

Bijlage 1f Verdeling Beheertaken

Behorende bij Aanbesteding PSA – Formulier 3 PvE (H3 - eis 10)
Kenmerk 2020-063369

no	wat	wie		
		HRM	TICT	Leverancier
A	Incidentbeheer			
1	Melden, aannemen en registreren van een incident of probleem	x		
2	Opsporen van een probleem en initiëren van het afhandelen ervan	x		x
3	Bewaken van de voortgang van het afhandelen van een incident, probleem of afwijking	x		
4	Initieel geven van directe ondersteuning inzake het verhelpen van een incident	x		x
5	Tweedelijns ondersteuning inzake het verhelpen van een incident		x	
B	Wijzigingsbeheer *			
1	Initiëren van verbeteringen/wijzigingen	x	x	x
2	Aannemen, registreren en laten accorderen van een voorstel tot wijziging		x	
3	Laten uitvoeren van een impactanalyse en besluiten over een verzoek tot wijziging		x	
4	Uitwerken wijzigingsverzoek in functioneel ontwerp/specificaties op basis van wensen en eisen vanuit de gemeente Waalwijk.			x
5	Implementeren en testen van de wijziging			x
6	Coördineren implementatie en testproces		x	
C	Prestatiebeheer			
1	Evalueren van de prestatieafspraken		x	
2	Initiëren van aanpassingen van de prestaties		x	
3	Rapporteren op de naleving van de SLA			x
D	Gebruikersbeheer			
1	Het registreren, wijzigen of verwijderen van gebruikersaccounts			x
2	Het autoriseren van gebruikers			x
3	Het beantwoorden van reguliere vragen van gebruikers over de applicatie	x		
4	Het schrijven en aanleveren van handleidingen en gebruikersinstructies			x
5	Organiseren van opleidingen en geven van opleidingen aan (eind)gebruikers			x
E	Overige			
1	Rapportagefunctionaliteiten beheren en beschikbaar stellen aan gebruikers			x
2	Toeziën op naleving vereiste mbt privacy en informatiebeveiliging	x	x	x

Initiatief kan bij alle drie liggen

* Dit betreffen grotere wijzigingen als het implementeren van een nieuwe module, koppeling of major-release.

