

Bijlage beantwoording vraag Ref. nr.: 18

Opdrachtgever hanteert onder applicatiediensten de volgende definities voor Beheer, en Onderhoud en vernieuwing.

Beheer

Het in stand houden van de operationele dienstverlening. Dat wil zeggen binnen de operationele omgeving uitvoeren van werkzaamheden voor:

- Gebruiksondersteuning
- Configuratiebeheer
- Operationele ICT-sturing
- Continuïteitsbeheer

Hierbinnen vallen correctieve en kleine preventieve handelingen en de daaraan verbonden interne testactiviteiten. Ondersteuning omvat verder het uitvoeren van 2e en 3e lijn ondersteuning. Bij beheer speelt de Opdrachtnemer de rol van systeemintegrator: hij is verantwoordelijk voor het goed functioneren van het complete ICT systeem in de acceptatie-, productie- en in voorkomende gevallen uitwijkomgeving en coördineert de inzet van beheerders van onderliggende bouwstenen bij verstoringen en wijzigingen.

Verder maakt Opdrachtgever onderscheidt tussen:

- Functioneel beheer (FB): namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het in stand houden en aansturen van de informatievoorziening van een organisatie.
- Applicatiebeheer (AB): de dienstverlening gericht op het in stand houden van de operationele dienstverlening inclusief technisch applicatiebeheer (TAB) op de productie- en in voorkomende gevallen uitwijkomgeving, het onderhoud en de vernieuwing van beheerde applicaties.
- Technisch beheer (TB): de dienstverlening gericht op beheer, onderhoud en vernieuwing van de (technische) infrastructuur benodigd voor de beheerde applicaties.

Onderhoud en vernieuwing

Binnen het proces onderhoud en vernieuwing van bestaande applicaties vallen de werkzaamheden voor:

- Impactanalyse
- Ontwerp
- Realisatie
- Testen
- Implementatie

Binnen deze werkzaamheden worden, waar mogelijk releasematig, wijzigingen aan de applicatie doorgevoerd ten behoeve van het verbeteren van technische, functionele en niet-functionele aspecten. Ook bij onderhoud is sprake van systeemintegratie. In dit geval bedoelen we de verantwoordelijkheid voor het leveren van een compleet werkend systeem (en dus niet alleen de ontwikkelde software).