

1.1 Change

Een Change is een toevoeging, aanpassing of verwijdering van (een gedeelte van) hetgeen dat effect heeft op de bestaande (IT) Services en infrastructuur.

1.2 Doel

Het doel van Change Management is het effectief en snel doorvoeren van Changes middels een gestandaardiseerd proces waardoor de risico's en impact worden geminimaliseerd waarbij er adequaat en effectief wordt gecommuniceerd.

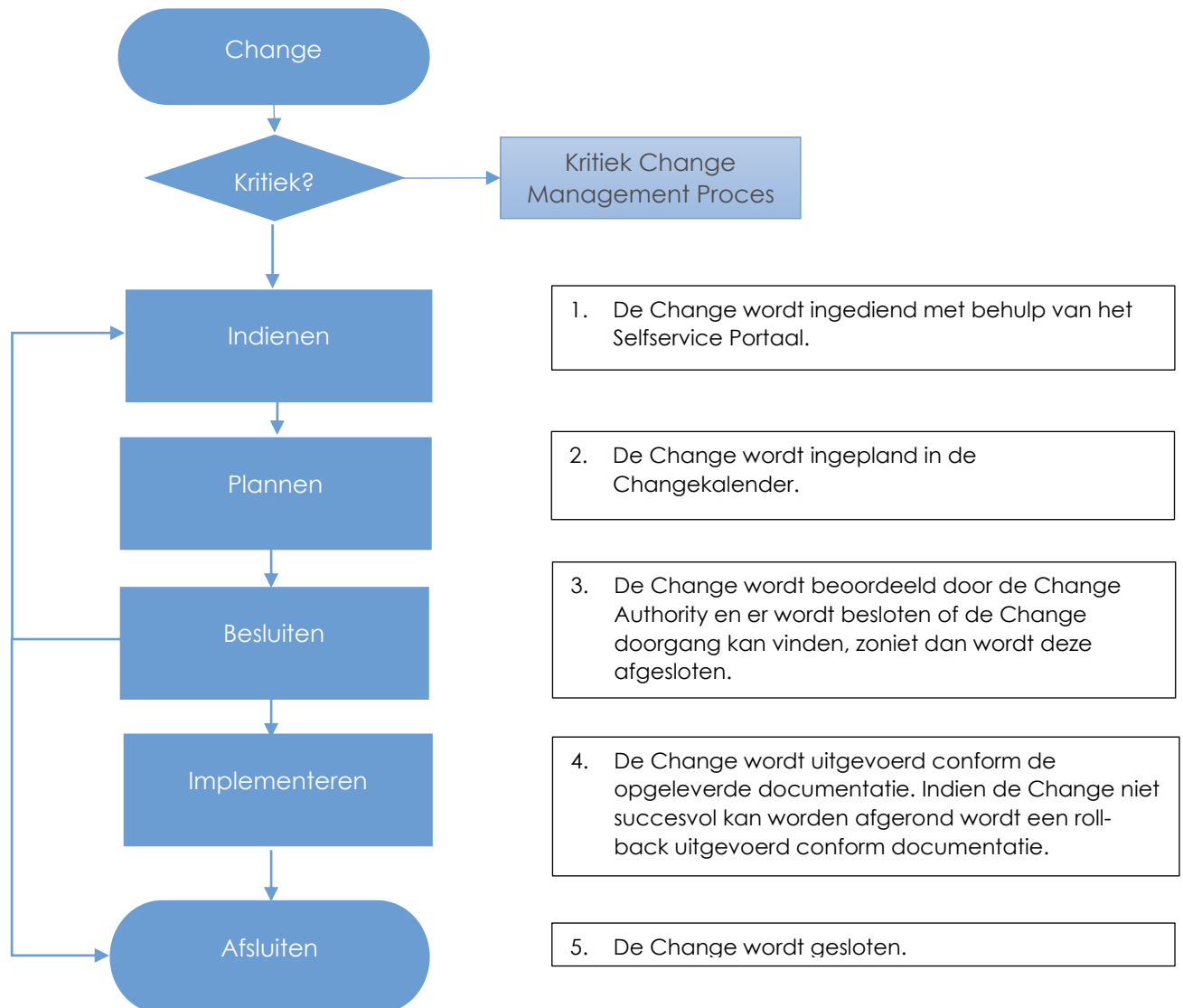
1.3 Resultaat

Resultaten van een adequaat Change Management proces zijn:

- Eenduidig gedefinieerde stappen en besluitvorming om een Change uit te voeren.
 - Minimalisering van de risico's en impact van een Change.
 - Het minimaliseren van het aantal incidenten voortkomend uit een Change en in het geval van incidenten de oorzaak snel kunnen achterhalen en verhelpen.
 - Stakeholders zijn op de hoogte gebracht van een Change.
 - Changes worden, waar mogelijk, binnen het contractueel afgesproken onderhoudswindow uitgevoerd.
 - Het proces is op dusdanige wijze ingericht dat elke change, ongeacht de omvang, impact en urgentie conform het Change Management proces kan worden uitgevoerd (o.a. spoed changes, changes voortkomend uit projecten etc.)
-

1.4 Change Management proces

Het Change Management proces van GGD GHOR onderkent de volgende stappen:



1.5 Omschrijving Change Management proces

Hieronder volgt een omschrijving van het Change Management proces, met de referentie naar de stappen in het proces en de Kennisitems in TopDesk. Raadpleeg de Kennisitems in TopDesk voor een gedetailleerde werkinstructie

No	Kennisitem	
1	KI 1095	Het indienen van een Change kan met behulp van het Selfservice Portal. In het formulier dient ingevuld te worden wat er gewijzigd wordt, wanneer deze wijziging zal plaatsvinden en wie verantwoordelijk is. Tevens dienen minimaal de volgende documenten te worden geüpload: 1. Draaiboek/roll-backplan 2. Impact analyse 3. Change aanvraagdocument
2	KI 1099	De Change wordt gepland in het Changekalender door de Changemanager.
3	KI 1100	Indien alle documenten compleet zijn aangeleverd biedt de Changemanager de Change aan ter beoordeling aan de Change Authority. De Change Authority (CA) geeft de Changeaanvraag één van ondergenoemde statussen: 1. GO: Indien de CA goedkeuring geeft om over te gaan tot de uitvoering van de Change dan worden de aanvrager alsmede de betrokken leverancier(s) hierover geïnformeerd door de Change Manager. 2. NO-GO: Indien de CA de Change heeft afgekeurd dan worden de aanvrager alsmede de betrokken leverancier(s) hierover geïnformeerd door de Change Manager met reden van afkeuring, de Change wordt gesloten. 3. GO-Mits: Indien de CA goedkeuring wil geven maar er ontbreken enkele zaken dan wel acties in de documentatie die gerectificeerd kunnen worden alvorens de Change wordt uitgevoerd dan kan de CA overgaan tot een GO-Mits. Dit impliceert dat als het gevraagde wordt uitgevoerd, de change wordt goedgekeurd. De aanvrager alsmede de betrokken leverancier(s) worden hierover geïnformeerd door de Change Manager, de Change Manager ziet erop toe dat het gevraagde wordt uitgevoerd en is gerechtigd om, bij ontbreken van hetgeen gevraagd is, een NO-GO af te geven. Het gevraagde dient in ieder geval 24 uur voordat de Change wordt uitgevoerd aangeleverd te zijn (voor Spoed Changes geldt 1 uur).
4	KI 1103	De Change wordt op de geplande datum/tijd uitgevoerd conform het opgeleverde draaiboek.
5	KI 1105	Direct na de uitvoering van de Change wordt gecheckt of de Change succesvol is afgerond. Indien de Change succesvol is afgerond dan wordt dit direct na het uitvoeren van de Change genoteerd in de Change activiteit Indien de Change niet succesvol is gebleken dan wordt, conform het opgeleverde roll-back plan, een roll-back uitgevoerd waarna de activiteit in TopDesk wordt gesloten met status "afgerond, roll-back". Indien de Change buiten kantooruren plaatsvindt dan dient de Change Activiteit voor 07:00 de volgende dag gesloten te worden.