare interne dienstverlening. Aangezien Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk is voor reproductie apparatuur wordt hier bedoeld op de problemen tussen de reproductie apparatuur en de SVB infrastructuur.

2.3.1 Doelstellingen

De volgende doelstellingen voor problem management zijn:

1. Problemen dienen tijdig en volledig te worden gesignaleerd en afgehandeld;
2. Problemen dienen doeltreffend te worden afgehandeld.

2.3.2 Uitgangspunten

Voor het Problem managementproces gelden onderstaande uitgangspunten:

- Beide Partijen hebben voor de complete procesgang (aanmelding, statusupdates, verificatie, afmelding) van problems een eenduidig loket ingericht, zodanig dat (per prioriteit type) de bijbehorende Service levels gegarandeerd kunnen worden;
- In het geval dat een Partij behoefte heeft aan aanvullende informatie, dan maakt het opvragen van de informatie deel uit van de duur van de Oplostijden;
- Partijen verstrekken informatie over opgetreden problemen zodat consequenties voor de bedrijfsvoering kan inschatten en noodzakelijke acties kan ondernemen;

2.3.3 SVB-procesinrichting op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven, zoals dat is ingericht binnen de SVB.



Er wordt onderscheid gemaakt in 3 type problems.

- Problems geconstateerd door de SVB, op te lossen door Opdrachtnemer;
- Problems geconstateerd door Opdrachtnemer, op te lossen door SVB;
- Problems geconstateerd door Opdrachtnemer, op te lossen door Opdrachtnemer, relevant voor SVB.

De rollen en verantwoordelijkheden van het problemmanagement zijn ingericht, zoals in onderstaande tabellen is aangegeven:

Problems geconstateerd bij de SVB, op te lossen door Opdrachtnemer			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1a.	Mogelijk probleem melden	RA	I
1b.	Analyseren probleem (gerelateerd aan dienstverlening)	RA	I
2.	Registreren van een probleem	I	RA
3.	Analyseren van een probleem	C	RA
4.	Prioritering van het probleem	C	RA
5.	Afhandelen van het probleem	C	RA

Tabel 2-5: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. problems geconstateerd SVB op te lossen door Opdrachtnemer

Problems geconstateerd bij Opdrachtnemer, op te lossen door SVB			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1a.	Mogelijk probleem melden	I	RA
1b.	Analyseren probleem (gerelateerd aan dienstverlening)	I	RA
2.	Registreren van een probleem	RA	I
3.	Analyseren van een probleem	RA	C
4.	Prioritering van het probleem	RA	C
5.	Afhandelen van het probleem	RA	C

Tabel 2-6: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. problems geconstateerd door Opdrachtnemer op te lossen door SVB.

Problems geconstateerd door Opdrachtnemer, op te lossen door Opdrachtnemer, relevant voor SVB			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1a.	Mogelijk probleem melden		RA
1b.	Analyseren probleem (gerelateerd aan dienstverlening)		RA
2.	Registreren van een probleem	I	RA
3.	Analyseren van een probleem	C	RA
4.	Prioritering van het probleem	C	RA
5.	Afhandelen van het probleem	C	RA

Tabel 2-7: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. problems geconstateerd door Opdrachtnemer op te lossen door Opdrachtnemer.

2.3.4 proceskoppelvlakken

Binnen het problemmanagementproces worden de volgende proceskoppelvlakken onderkend:

- Informatieuitwisseling over een probleem;
- Communiceren over de voortgang t.a.v. het analyseren van het probleem en dan vooral ten aanzien van de onderliggende oorzaak;
- Communiceren over de aangemaakte known-errors en work-arounds;
- Communiceren over het classificeren en –prioriteren van het probleem;
- Communiceren over de wijze waarop het probleem wordt afgehandeld;
- Het informeren van de status van het probleem;
- Afsluiten probleem.

De genoemde opsomming is niet-limitatief.

2.4 Configurationmanagement

Configurationmanagement draagt zorg voor de vastlegging van gegevens over de ICT-Middelen en interne ICT-diensten en voor het beschikbaar stellen van deze gegevens aan de andere processen. De beheersing van de reproductie apparatuur is de zorg van Opdrachtnemer. Voor de communicatie over specifieke reproductie apparatuur dienen beide partijen de apparatuur eenduidig en ondubbelzinnig te kunnen identificatie. De beheersing van de infrastructuur ten behoeve van de reproductie apparatuur is de verantwoordelijkheid van de SVB.

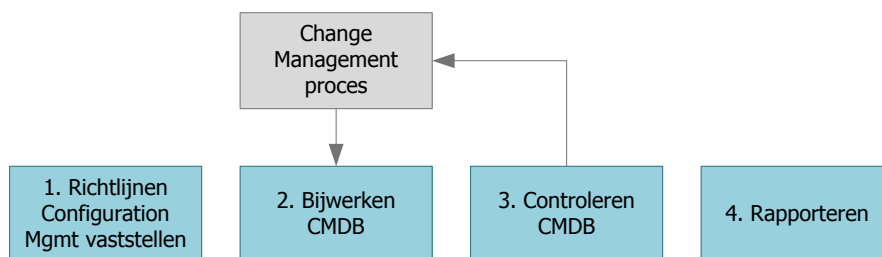
2.4.1 Doelstellingen

De volgende doelstelling voor configurationmanagement is:

1. De kenmerken en onderlinge samenhang configuration items juist en volledig te kunnen identificeren, vastleggen, bijhouden, bijwerken en aanleveren aan andere processen.

2.4.2 SVB-procesinrichting op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven zoals dat is ingericht binnen de SVB.



De rollen en verantwoordelijkheden van het configurationmanagement zijn ingericht, zoals in onderstaande tabellen is aangegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen configuration items (CI's) die beheerd worden door de SVB en CI's die beheerd worden door Opdrachtnemer.

CI's die beheerd worden door Opdrachtnemer			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Richtlijnen configuration management vaststellen	C	RA
2.	Bijwerken CMDB	I	RA
3.	Controleren CMDB	C	RA
4.	Rapporteren	I	RA

Tabel 2-8: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. CI-beheer door Opdrachtnemer

CI's die beheerd worden door de SVB			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Richtlijnen configuration management vaststellen	RA	C
2.	Bijwerken CMDB	RA	C
3.	Controleren CMDB	RA	I
4.	Rapporteren	RA	I

Tabel 2-9: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. CI-beheer door SVB

2.4.3 Proceskoppelvlakken

Binnen het configuratiemanagementproces worden de volgende proceskoppelvlakken onderkend:

- Afstemming informatiebehoefte;
- Uitwisseling van CI-data;
- Het beschikbaar stellen van CI-data;
- Vastlegging van relaties tussen CI's welke beheerd worden door de SVB en CI's welke beheerd worden door de Opdrachtnemer;
- Communiceren van wijziging en correctie van CI-data.

De genoemde opsomming is niet-limitatief.

2.4.4 Uitgangspunten voor de procesbeheersing

Voor het configurationmanagement proces gelden onderstaande uitgangspunten:

- Alle CI's inclusief afhankelijkheden gerelateerd aan de interne dienstverlening van de SVB door Opdrachtnemer worden beheerd door de Opdrachtnemer;
- Alle CI's in de keten van de interne dienstverlening van de SVB worden door beide organisaties synchroon geregistreerd;
- Wijzigingen op CI's worden via het changeproces doorgevoerd;
- De eigenaar van een CI is verantwoordelijk voor de identificatie, actuele registratie en rapportage van "zijn" CI's.

2.5 Changemanagement

Changemanagement draagt zorg voor het doorvoeren van Request for Changes (RfC's) in de ICT-diensten. Binnen changemanagement staat de afweging tussen (enerzijds) stabiliteit en (anderzijds) flexibiliteit van de ICT-dienstverlening centraal.

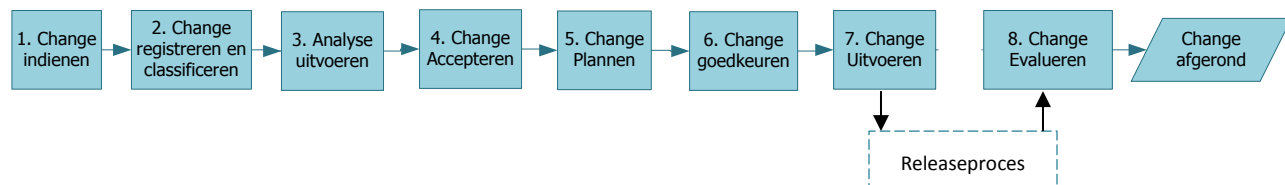
2.5.1 Doelstellingen

De volgende doelstellingen voor changemanagement zijn onderkend:

- RfC's worden geautoriseerd met inachtneming van de risico's voor de ICT-diensten;
- RfC's worden tijdig en volledig doorgevoerd;
- RfC's worden beoordeeld op doeltreffendheid;
- RfC's zijn traceerbaar.

2.5.2 SVB procesinrichting op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven zoals dat is ingericht binnen de SVB.



De afbakening van de activiteiten is ingericht zoals in de tabellen 2-5 en 2-6 is aangegeven.

RfC aanvraag vanuit de SVB			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
▪	RfC indienen	RA	I
▪	RfC registreren en classificeren	I	RA
▪	Impact- en risico analyse uitvoeren	C	RA
▪	RfC accepteren	RA	I
▪	RfC plannen	C	RA
▪	RfC goedkeuren voor implementatie	RA	C
▪	RfC uitvoeren	I	RA
▪	RfC evalueren	R	A

Tabel 2-5: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. RfC aanvraag vanuit SVB

RfC aanvraag vanuit de Opdrachtnemer			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	RfC indienen	I	RA
2.	RfC registreren en classificeren	I	RA
3.	Impact- en risico analyse uitvoeren	C	RA
4.	RfC accepteren	RA	I
5.	RfC plannen	C	RA
6.	RfC goedkeuren voor implementatie	RA	C
7.	RfC uitvoeren	I	RA
8.	RfC evalueren	R	A

Tabel 2-6: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. RfC aanvraag vanuit Opdrachtnemer

2.5.3 Koppelvlakken

De onderstaande koppelvlakken zijn onderkend:

- Afstemmen RfC kalenders;
- Aanmelden van RfC's;
- Uitvoeren van een impactanalyse;
- Goedkeuren van RfC's;
- Goedkeuren van in productienaam;
- Communiceren over de voortgang van de RfC;
- Communiceren over de uitgevoerde RfC's;
- Communiceren over de opgetreden verstoringen tijdens de uitvoering van RfC's;
- Afstemmen van verantwoordelijkheden t.b.v. uitvoering van een RfC;
- Afstemmen van het type standaard RfC's;
- Bespreken (voorbereiding) van de voortgang en knelpunten in lopende RfC's waarbij Opdrachtnemer is betrokken;
- Proactief evalueren van de uitgevoerde RfC's en verwerken van de "lessons learned".

De genoemde koppelvlakken zijn niet-limitatief opgesomd.

2.5.4 Uitgangspunten voor de procesbeheersing

- Als onderdeel van de impactanalyse, worden de noodzaak tot het gebruik van additionele SVB licenties expliciet aangegeven;
- De SVB hanteert Acceptatiecriteria voor het in gebruik nemen van nieuwe en gewijzigde diensten.

2.6 Releasemanagement

Releasemanagement is een onderdeel van Changemanagement en draagt zorg voor het doorvoeren van releasematige wijzigingen in de ICT-diensten. Binnen releasemanagement staat de afweging tussen (enerzijds) stabiliteit en (anderzijds) flexibiliteit van de ICT-dienstverlening centraal. Wijzigingen van o.a. de printerdriver zal via het release management proces verlopen.

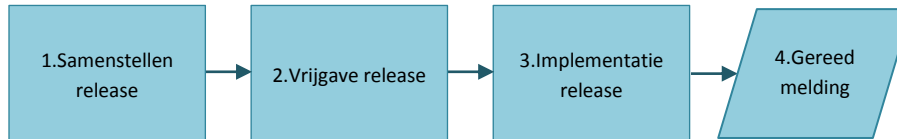
2.6.1 Doelstellingen

De volgende doelstellingen voor releasemanagement zijn onderkend:

- Releases worden geautoriseerd met inachtneming van de risico's voor de ICT-diensten;
- Releases worden tijdig en volledig doorgevoerd;
- Releases worden beoordeeld op doeltreffendheid.

2.6.2 SVB procesinrichting op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven zoals dat is ingericht binnen de SVB.



De rollen en verantwoordelijkheden in het offerteproces zijn als volgt:

Releases			
#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Samenstellen release	RA	C
2.	Vrijgave release	RA	I
3.	Implementatie Release	RA	R
4.	Gereed melding	RA	I

Tabel 2-6: Verantwoordelijkheidsverdeling activiteiten m.b.t. Onderhoud en vernieuwing

2.6.3 Koppelvlakken

De onderstaande koppelvlakken zijn onderkend:

- Afstemmen Release kalenders;
- Goedkeuren van in productie name;
- Communiceren over de voortgang van de Release;
- Communiceren over de uitgevoerde Release;
- Communiceren over de opgetreden verstoringen tijdens de uitvoering van Release;
- Afstemmen van verantwoordelijkheden t.b.v. uitvoering van een Release;
- Bespreken (voorbereiding) van de voortgang en knelpunten in lopende Releases waarbij Opdrachtnemer is betrokken;
- Proactief evalueren van de uitgevoerde Release en verwerken van de “lessons learned”.

De genoemde koppelvlakken zijn niet-limitatief opgesomd.

2.6.4 Uitgangspunten voor de procesbeheersing

Voor het releasemanagement proces zijn onderstaande uitgangspunten onderkend:

- Op basis van criteria wordt in het operationeel overleg aan de releasemanager het advies uitgebracht of een Release geïmplementeerd kan worden;
- De Opdrachtnemer geeft invulling aan de wijze waarop Releases worden afgehandeld. Hierbij is invulling gegeven aan de balans tussen flexibiliteit en continuïteit;
- De partijen stellen elkaar in een vroeg stadium op de hoogte van (mogelijke) nieuwe Releases;

N.B.

De criteria waaraan een Release van de SVB dient te voldoen wordt na gunning van de Opdracht door beide partijen verder uitgewerkt.

2.7 Capacity Management

Capacity management draagt zorg dat op elk moment voldoende en juiste ICT-capaciteit kan worden aangeboden om de operatie van de SVB binnen de afgesproken normen en tegen verantwoorde kosten te realiseren

2.7.1 Doelstelling

De doelstellingen voor capacity management zijn:

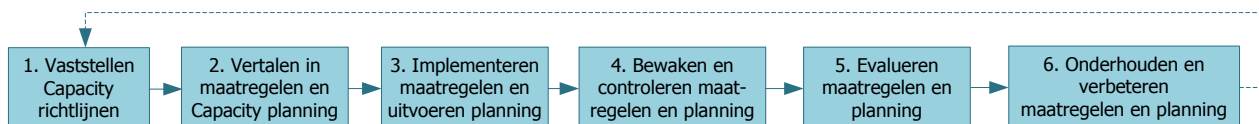
- Het verzekeren van de responsetijden bij piekbelastingen;
- Het vergroten van de planbaarheid van de toekomstige verwerkingscapaciteit en daarmee de betrouwbaarheid uitvoering door de SVB;
- Het optimaliseren van de capaciteit, door een goede afstemming tussen de kostenmodellen en de capacitymodellen.

2.7.2 Governance

De SVB is regievoerder van dit proces en stuurt Opdrachtnemer hierop aan. Opdrachtnemer Levert voor dit proces benodigde informatie, signalen en kan indien nodig ook informatie halen tbv haar dienstverlening aan SVB .

2.7.3 SVB procesinrichting op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven zoals dat is ingericht binnen de SVB.



De demarcatie van de activiteiten is ingericht zoals in de onderstaande tabel is aangegeven:

#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Vaststellen capacity-richtlijnen (o.a.business planning en Service levels)	RA	I
2.	Vertalen in maatregelen en capacity-planning (applicatie gebruik)	C	RA
3.	Implementeren maatregelen en uitvoeren van capacity-planning	I	RA
4.	Bewaken en controleren capacity-maatregelen en planning	I	RA
5.	Evalueren capacity maatregelen en planning	C	RA
6.	Onderhouden en verbeteren maatregelen en planning	C	RA

Tabel 2-10: Verantwoordelijkheidsverdeling SVB - ESP activiteiten m.b.t. Capacity Management

2.7.4 Koppelvlakken

De onderstaande koppelvlakken zijn onderkend:

- Afstemmen van capacity-richtlijnen en capacity-planning;
- Communiceren van dreigende, nog te kwantificeren, stijging of afname van de applicatie.
- Beoordelen wijzigingsaanvragen en/of performance problemen van de applicatie ;

De genoemde koppelvlakken zijn niet-limitatief opgesomd.

2.7.5 Uitgangspunten voor de procesbeheersing i.s.m. Opdrachtnemer

Voor het Capacity Management proces gelden de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtnemer sluit aan op het SVB (keten)monitorplan;
- Opdrachtnemer communiceert tijdig over mogelijke Capacity- problemen;
- Opdrachtnemer communiceert aan SVB over de consequenties op de Capacity en de inrichting n.a.v. wijzigingsvoorstellen;
- Opdrachtnemer bespreekt proactief mogelijke efficiency verbeteringen t.b.v. Capacity-afname;
- Opdrachtnemer controleert voor oplevering van een nieuwe release op mogelijke Capacity - problemen;
- Opdrachtnemer levert op verzoek van de SVB de data voor het opstellen van een Capacity-planning;
- Opdrachtnemer neemt, indien gevraagd, maatregelen op het gebied van monitoring van grenswaarde;
- Bij het optreden van performanceproblemen meldt Opdrachtnemer dit in eerste instantie via het incidentmanagementproces.

2.8 Continuity Management

Continuity Management draagt zorg voor het herstellen van ICT-diensten tijdens en na het optreden van een calamiteit, in overeenstemming met het afgesproken niveau van dienstverlening, en kenmerkt zich door het inzetten van vervangende (lees dubbel uitgevoerd) ICT-middelen.

2.8.1 Doelstelling

De doelstelling voor Continuity Management zijn:

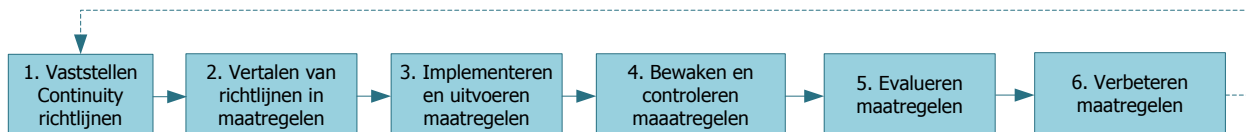
- Het treffen en onderhouden van een set van maatregelen om nu en in de toekomst aan de continuïteitseisen te voldoen, tegen verantwoorde kosten.

2.8.2 Governance

De SVB is regievoerder van dit proces en stuurt Opdrachtnemer hierop aan. Opdrachtnemer Levert voor dit proces benodigde informatie, signalen en kan indien nodig ook informatie halen t.b.v. haar dienstverlening aan SVB.

2.8.3 SVB procesinrichting op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven zoals dat is ingericht binnen de SVB.



De demarcatie van de activiteiten is ingericht zoals in de onderstaande tabel is aangegeven:

#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Vaststellen Continuity-richtlijnen	RA	I
2.	Vertalen Continuity-richtlijnen in maatregelen	C	RA
3.	Implementeren en uitvoeren van Continuity-maatregelen en uitwijktest	I	RA
4.	Bewaken, controleren en evalueren Continuity-maatregelen en uitwijktest	I	RA
5.	Evalueren maatregelen	C	RA
6.	Verbeteren maatregelen	C	RA

Tabel 2-11: Verantwoordelijkheidsverdeling SVB - ESP activiteiten m.b.t. Continuity Management

2.8.4 Koppelvlakken

De onderstaande koppelvlakken zijn onderkend:

- Informeren Opdrachtnemer t.a.v. de geldende keuze in herstelbaarheid in de Service levels;
- Consulteren van de SVB t.a.v. de vertaling van de IT Continuity maatregelen, zoals Escrow;
- Het afstemmen van IT Continuity uitwijktesten;
- Beoordelen functionele wijzigingsaanvragen;
- Bespreken van afwijkingen t.a.v. uitwijktest en de beoogde resultaten verwijtbaar aan de ESP.

De genoemde koppelvlakken zijn niet-limitatief opgesomd.

2.8.5 Uitgangspunten voor de procesbeheersing i.s.m. Opdrachtnemer

Voor het Continuity Management proces zijn onderstaande uitgangspunten onderkend:

- Opdrachtnemer heeft een passend continuity- plan t.b.v. de dienstverlening aan de SVB;
- Opdrachtnemer stemt jaarlijks, of bij een tussentijdse verandering, zijn continuity- plannen af met SVB;
- Bij het optreden van een calamiteit meldt Opdrachtnemer dit in eerste instantie via het incidentmanagementproces.

2.9 Availability Management

Availability Management draagt zorg voor het beschikbaar houden van de ICT dienstverlening onder normale bedrijfsomstandigheden en op de normale productielocatie, in overeenstemming met het afgesproken niveau van de dienstverlening.

2.9.1 Doelstelling

De doelstelling voor Availability Management zijn:

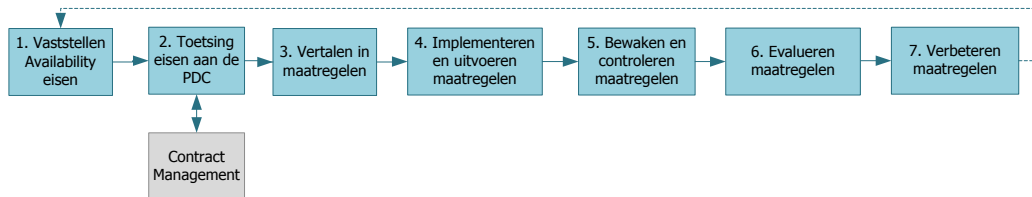
- De ICT-diensten dienen onder normale bedrijfsomstandigheden aan het overeengekomen niveau van beschikbaarheid te voldoen.

2.9.2 Governance

De SVB is regievoerder van dit proces en stuurt Opdrachtnemer hierop aan. Opdrachtnemer Levert voor dit proces benodigde informatie, signalen en kan indien nodig ook informatie halen t.b.v. haar dienstverlening aan SVB .

2.9.3 SVB procesinrichting op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven zoals dat is ingericht binnen de SVB.



De demarcatie van de activiteiten is ingericht zoals in de onderstaande tabel is aangegeven:

#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Vaststellen Availability eisen	RA	I
2.	Toetsing eisen aan de PDC	RA	I
3.	Vertalen in maatregelen	C	RA
4.	Implementeren en uitvoeren maatregelen	I	RA
5.	Bewaken en controleren maatregelen	I	RA
6.	Evalueren maatregelen	C	RA
7.	Verbeteren maatregelen	C	RA

Tabel 2-12: Verantwoordelijkheidsverdeling SVB - ESP activiteiten m.b.t. Availability Management

2.9.4 Koppelvlakken

De onderstaande koppelvlakken zijn onderkend:

- Consulteren van de SVB t.a.v. de vertaling in Availability maatregelen; op het gebied van Beschikbaarheid, betrouwbaarheid, onderhoudbaarheid en ondersteunbaarheid (Service levels);
- Het analyseren van dreigende knelpunten met betrekking tot beschikbaarheid (zwakste schakel);
- Beoordelen wijzigingsaanvragen, met name Single Point of Failures (Spof's) of verbeteringen.

De genoemde koppelvlakken zijn niet-limitatief opgesomd.

2.9.5 Uitgangspunten voor de procesbeheersing i.s.m. Opdrachtnemer

Voor het Availability Management proces zijn onderstaande uitgangspunten onderkend:

- Opdrachtnemer heeft een passend beschikbaarheidsplan. Alle aspecten en toekomstige ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de applicaties worden daarbij in overweging genomen;
- Opdrachtnemer stemt jaarlijks zijn beschikbaarheidsplan af met SVB;
- Opdrachtnemer communiceert aan SVB over de consequenties op de beschikbaarheid en de inrichting n.a.v. wijzigingsvoorstellen;
- Opdrachtnemer communiceert tijdig over Availability- problemen;
- Opdrachtnemer neemt noodzakelijke maatregelen op het gebied Availability. Dit impliceert bijvoorbeeld een verbetering in het deployproces of het extra inbouwen van applicatieve thresholds en/of traps in de applicatie;
- Opdrachtnemer bespreekt proactief mogelijke verbeteringen (zwakste schakel) tav keten-availability;
- Bij het optreden van onbeschikbaarheid meldt Opdrachtnemer dit in eerste instantie via het incidentmanagementproces.

2.10 Security Management

Security Management richt zich op een aantal kwaliteitscriteria voor informatie en systemen op het gebied van informatiebeveiliging. Deze kwaliteitscriteria zijn: beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en controleerbaarheid. Samen met de classificatie van de data vormen deze de basis waarmee Security Management in samenwerking met de eigenaar de risico's en mitigerende maatregelen kan vaststellen.

2.10.1 Doelstelling

De doelstellingen Security Management zijn:

- Samen met de eigenaar vaststellen van het gewenste niveau van beveiliging
- In kaart brengen van de risico's van vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en controleerbaarheid die betrekking hebben op de informatie en systemen van de SVB.
- Vaststellen welke mitigerende maatregelen genomen moeten worden en welke risico's geaccepteerd worden.

2.10.2 Governance

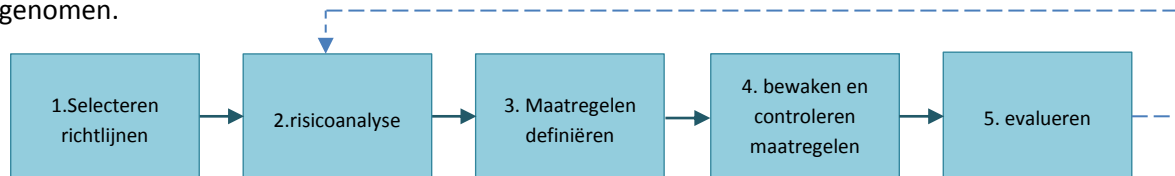
De SVB is regievoerder van dit proces en stuurt Opdrachtnemer hierop aan. Opdrachtnemer Levert voor dit proces benodigde informatie, signalen en kan indien nodig ook informatie halen tbv haar dienstverlening aan SVB

Een gezamenlijk (informatie)beveiligingsplan wordt afgeleid van het SVB beleid :SPS (Security Policy SVB), de baselines van Opdrachtnemer, de relevante wetgeving en standaarden, de risico's en informatie classificatie

2.10.3 SVB procesinrichting van IB beleid tot het nemen van maatregelen op hoofdlijnen

Hieronder is het proces weergegeven zoals dat is ingericht binnen de SVB. Procesactiviteiten 1a en 1b en activiteiten 3a en 3b zijn binnen de SVB een gecombineerde activiteit. Omwille van de demarcatie van activiteiten is in onderstaand procesdiagram een onderscheid gemaakt tussen vaststellen en vertalen van IB-Beleid.

Het IB Beleid van de SVB zijn de tactische IB richtlijnen zoals vastgesteld in de SPS. In het vervolg van dit hoofdstuk wordt gerefereerd aan het IB beleid met de IB richtlijnen. Niet alle richtlijnen zullen relevant zijn. Bij stap 1 worden de relevante richtlijnen worden bepaald waarna een risicoanalyse (stap 2) wordt uitgevoerd op basis van de geselecteerde richtlijnen. Naar aanleiding van de risico analyse wordt bepaald welke maatregelen (stap 3) er genomen moeten worden. Op enig moment zal de risicoanalyse opnieuw worden geëvalueerd om te zien of nog steeds de juiste maatregelen worden genomen.



De demarcatie van de activiteiten is ingericht zoals in de onderstaande tabel is aangegeven:

#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Selecteren richtlijnen	RA	I
2.	Uitvoeren risico analyse	A	R
3.	Maatregelen definiëren	A	R
4.	Bewaken en controleren maatregelen	A	R
5.	Evalueren maatregelen	RA	C

Tabel 2-13: Verantwoordelijkheidsverdeling SVB - opdrachtnemer activiteiten m.b.t. Security Management

2.10.4 Koppelvlakken

De volgende koppelvlakken zijn onderkend:

- Informeren Opdrachtnemer over het IB- Beleid;
- Consulteren van de SVB t.a.v. de vertaling van het IB- beleid;
- Gezamenlijk uitvoeren en beoordelen van RA
- Beoordelen wijzigingsaanvragen;
- Bespreken afwijkingen en tijdelijke ontheffingen op het beveiligingsplan;
- Bespreken resultaten assessments en audits;
- Bespreken ontwikkelingen op het gebied van informatiebeveiliging.

De genoemde koppelvlakken zijn niet-limitatief opgesomd.

2.10.5 Uitgangspunten voor de procesbeheersing i.s.m. Opdrachtnemer

Voor het Security Management proces zijn onderstaande uitgangspunten onderkend:

- Opdrachtnemer communiceert proactief over beveiligingsrisico's die voor de SVB mogelijk een impact kunnen hebben;
- Opdrachtnemer communiceert over de consequenties en de inrichting n.a.v. wijzigingsvoorstel n.a.v. beveiligingsproblemen en op het IB Beleid aan SVB;
- Opdrachtnemer heeft een passend Informatiebeveiligingsproces;
- Opdrachtnemer geeft inzicht aan SVB in zijn geïmplementeerde Informatiebeveiligingsmaatregelen op de van toepassing zijn het van toepassing zijnde Informatiebeveiligingsproces;
- Opdrachtnemer neemt noodzakelijke maatregelen op het gebied Informatiebeveiliging;
- Opdrachtnemer bespreekt proactief mogelijke verbeteringen (zwakste schakel) t.a.v. Informatiebeveiliging;
- Bij het optreden van een beveiligingsincident meldt Opdrachtnemer dit altijd via het reguliere proces.

2.11 Service Level Management

Service Levelmanagement zorgt voor overeenstemming over het niveau van serviceverleningen en dat het afgesproken niveau van service verlening wordt gehaald. In geval van afwijkingen zal in overleg met Opdrachtnemer een verbeterplan worden opgesteld, zodat de dienstverlening weer wordt verbeterd.

2.11.1 Doelstelling

Doelstelling van Servicemanagement is:

- Het optimaliseren van de dienstverlening voor de afnemers
- Zorgen voor een continue verbetercyclus

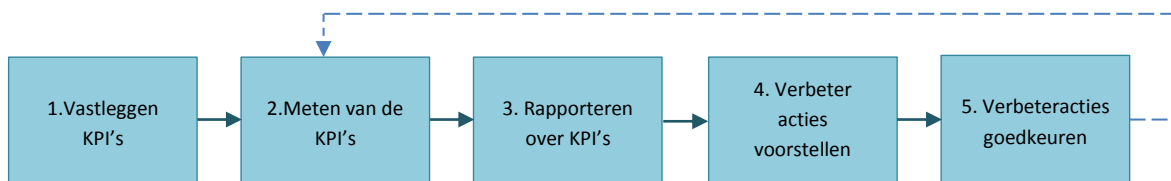
2.11.2 Governance

De kwaliteit van de geleverde serviceverlening wordt periodiek besproken conform de afspraken in de Service levels:

- | | |
|-----------------|--------------------|
| 1. Operationeel | 1x per week |
| 2. Tactisch | 1x per maandelijks |
| 3. Strategisch | 1x per kwartaal |

Verder wordt het proces en de Service levels jaarlijks geëvalueerd om te bepalen of er verbeterpunten zijn en of de service levels kunnen worden aangepast aan een nieuwe behoefte van de business

2.11.3 SVB procesinrichting op hoofdlijnen



De demarcatie van de activiteiten is ingericht zoals in de onderstaande tabel is aangegeven:

#	Activiteit	SVB	Opdrachtnemer
1.	Vaststellen KPI's	RA	I
2.	Meten van de KPI's	I	RA
3.	Rapporteren over KPI's	I	RA
4.	Verbeteracties voorstellen	I	RA
5.	Verbeteracties goedkeuren	R	RA

Tabel 2-14: Verantwoordelijkheidsverdeling SVB - ESP activiteiten m.b.t. Service Management

2.11.4 Koppelvlakken

Dit proces heeft meerdere koppelvlakken met andere processen. Algemeen kan worden gesteld dat KPI's van deze processen dienen als trigger voor het opstellen van een verbeterplan of aanpassingen van een Service level. Een voorbeeld hiervan is het input vanuit het capacitymanagement proces om opslag ruimte uit te breiden.

3 Servicedesk SVB

De SVB heeft een Servicedesk ingericht die geldt als Single Point Of Contact (SPOC) voor SVB-eindgebruikers. Deze eindgebruikers kunnen via deze SPOC calls (request (verzoeken), Incident, problems of RfC's) aanmelden. De Servicedesk SVB zet de requests, Incidenten, Problems en RfC's die de Opdrachtnemer in behandeling dient te nemen, door naar de Servicedesk Opdrachtnemer. SVB eindgebruikers nemen geen direct contact op met de Opdrachtnemer Servicedesk. Voor de technische beheerders binnen de SVB geldt dezelfde werkwijze. De Opdrachtnemer Servicedesk fungeert dus als tweedelijns Servicedesk.

De Opdrachtnemer Servicedesk is verantwoordelijk voor het registreren, bewaken en afhandelen van alle calls ten aanzien van de scope van de Raamovereenkomst.

De communicatie tussen de Servicedesk SVB (en medewerkers van de SVB) en de Opdrachtnemer Servicedesk (medewerkers van de Opdrachtnemer) vindt plaats in de Nederlandse taal.

3.1 De Servicedesk Opdrachtnemer

De Servicedesk Opdrachtnemer voert tbv de dienstverlening minimaal de volgende taken uit:

- Het verzorgen van de servicedeskfunctie als tweede lijn voor call-handling specifiek voor de dienstverlening in scope. Hierbij fungeert de Servicedesk Opdrachtnemer als ingang voor:
 - Incidenten;
 - Requests ;
 - Wijzigingsopdrachten (RfC's);
 - Klachten;
 - Het verzorgen van call dispatch naar alle oplosgroepen (binnen en buiten de leverancier);
- Het bewaken van alle calls voor de Opdrachtnemer ;
- Rapporteren over de openstaande calls;
- Bij het afmelden van een Incident of problem zorgt de Opdrachtnemer voor een hoog kwaliteitsniveau van de incidentregistratie, door een juiste beschrijving van de onderstaande onderwerpen en de verificatie daarvan:
 - de oorzaak van het Incident;
 - de taken die zijn uitgevoerd om het Incident op te lossen;
 - de oplossing van het Incident;
 - of er een work-around en/of structurele oplossing doorgevoerd is;
 - de typering en categorisering van het Incident;
 - de betreffende configuration items (CI).
- Bij het aan- en afmelden van een Change via SVB Change Management zorgt de Opdrachtnemer voor een hoog kwaliteitsniveau van de Changeregistratie, door een juiste beschrijving van de onderstaande onderwerpen en de verificatie daarvan:
 - de impact en urgentie van de change ;
 - onderkende risico's en risico beperkende maatregelen;
 - fallbackscenario;
 - de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden.
 - de voorgestelde datum voor de uitvoering van de werkzaamheden.

4 Uitleg RACI

Door dit gehele document worden de taken en verantwoordelijkheden verdeeld tussen SVB en Opdrachtnemer. Middels de wel bekende RACI methode wordt de verdeling duidelijk gemaakt. Voor het gemak is hieronder de referentie gegeven voor het RACI model weer gegeven.

R A C I		
Engels	Nederlands	
Responsible	Verantwoordelijk	Verantwoording wordt afgelegd aan de persoon die accountable is.
Accountable	Eindverantwoordelijk	Degene die (eind)verantwoordelijk bevoegd is. Als het erom gaat, moet hij/zij het eindoordeel kunnen vellen, vetorecht hebben.
Consulted	Raadplegen	Iemand die vooraf geraadpleegd wordt. Is twee-richting communicatie. Deze persoon geeft (mede) richting aan het resultaat, hij/zij wordt voorafgaand aan acties of beslissingen geraadpleegd.
Informed	Informer	Iemand die achteraf geïnformeerd wordt over de genomen beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten enz. Dit is één-richting communicatie.

Tabel 5-1: RACI tabel