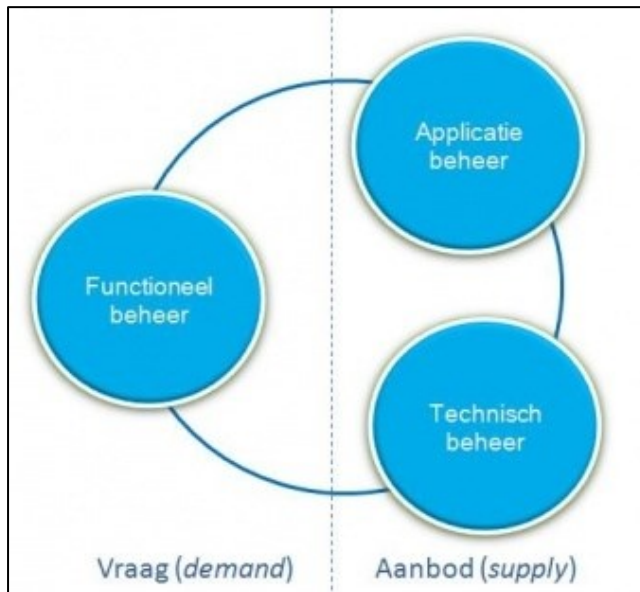


Bijlage 8 WSHD-zienswijze t.a.v. het beheer van Maximo

Onderdeel van deze aanbesteding betreft het leveren van aanvullende diensten op het gebied van het beheren van Maximo. In deze bijlage wordt de WSHD-zienswijze nader toegelicht aan de hand van het Beheermodel van Looijen.



Beheermodel van Looijen (1992)

Functioneel beheer is de beheervorm die alle beheertaken omvat die nodig zijn in het kader van het gebruik van informatiesystemen.

Applicatiebeheer betreft het ontwikkelen en onderhouden van applicaties (zowel applicatieprogrammatuur als databasestructuren).

Technisch beheer omvat als beheervorm alle taken die nodig zijn voor het installeren, accepteren en operationeel maken en houden van informatiesystemen en technische infrastructuur. Technisch beheer zorgt ervoor dat servers in de lucht blijven en dat ze goed benaderbaar blijven.

Concreet betekent het bovenstaande ten aanzien van Maximo **bij WSHD** het volgende:

- **Functioneel beheer**
 - Wordt uitgevoerd door WSHD. We gebruiken hierbij het uitvoerende deel van het BiSL framework als referentie:
 - WSHD is verantwoordelijk voor:
 - a. Gebruikersondersteuning
 - b. Beheer bedrijfsinformatie
 - c. Operationele IT-aansturing
 - d. Wijzigingenbeheer
 - e. Transitie
 - Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd over bovenstaande punten vermeld onder a t/m e.
 - Opdrachtnemer draagt actief bij aan het gehele cluster functionaliteitenbeheer (waarbij WSHD eindverantwoordelijk blijft).

- **Applicatiebeheer** wordt vooral ingevuld door de opdrachtnemer van deze aanbesteding.
 - Dit omvat de uitvoerende processen uit het ASL framework
 - Uitgangspunt hierbij is dat het gaat om het Applicatiebeheer voor zover dit past binnen de configuratie van de software zoals deze door de leverancier wordt geboden:
 - a. Het realiseren van nieuwe versies en updates van de software ligt bij de leverancier (IBM).
 - b. Het implementeren van nieuwe versies en updates is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
- **Technisch beheer** wordt ingevuld door WSHD (systeembeheerders, databasebeheerder, werkplekbeheerders) als het gaat om de algemene ICT-infrastructuur. Maximo specifiek (inhoudelijk) technisch beheer wordt ingevuld door de opdrachtnemer.

Functioneel beheerders van Maximo voeren ook taken uit die volgens de WSHD-zienwijze tot het taakgebied van Applicatiebeheer behoren:

- Configureren en inrichten van Maximo-onderdelen via systeemconfiguratie > Platformconfiguratie: Hetgeen wordt geboden via de beschikbare functionaliteit van Maximo.
- Maken eenvoudige MxLoaders voor datamanipulatie/-migratie of doen van eenvoudige aanpassingen daarin.
- Maken van eenvoudige raadpleeg-query's op de Maximo database.

Opdrachtnemer blijft echter verantwoordelijk voor:

- Integraties via het IBM Maximo Integration Framework.
- Programmatuur van de in gebruik zijnde Werkorder App, Databasescripts en de complete configuratie onder Systeemconfiguratie > Platformconfiguratie.
- Programmeren MxLoaders en database-scripts voor datamanipulatie/migratie.

WSHD verwacht dat applicatiebeheerders (opdrachtnemer) van Maximo ook incidenteel taken uitvoeren die in het taakgebied van Functioneel beheer liggen. Het gaat dan vooral om gebruikersondersteuning waarbij de applicatiebeheerder als 'back-up' voor de functioneel beheerders fungeert, bijvoorbeeld door in vakantieperiodes bij te springen bij het call-beheer of opleiding te geven aan gebruikers.

In deze situaties wordt de uitvoering van bepaalde taken weliswaar door een andere partij uitgevoerd dan die er primair verantwoordelijk voor is, maar de eindverantwoordelijkheid blijft bij de beheerpartij bij wie de taak origineel ligt.

WSHD vraagt voor het Applicatiebeheer van Maximo dan ook een partij die niet alleen de kennis en ervaring heeft om de taken die daarbij horen goed uit te voeren, maar die ook werkt vanuit een visie op het vakgebied Applicatiebeheer en deze visie goed in lijn weet te brengen met de visie en praktijk van WSHD op het gebied van Functioneel beheer en Technisch beheer.

WSHD verwacht dat een dergelijke visie op Applicatiebeheer tevens betekent dat verantwoordelijkheid wordt genomen, ook als er misschien geen duidelijke taak is geformuleerd. Dat kan bijvoorbeeld gaan over het professioneel inrichten van configuratiebeheer of programmadistributie voor Maximo, of over het proactief adviseren over het meer of efficiënter benutten van de applicatie.