

Beheerprocessen

Beheren SLA/DAP – zorgdragen voor het vastleggen van actuele werkafspraken tussen Samenwerkingsverband DOVA en de Opdrachtnemer in de SLA en/of DAP.

Beheren documentatie – zorgdragen voor actuele installatiedocumentatie, gebruikershandleiding en releaseletters voor de test-, acceptatie en productieomgeving.

Incident management – zorgdragen voor het overeenkomen serviceniveau door het registreren en afhandelen van vragen, wensen en verstoringen door de helpdesk binnen de daarvoor overeengekomen oplostermijnen.

Problem management – zorgdragen voor een stabiele DRIS-server door terugkerende gebreken en/of storingen proactief te identificeren en een structurele oplossing van te bieden via een RFC, incl. impactanalyse en functioneel ontwerp.

Subscription beheer – Zorgdragen voor de inrichting van de aangereikte set van haltes per afnemer die OV-reisinformatie moet ontvangen. Een subscription bestaat uit een complete set van abonnementen op de afzonderlijke uitgaande koppelvlakken zoals vastgesteld in BISON.

Aansluiten DRIS cluster – Zorgdragen voor een werkende VPN-verbinding en geautoriseerde communicatie met een afnemer en zijn DRIS-omgevingen.

Aansluiten vervoerder – Zorgdragen voor een werkende VPN of https-verbinding en geautoriseerde communicatie met een vervoerder.

Beheren aansluiting DRIS cluster – Zorgdragen voor de continuïteit van de communicatie bij afgestemde wijzigingen, bijv. bij actualisatie van timingpoints (uniek haltenummer) of BISON-standaarden.

Beheren aansluiting vervoerder – Zorgdragen voor een de continuïteit van de communicatie bij afgestemde wijzigingen, bijv. bij een actualisatie BISON-standaarden.

Beschikbaarheidsbeheer – zorgdragen voor de beschikbaarheid van DRIS-server en (ondersteunende) applicaties volgens de daarvoor afgesproken norm.

Bug fixing – zorgdragen voor het oplossen van bugs en een werkend productiesysteem.

Configuratiebeheer – zorgdragen voor het registreren en bijhouden van informatie, inclusief documentatie, over de status en het gebruik van de (versies van) objecten en hun onderlinge relaties die behoren bij de DRIS-systemen.

Capaciteitsbeheer – zorgdragen voor voldoende capaciteit passend bij de beoogde transactievolumes door een capaciteitsplan op te stellen en regelmatig te actualiseren en de opgenomen maatregelen tijdig uit te voeren.

Continuïteitsbeheer – zorgdragen voor de continuïteit van de DRIS-dienstverlening en het herstel na een calamiteit binnen de afgesproken tijd. Hierbij wordt in ieder geval rekening gehouden met calamiteiten, beveiliging en uitwijkvoorzieningen en het testen, bijsturen en bewaken van de bijbehorende maatregelen en/of processen.

Beveiligingsbeheer – Zorgdragen voor een toereikend beveiligingsniveau van informatie en IT diensten.

Change en release management – zorgdragen voor de tijdige implementatie en test van gespecificeerde wijzigingen uit een geaccordeerde RFCs in de test-, acceptatie- en productieomgeving binnen de overeengekomen servicewindows.

Analyse en overleg – zorgdragen voor de oplevering en bespreking van ad-hoc rapportages op verzoek van de Opdrachtgever. Het betreft gedetailleerde rapportage naar aanleiding van vragen, incidenten, problemen, releases en/of wijzigingen.

Rapporteren en overleg – zorgdragen voor inzage en verantwoording door het tijdig opleveren en bespreken van rapportages over de prestaties van de DRIS-server en verbetermaatregelen.