

Bijlage C06

<concept> Dossier Afspraken en Procedures

“Vernieuwing en beheer website TNO”

Opdrachtgever: TNO
Opdrachtnemer: <xxx>
Referenties: 2019 FPL/INK 220

Inhoudsopgave

1.	ALGEMEEN.....	4
1.1	DOEL	4
1.2	SCOPE	4
1.3	BEHEER DAP.....	4
2.	BESTURINGSMODEL	6
2.1	CONTEXT.....	6
2.2	FUNCTIES EN VERANTWOORDELIJKHEDEN	7
2.3	SLEUTELFUNCTIES OPDRACHTNEMER	9
2.4	OVERLEGSTRUCTUUR MET OPDRACHTNEMER	9
2.4.1	Tactisch overleg	9
2.4.2	Service Overleg – Operationeel overleg.....	10
2.5	COMMUNICATIE EN ESCALATIES	11
3.	PROCESSEN	13
3.1	KLACHTENPROCES	13
3.1.1	Stroomdiagram	13
3.1.2	Processtappen.....	13
3.2	INCIDENTENPROCES	14
3.2.1	Stroomdiagram	15
3.2.2	Processtappen.....	16
3.3	CHANGEPROCES	16
3.3.1	Processtappen.....	17
3.3.2	Processtappen.....	18
3.4	SERVICE LEVEL RAPPORTAGE PROCES	18

ALGEMENE OPMERKINGEN:

In dit DAP worden een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die daaraan in Annex 1 van de Overeenkomst wordt gegeven.

<HOOFDSTUK 3 BESCHRIJFT DE GEWENSTE SITUATIE WAARVOOR GELDT DAT DEZE MET OPDRACHTNEMER WORDT AFGESTEMD IN DE VERIFICATIEFASE. HET IS DE OPDRACHT VAN DE OPDRACHTNEMER en TNO OM DEZE DAP IN EEN DEFINITIEVE VERSIE OP TE LEVEREN BIJ HET EINDE VAN DE VERIFICATIEFASE>.

Distributielijst

TNO:

- <namen>

Opdrachtnemer

- <namen>

Versie	Reden van de wijziging	Auteur	Datum goedkeuring

Voor akkoord

Namens TNO

Namens Opdrachtnemer

Datum

Datum

1. Algemeen

1.1 Doel

Het doel van het Dossier Afspraken en Procedures (hierna te noemen: DAP) is op operationeel niveau de afspraken tussen TNO en Opdrachtnemer vast te leggen. Daarbij geldt als uitgangspunt: 'solve first, settle later'. Dat wil zeggen dat Opdrachtnemer als partner van TNO zal optreden en zich maximaal zal inspannen om de dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen.

1.2 Scope

- Besturingsmodel
- Beheerprocessen

1.3 Beheer DAP

Overlegstructuur

Het opstellen, onderhouden en het bereiken van overeenstemming over het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de vertegenwoordigers die door TNO en Opdrachtnemer zijn aangewezen. Zij maken afspraken en procedures die algemeen gehanteerd worden.

Beheer van het DAP is belegd bij de service manager van TNO. Het DAP wordt periodiek door zowel TNO als Opdrachtnemer gereviewd, daar waar nodig geactualiseerd en via de wijzigingsprocedure goedgekeurd.

Partijen hebben de verantwoordelijkheid elkaar wederzijds tijdig te informeren over die zaken die van belang kunnen zijn voor een goede uitwerking van afspraken zoals overeengekomen in dit DAP.

Wijzigingen

Wijzigingen op dit DAP worden volgens de onderstaande paragrafen uitgevoerd.

Initiatie tot wijziging

De triggers om het DAP aan te passen kunnen veelzijdig zijn. Onder andere:

- aanpassingen aan de werkwijze;
- aanpassingen in het besturingsmodel;
- toevoegen/verwijderen of aanpassen van diensten;
- overleg met de Business/TNO-onderdelen;
- overleg intern TNO Information services; en
- overleg met service providers.

Procedure van wijziging

De onderstaande procedure wordt aangehouden bij het doorvoeren van wijzigingen in het DAP:

1. op de externe SharePoint van TNO staat een word en pdf-versie van het DAP gepubliceerd;
2. de word versie wordt door middel van comments aangevuld met verbetervoorstellen;
3. halfjaarlijks worden deze verbetervoorstellen beoordeeld in het service overleg door de service manager TNO en de services manager van de Opdrachtnemer;
4. geaccordeerde wijzigingen worden door de service manager van TNO verwerkt in het DAP. Bij aanpassingen en wijzigingen wordt het minor-versie nummer van het DAP opgehoogd en in de “change history” van het DAP wordt het volgende bijgehouden:
 - versie nummer;
 - omschrijving van de wijziging;
 - reden van de wijziging;
 - naam van de persoon die de wijziging heeft aangebracht;
 - datum en naam goedkeurder conform mandaat regeling; en
5. de aangepaste versie van het DAP wordt in een pdf-versie gepubliceerd en verstuurd aan de leden van de distributielijst.

Richtlijnen invullen en onderhouden DAP

- Het DAP is dynamisch en zal dus regelmatig aanpassingen ondergaan;
- Het DAP wordt gebruikt als naslagwerk voor o.a. applicatiebeheer en de IT-Servicedesk van TNO en andere interne- en externe procesfunctionarissen. De actualiteit van de DAP is daarom voor TNO van belang.

Autorisatie en toegankelijkheid

- Het DAP is toegankelijk voor alle medewerkers van TNO Information Services en voor de medewerkers van Opdrachtnemer die direct betrokken zijn bij de levering van de diensten.

2. Besturingsmodel

2.1 Context

Regieprincipes: relatie met de (interne) klant

Regie is de verzameling van activiteiten gericht om de diverse leveringsketens aan te kunnen sturen, en wel zodanig dat de diensten geleverd worden met een optimale mix van interne/externe expertise en capaciteit, in kosten en kwaliteit concurrerend zijn, en volledig compliant zijn met wettelijke en interne kaders.

Regie op uit- dan wel inbestede diensten is het beheersen van:

- de afstemming tussen de vraag naar en het aanbod van de diverse diensten;
- de kosten en kwaliteit van de diensten; en
- de operationele risico's in de dienstverleningsstromen.

Middels de gerichte en effectieve inzet van regie-instrumenten als:

- strategie, beleid, en richtlijnen;
- IT-architectuur, programma's van eisen;
- budgetten en plannen;
- contracten; en
- rapportages, audits, en benchmarks.

Binnen TNO wordt de regie relatie ingericht aan de hand van een aantal uitgangspunten:

- voor specifieke diensten treden de aangewezen business process owners / kostenplaatshouders op als eigenaar van informatiesystemen, de invulling van de vraag wordt geregistreerd door TNO Information Services. De met de aanvrager overeengekomen specifieke diensten worden vastgelegd in de producten en diensten catalogus. In de pdc wordt het aangemerkt dat het een specifieke dienst betreft;
- TNO Information Services maakt afspraken over de end-to-end leveringsketens met de interne klant. De afspraken hebben betrekking op de definitie van de diensten en ketens, het niveau van de dienstverlening en de tariefstructuur;
- TNO Information Services stuurt op inzet van mensen en middelen aan de hand van integraal keten management en op basis van business cases;
- TNO Information Services rapporteert de interne klant omtrent de realisatie van de behaalde resultaten op basis van de afspraken met de afnemer overeengekomen performance indicatoren (KPI's).

Regieprincipes: relatie met de Opdrachtnemer

Service integratie (van de diensten van meerdere interne – en externe opdrachtnemers) vindt plaats door de TNO Information Services regie-organisatie. Hiervoor zijn een aantal uitgangspunten geformuleerd.

- TNO Information Services blijft eindverantwoordelijk voor de end-to-end leveringsketen. Deze verantwoordelijkheid kan niet uitbesteed worden;
- De Opdrachtnemer staat in voor de bewaking van de afgesproken prestatie en rapporteert volgens afspraak over uitgevoerde activiteiten aan TNO Information Services;
- De TNO Information Services organisatie controleert de prestaties, zowel op incidentele als op regelmatige basis, volgens vooraf vastgestelde normen;
- De relatie tussen de Opdrachtnemer en TNO moet zodanig flexibel van aard zijn dat noodzakelijke of gewenste aanpassingen van de leveringsketen, door wijzigende behoeften, binnen de vastgestelde termijnen, realiseerbaar zijn;
- Alle gezichtsbepalende communicatie over de samenwerking met de Opdrachtnemer wordt vooraf afgestemd door beide Partijen.

Levering van diensten aan TNO door Information Services wordt in drie stromen onderkend:



Figuur 1, Leveringsstromen binnen de TNO Information Service regie organisatie

2.2 Functies en verantwoordelijkheden

De belangrijkste functies vanuit TNO t.b.v. deze dienstverlening worden hieronder uitgebreid beschreven. De beoogde TNO IS regiefunctie is ontworpen op basis van het zogeheten demand supply governance model. Het model gaat uit van een regie-organisatie die de verbinding tussen vraag en aanbod (demand and supply) naar IT-diensten organiseert en bestuurt. De relevante rollen en functies in de regie organisatie en interne service provider (ISP) worden kort nader toegelicht.

Directeur Information Services

De Directeur IS geeft leiding aan de afdeling Information Services en is verantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van Information Services. De Directeur Information Services onderhoudt daartoe de relatie met de directie van TNO en die van de Opdrachtnemer op strategisch niveau en is binnen de overeengekomen architectuur- en beleidskaders eindverantwoordelijk voor de ICT-dienstverlening aan de TNO-organisatie en de aansluiting van die dienstverlening bij de zich ontwikkelende behoeftes binnen de TNO-organisatie. De Directeur Information Services is eindverantwoordelijk voor het functioneren van de afdelingen Demand & IT Change en Supply. De afdelingshoofden van respectievelijk Demand & IT Change en Supply rapporteren daartoe aan de Directeur Information Services.

Hoofd Supply

Het Hoofd Supply geeft leiding aan de Information Services Supply afdeling en is hiermee verantwoordelijk voor het realiseren van haar doelstellingen. Het Hoofd Supply is verantwoordelijk voor het definiëren, beheren en handhaven van de sourcing strategie en het ICT-opdrachtnemersbeleid. Het Hoofd Supply is binnen Information Services geheel, of mede, verantwoordelijk voor de aandachtsgebieden: Project, Procurement, Contract, Service Portfolio, Service Request, Performance en Support. Voor de gebieden inkoop en contractmanagement wordt nauw samengewerkt met Corporate Inkoop.

IT Cost & Charging Manager

De IT Cost & Charging Manager geeft invulling aan de uitvoering van het financieel beleid van Information en is verantwoordelijk voor het op een juiste wijze doorbelasten van IT-dienstverlening volgens, in overeenstemming met de hiervoor geldende richtlijnen. Ten aanzien van de ingekochte dienstverlening is de IT Cost & Charging Manager verantwoordelijk voor een procesmatige werking voor het bestellen van generieke dienstverlening. De IT Cost & Charging Manager rapporteert rechtstreeks aan de Directeur Information Services en werkt nauw samen met de aan TNO Information Services toegewezen controller vanuit Finance & Facilities.

Security, Risk & Compliance Manager

De hoofdtaak van de TNO Information Services Security Risk & Compliance Manager is om binnen de context van de bedrijfsdoelstellingen op elk gewenst moment de security- en compliance issues en risico's binnen de informatievoorziening (infrastructuur en applicaties) te identificeren, te beoordelen en te beheersen op een acceptabel controlebaar niveau. De TNO Information Services Security Risk & Compliance Manager is binnen de Information Services organisatie medeverantwoordelijk voor het definiëren van het ICT-beveiligingsbeleid en richtlijnen. De TNO Information Services Security Risk & Compliance Manager implementeert het ICT Security en Compliance beleid en richtlijnen ten behoeve van de informatievoorziening binnen TNO. Hij/zij monitort de (1) implementatie hiervan en de (2) status en voortgang van eventuele verbeteracties en (3) rapporteert hierover aan de Directeur TNO Information Services

Service Portfolio Manager

De Service Portfolio Manager heeft tot doel invulling te geven aan ketenmanagement over de volledige value chain van het generieke diensten portfolio. De Service Portfolio Manager is daarmee eindverantwoordelijk voor de volledige life cycle van generieke diensten.

Service Manager

De hoofdtaak van de Service Manager is de ICT-regievoering over de operationele dienstverlening door de Opdrachtnemer afgestemd op de klantbehoeften. De Service Manager draagt zorg voor het continu onderhouden en verbeteren van de door de interne klant gevraagde dienstverlening op basis van afspraken met Opdrachtnemer, het rapporteren over de prestaties en het proactief vs. reactief initiëren van verbetermaatregelen. De Information Services Service Manager is verantwoordelijk voor het functioneel en operationeel coördineren van de performance van de in- en externe Opdrachtnemer.

Contractbeheerder

De levering van dienstverlening door Opdrachtnemer dient zodanig bestuurd te worden dat deze op alle niveaus blijvend aansluit op de behoeften van TNO en dat de continuïteit en kwaliteit gewaarborgd zijn tegen optimale kosten en condities. Het contractmanagement is erop gericht dat de geleverde dienstverlening blijvend overeenkomt met de gecontracteerde dienstverlening.

Applicatiebeheerder

Applicatiebeheer is verantwoordelijk voor het operationeel houden van server en client applicaties die zowel generiek als specifiek toegepast worden met inachtneming van de geldende kwaliteitsnormen en processen. Hiernaast is Applicatiebeheer verantwoordelijk voor Software Asset Management en het Life Cycle Management binnen TNO, hieronder valt onder andere de aankoop van software conform het softwarebeleid van TNO, en is Applicatiebeheer het eerste en dagelijkse aanspreekpunt tussen Opdrachtnemer en TNO.

2.3 Sleutelfuncties Opdrachtnemer

Voor de uitvoering van de Overeenkomst geldt dat het volgende personeel van Opdrachtnemer de volgende sleutelfuncties hebben:

- Contract manager. Het contractmanagement is erop gericht dat de geleverde dienstverlening blijvend overeenkomt met de gecontracteerde dienstverlening;
- Delivery manager. De hoofdtaak voor de delivery manager is te zorgen dat de operationele dienstverlening door de Opdrachtnemer overeenkomt met hetgeen is gecontracteerd, overeenkomstig de behoeften van TNO. De delivery manager draagt zorg voor het continu onderhouden en verbeteren van de met TNO gecontracteerde dienstverlening. Daarnaast rapporteert de delivery manager over de prestaties en initieert hij proactief verbetermaatregelen; en
- (Re)Transitie manager: De (re)-transitie manager is verantwoordelijk voor het opleveren van een exit-plan en het jaarlijks bijwerken van dit plan, indien nodig en voor alle deliverables overeenkomstig het exit-plan van Opdrachtnemer en de eisen/wensen van TNO.

2.4 Overlegstructuur met Opdrachtnemer

Er geldt een overlegstructuur met Opdrachtnemer op basis van een 2-lagen model (tactisch en operationeel). Binnen dit 2-lagen model zijn de volgende overlegstructuren met TNO gedefinieerd. Het is aan service management van TNO en van de Opdrachtnemer om in één van de twee overlegstructuren, de vertegenwoordiging van de Opdrachtnemer te bepalen:

- Tactisch overleg - tactisch niveau; en
- Service overleg – tactisch business overleg en operationeel overleg.

In de volgende paragrafen wordt elk overleg nader uitgewerkt.

2.4.1 Tactisch overleg

Korte omschrijving

Doelstelling van dit overleg is dat TNO en de Opdrachtnemer de ontwikkelingen in hun respectievelijke domeinen delen, de performance bespreken en de toekomstige wensen bespreken, plannen en naar uitvoering brengen.

Onderwerpen

- Planning: strategie TNO, actuele ontwikkelingen in de business van TNO, mogelijke impact op afgesproken dienstverlening.
- Sourcing: strategie Opdrachtnemer, verwachte ontwikkelingen in technologie, contractverlenging, een evaluatie van de relatie, terug- en vooruitblik.
- Performance: performance afgelopen periode op basis van rapportages; mogelijkheden van nieuwe technologie;
- Life cycle management: Opdrachtnemer zal elk half jaar een overzicht van de versies van alle modules in kaart brengen aangevuld tot wanneer deze supported wordt en welke versie er voor handen is;
- Finance: status financieel, op basis van rapportages;
- Contract: vaststellen eventuele bonus/malus, bespreken specifieke issues afgelopen periode en acties;

Deelnemers

- Contract/ Manager (voorzitter);
- Afgevaardigde Marketing en Communicatie (business);
- Category Manager; en
- Vertegenwoordiger Opdrachtnemer.

Frequentie

- Minimaal 1 x per 12 maanden, in het laatste kwartaal van het lopende contractjaar.

Input

- Contractuele afspraken, service level rapportage, financiële gegevens, sourcing strategie, issues.

Resultaten/output

- Geaccordeerde malus (indien van toepassing).
- Besluiten over te initiëren audits of benchmarks.
- Innovaties en roadmap.

2.4.2 Service Overleg – Operationeel overleg**Korte omschrijving**

Doelstelling van dit overleg is het bespreken van de dienstverlening, de samenwerking en gewenste verbeteringen.

Onderwerpen

- Performance: algemene performance afgelopen periode op basis van de service level rapportages;
- Innovatie: mogelijkheden van nieuwe technologie;
 - gewenste nieuwe service Improvements en voortgang van de lopende service improvements;
 - te initiëren audits of benchmarks, rapportages;
- Finance: status financieel, op basis van de rapportages;
- Contract: vaststellen eventuele bonus of malus, bespreken specifieke issues afgelopen periode, acties.

Deelnemers

- Service Manager (voorzitter);
- Security Risk and Compliance Manager (optioneel);
- Hoofd Supply (optioneel);
- Vertegenwoordiging Marketing & Communicatie;
- Vertegenwoordiging Opdrachtnemer.

Frequentie

- Minimaal 1 x per kwartaal.

Input

- Contractuele afspraken, Service Level Rapportages, financiële rapportages, issues en wijzigingen

Resultaten/output

- Besluiten over nieuwe service improvements plannen.
- Status lopende service improvements.
- Performance review.

2.5 Communicatie en Escalaties

Op basis van onderstaande matrix wordt met elkaar contact en samenwerking gezocht voor een optimale samenwerking.

TNO					Opdrachtnemer			
TNO Rol	Naam	Bereikbaarheid window	Tel.nummer	Mail	Naam	Tel. nummer	Mail	Bereikbaar
IT-Service desk		Ma t/m vrij 07.00 uur tot 19.00 uur						Ma t/m vrij
Functioneel beheerder		Maandag t/m vrijdag 09.00 uur tot 17.00 uur						Ma t/m vrij
Security officer		Maandag t/m vrijdag 09.00 uur tot 17.00 uur						Ma t/m vrij
Service Contract Manager		Maandag t/m vrijdag 09.00 uur tot 17.00 uur						Ma t/m vrij
Supply Manager		Maandag t/m vrijdag 09.00 uur tot 17.00 uur						Ma t/m vrij
Directeur Information Services		Maandag t/m vrijdag 09.00 uur tot 17.00 uur						Ma t/m vrij

Indien afspraken die in de overlegstructuren zijn gemaakt, zoals verbeterplannen, niet compleet of niet goed worden nagekomen, start een escalatieprocedure volgens de onderstaande tabel, waarbij steeds 1 niveau omhoog geëscaleerd zal worden vanaf het niveau waar de escalatieprocedure wordt opgestart.

TNO	Opdrachtnemer
Directeur TNO Information Services	Algemeen Directeur
Hoofd Supply	Commercieel Manager
Service Contract Manager	Service Delivery Manager
Functioneel applicatie beheer	Service Delivery Manager, Backoffice

Doel van de escalatieprocedure

- Een hoger hiërarchisch niveau te informeren over dreigende en opgetreden ernstige situaties, beschikking te verkrijgen van meer resources, management aandacht te verkrijgen of het vergroten hiervan of besluitvorming te verkrijgen.
- Te waarborgen dat een adequate communicatie over (het herstel en/of verbetering van) de dienstverlening plaatsvindt tussen TNO en de Opdrachtnemer.

De escalatie kan zowel worden opgestart door TNO als Opdrachtnemer. Binnen één werkdag na het opstarten van de escalatieprocedure worden de betrokken partijen geïnformeerd.

Evaluatie van escalaties

Elke situatie waarin is geëscaleerd, wordt geëvalueerd. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een schriftelijke evaluatie van de escalatie, en indien van toepassing een verbetervoorstel. De evaluatie wordt besproken in het eerstvolgend relevante overleg.

3. Processen

Dit hoofdstuk van het DAP beschrijft de wijze waarop de processen tussen TNO en Opdrachtnemer verlopen t.b.v. de functionaliteiten van de software.

3.1 Klachtenproces

Doel Klachtenproces

- Duidelijkheid te scheppen over de indiening, afhandeling en beheer van klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer.
- Voorkomen van herhaling van de klacht en tevredenstelling van TNO.

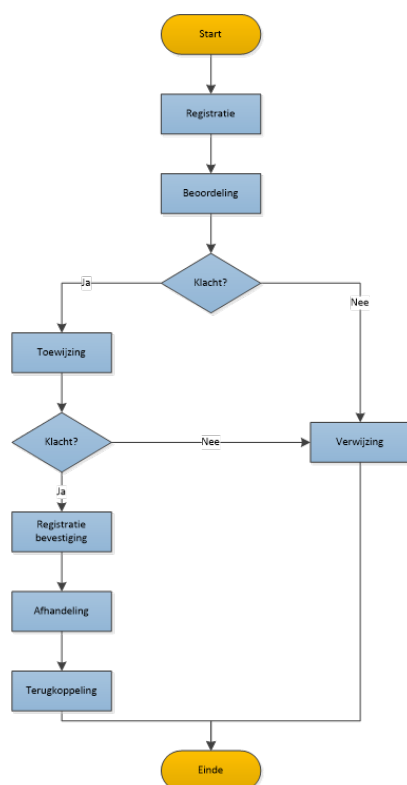
Context (relatie met andere processen)

- Het klachtenproces heeft een relatie met alle operationele processen.

Uitgangspunten TNO

- Functioneel applicatie beheer, Service Management en Servicedesk fungeren als intern filter; niet alle klachten van eindgebruikers zullen bij Opdrachtnemer terecht komen.
- De Service desk of indien bij escalatie meldt de Service Manager van TNO de klachten bij Opdrachtnemer;

3.1.1 Stroomdiagram



3.1.2 Processtappen

Deze paragraaf beschrijft de stappen die schematisch zijn weergegeven in paragraaf 3.1.1 Stroomdiagram. Een klacht die binnenkomt wordt geregistreerd. Alle verdere acties dienen te worden vastgelegd bij de klacht.

Nieuwe klachten worden beoordeeld of het ook een echte klacht is. Indien het geen klacht is (bijvoorbeeld een incident of verzoek tot verhoging van de prioriteit van een incident), wordt de aanmelder verwezen naar het juiste loket. Klachten worden toegewezen aan een klachtenbehandelaar.

Klachten worden toegewezen aan een klachten behandelaar. Voor klachten over klachtbehandelaars wordt de klacht toegewezen aan een MT-lid.

De klachtbehandelaar neemt contact op met de indiener van de klacht om de registratie te bevestigen en stemt af hoe de klacht verder wordt afgehandeld. De afstemming en de acties worden in de betreffende klacht geregistreerd.

De klachtbehandelaar handelt de klacht verder af en houdt de indiener van de klacht hierbij op de hoogte, zoals is afgesproken tijdens de registratie bevestiging. De klachtbehandelaar draagt zorg voor het afhandelen van eventuele acties en/of verbeteringen en werkt de status hiervan bij in de betreffende klacht.

Zodra de klacht is afgehandeld stemt de klachtbehandelaar dit af met de indiener van de klacht en meldt daarna de klacht af in SharePoint. De uiteindelijke afhandeling van de klacht wordt inhoudelijk vastgelegd in de betreffende klacht.

Regelmatig, maar tenminste 1 maal per week zal de Incident Manager of de Security, Risk & Compliance manager de openstaande klachten doornemen, en zo nodig navraag doen bij de behandelaar naar de voortgang. Een samenvatting van de openstaande klachten zal ook bij het MT-overleg op de agenda staan.

3.2 Incidentenproces

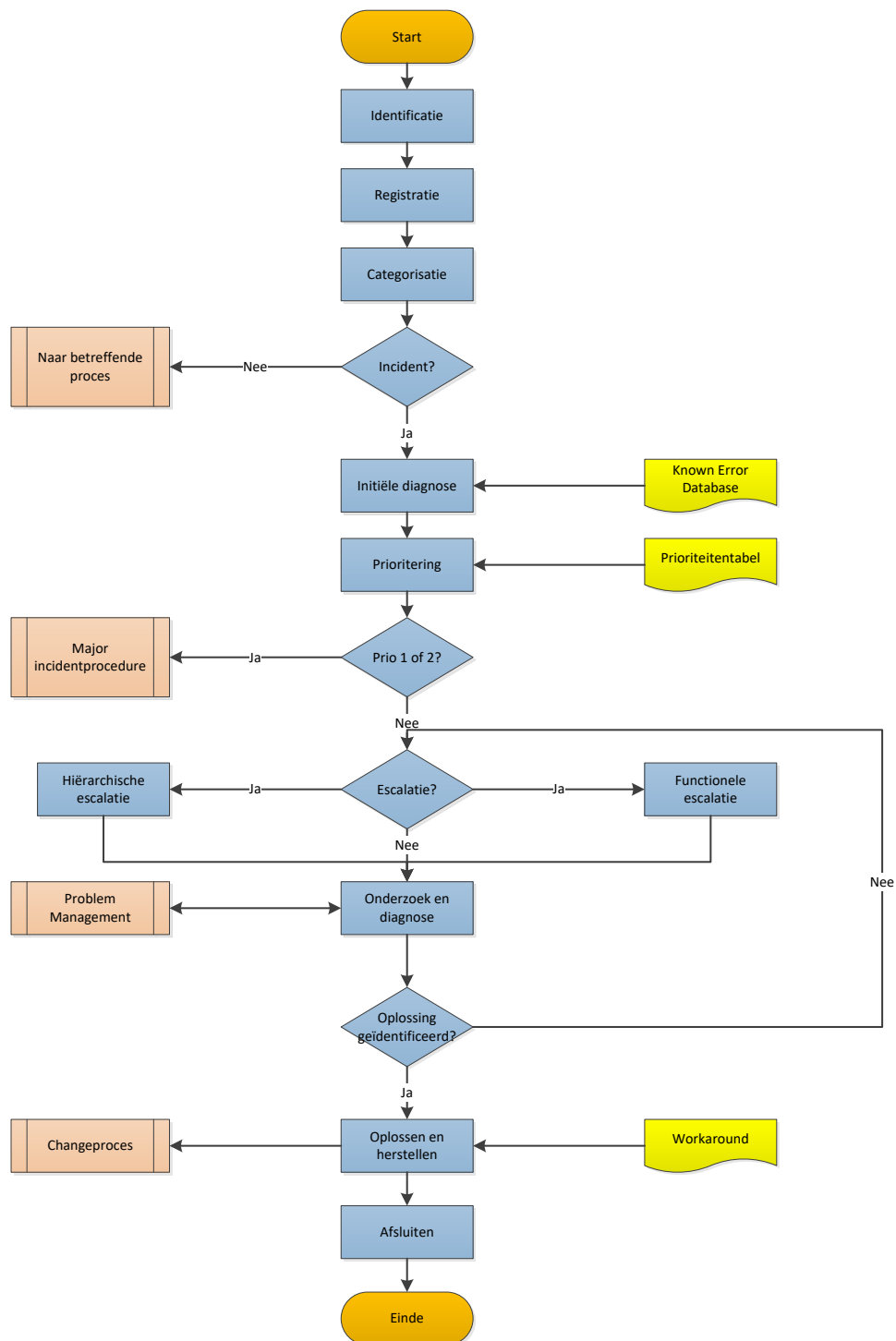
Doel Incidentenproces

- Het doel van Incidentmanagement is om verstoringen in de productieomgeving zo snel mogelijk te verhelpen en daarmee zo snel mogelijk de service tot het afgesproken niveau te herstellen en de negatieve impact op de TNO-business tot een minimum te beperken. Voorkomen van herhaling van de klacht en tevredenstelling van TNO.
- Daarnaast heeft het Incidentmanagement de taak incidenten optimaal te registreren om het proces te kunnen meten, te verbeteren en om erover te kunnen rapporteren naar andere processen

Context (relatie met andere processen)

- Het Incidentenproces heeft een relatie met alle operationele processen.

3.2.1 Stroomdiagram



3.2.2 Processtappen

Als onderdeel van de registratie dient de melding gecategoriseerd te worden door de Servicedesk, zodat duidelijk is welke dienst/service het betreft.

In de incident fase wordt door de Servicedesk gecontroleerd of de melding daadwerkelijk binnen het Incidentmanagementproces past of dat het door een ander proces moet worden afgehandeld.

Vervolgens wordt door diagnose bepaald welke prioriteit eraan wordt gekoppeld.

Het incident wordt doorverwezen naar de oplosgroep met een eventuele eerder overeengekomen oplostijd die in de SLA is overeengekomen.

Het incident wordt opgelost, gemeld en afgesloten.

Afgesloten incidenten met de daarbij behorende oplostijden worden gerapporteerd in de incident rapportage welke een onderdeel is van de service level rapportage.

3.3 Changeproces

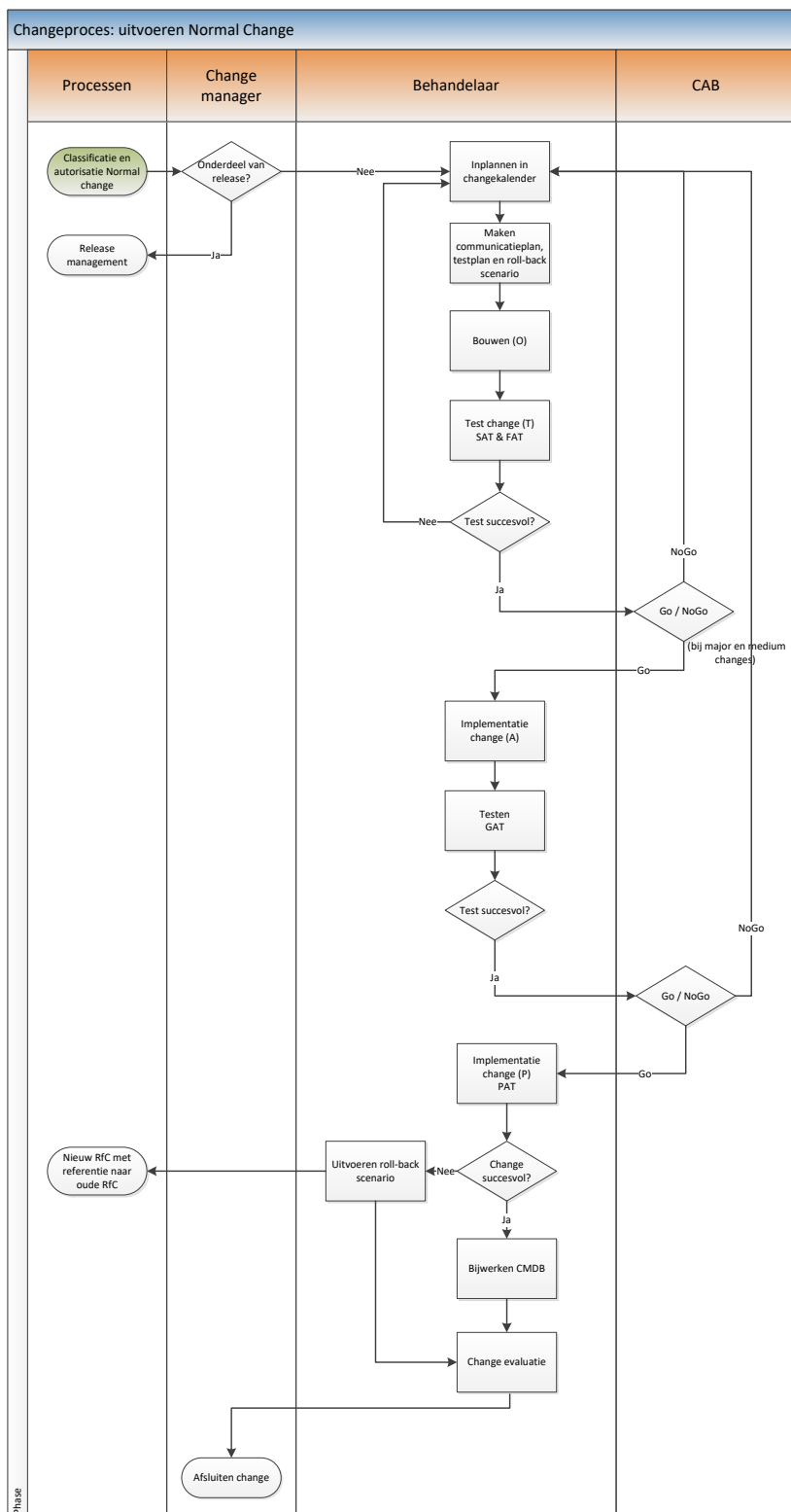
Doel Change proces

- Het doel van het change management proces is dat alle changes op de bestaande IT-infrastructuur bekend zijn, met vooraf ingeschatte risico's en een gedegen voorbereiding worden uitgevoerd.

Context (relatie met andere processen)

- Het Changeproces heeft een relatie met alle operationele processen.

3.3.1 Processtappen



3.3.2 Processtappen

Als onderdeel van de change is beoordeling van de grootte en bepaling of het een onderdeel is van een project of niet.

Communicatie, registratie en voortgang bewaking zijn belangrijke onderdelen van het proces.

Wanneer de change is getest en wordt opgeleverd zal er d.m.v. communicatie een implementatie moment op productie bepaald met de stakeholders.

Vervolgens wordt de change financieel afgerond.

Afgesloten changes worden gerapporteerd in de change rapportage welke een onderdeel is van de service level rapportage.

3.4 Service Level Rapportage proces

Doel Rapportage proces

- Transparantie te verkrijgen omtrent de kwaliteit van de dienstverlening

Uitgangspunten TNO

De maandelijkse Service Level Rapportage wordt voor de 10^e werkdag van de opvolgende maand opgeleverd en bestaat minimaal uit de volgende onderwerpen:

- Management informatie;
- Weergave van overeengekomen service levels/KPI's de realisatie van de rapportage maand en de voorgaande 12 maanden;
- Rapportage over klachten, aantallen van meldingen, van de rapportage maand en de voorgaande 12 maanden;
- Financiële rapportage van de geleverde dienst betreffende de rapportage maand en Year to date;
- Personele wijzigingen; en
- Overzicht van nieuwe, openstaande en afgeronde actiepunten (verbetervoorstellen, klachten, issues, etc.).

Proces activiteiten (procesflow + RACI + input/output) met focus op koppelvlakken

- De service manager van TNO ontvangt de rapportages conform SLA-afspraken.