

ICT-Processen

Procesbeschrijvingen

V1.0



Procesbeschrijving

Wijzigingsbeheer



1. Procesbeschrijving (1)

Wijzigingsbeheer

Proceseigenaar

Karel Klumpenaar

Karel.klumpenaar@veenendaal.nl

Doel

Het werkproces **Wijzigingsbeheer** zorgt voor het zo verantwoord mogelijk doorvoeren van wijzigingen in de ICT-infrastructuur van Gemeente Veenendaal en gehoste omgevingen met zo min mogelijk gevolgen voor de ICT-dienstverlening.

Scope

Onder wijzigingen worden verstaan, alles wat leidt tot wijzigingen in de bestaande ICT-infrastructuur en applicaties (toevoegingen, wijzigingen, verwijderingen). Wijzigingen kunnen o.a. ontstaan uit meldingen, wijzigingsverzoeken, incidenten, problemen en projecten.

Resultaat

Geplande, geprioriteerde en eenvoudige afhandeling van standaard, kleine en grote wijzigingen in de ICT-omgeving, met zo min mogelijk onderbrekingen van de dienstverlening.

Interfaces

Inkomend:

- Meldingen- en incidentbeheer
- Probleembeheer
- Projecten

Uitkomend

- Configuratiebeheer
- Release Management

Succesfactoren

- Doorlooptijd
-



1. Procesbeschrijving (2)

Wijzigingsbeheer

Standaard wijzigingen betreffen veranderingen waarvoor geen autorisatie van Wijzigingsmanager of Wijziging Advies Groep (WAG) noodzakelijk is en welke direct uitgevoerd worden. De aanvragen betreffen producten en diensten conform de PDC. Voorbeeld: software aanvraag, hardware aanvraag, wachtwoord reset.

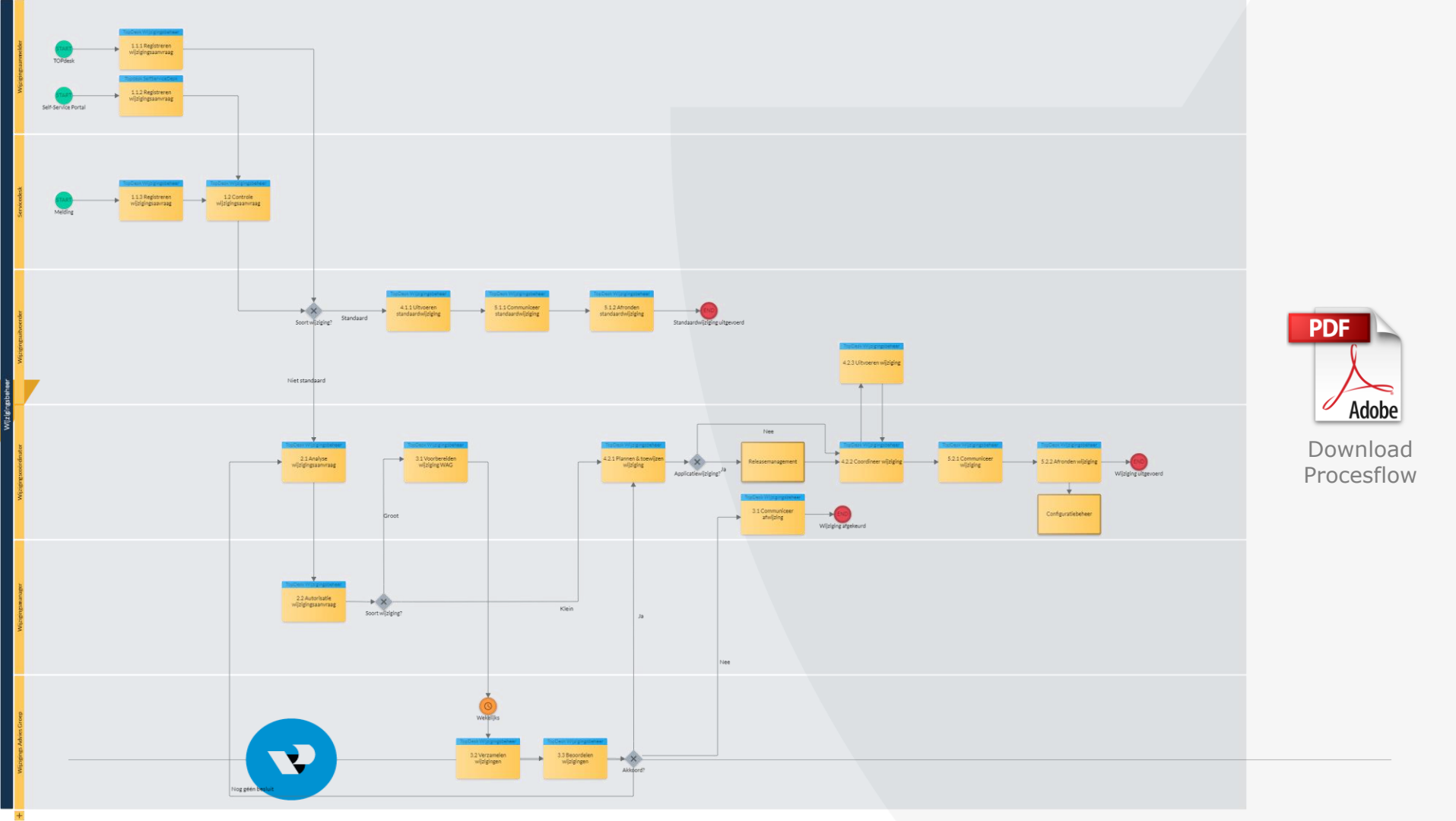
Kleine wijzigingen betreffen veranderingen met beperkte impact op de ICT omgeving. Voorbeeld: update/fix van een applicatie en server vervangen.

Grote wijzigingen betreffen veranderingen die (1) impact hebben op een groot aantal eindgebruikers, (2) impact hebben op werkprocessen van primaire dienstverlening (bijv. dienstverlening die de burger of bedrijven direct raakt) of (3) grote financiële consequenties hebben.

Noodwijzigingen betreffen wijzigingen die zo snel mogelijk uitgevoerd moeten worden.

Wijziging Advies Groep (WAG) beoordeelt alle grote wijzigingen zodat deze veilig uitgevoerd kunnen worden. Daarnaast vindt er afstemming plaats met verschillende clusters.





Download
Procesflow

3. Activiteiten (1)

Wijzigingsbeheer

1. Registreren

2. Analyseren

3. Beoordelen

4. Uitvoeren

5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
1.1.1	Registreren wijzigingsaanvraag TOPdesk	De wijzigingsaanmelder registreert in TOPdesk een wijzigingsaanvraag en geeft aan om wat voor soort wijziging het gaat (standaard, klein of groot). De wijzigingsaanmelder moet toegang hebben tot het behandelaars gedeelte van TOPdesk.	Wijzigingsaanvraag	Wijzigingsaanvraag (geregistreerd)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
1.1.2	Registreren wijzigingsaanvraag SSP	De wijzigingsaanmelder registreert op de Self-Service Portal (SSP) een wijzigingsaanvraag en geeft aan, als dit van toepassing is, om wat voor soort wijziging het gaat (standaard, klein of groot).	Wijzigingsaanvraag	Wijzigingsaanvraag (geregistreerd)	Self-Service Portal (SSP)
1.1.3	Registreren wijzigingsaanvraag Servicedesk	De servicedesk registreert een wijzigingsaanvraag (op basis van een eerder ontvangen melding) voor een gebruiker en geeft aan om wat voor soort wijziging het gaat (standaard, klein of groot) als dit bekend is.	Melding	Wijzigingsaanvraag (geregistreerd)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
1.2	Controle wijzigingsaanvraag	De servicedesk controleert de wijzigingsaanvraag en controleert op prioriteit, juistheid (velden) en volledigheid (vereiste informatie aanwezig) en wijst een wijzigingscoördinator (behandelaarsgroep) toe. Als er gegevens ontbreken neemt de servicedesk contact op met de wijzigingsaanvrager. In het geval van een standaard wijzigingsverzoek vanuit SSP komt deze activiteit vaak te vervallen omdat dit geautomatiseerd is.	Wijzigingsaanvraag (geregistreerd)	Wijzigingsaanvraag (gereviewed)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer

3. Activiteiten (2)

Wijzigingsbeheer

1. Registreren > 2. Analyseren > 3. Beoordelen > 4. Uitvoeren > 5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
2.1	Analyse wijzigingsaanvraag	De wijzigingscoördinator ontvangt en analyseert de wijzigingsaanvraag en vult aanvullende informatie in (bijv. risico's, impact, testplan, fallback scenario's etc). Dagelijks (tijdens werkdagen) is minimaal 1 persoon per behandelaarsgroep verantwoordelijk voor het analyseren van nieuwe wijzigingsaanvragen. Vervolgens wordt de wijzigingsaanvraag naar de wijzigingsmanager verstuurd voor autorisatie. In sommige gevallen is de wijzigingsaanmelder dezelfde persoon als de wijzigingscoördinator.	Wijzigingsaanvraag (gereviewed)	Wijzigingsaanvraag (geanalyseerd)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
2.2	Autorisatie wijzigingsaanvraag	De wijzigingsmanager controleert de wijzigingsaanvraag en bepaalt of het soort wijziging (klein/groot) correct is. Vervolgens wordt direct autorisatie voor kleine wijzigingen gegeven of wordt besloten dat autorisatie van WAG vereist is. Grote wijzigingsaanvragen dienen uiterlijk elke week op maandag vóór 17:00 bij de wijzigingsmanager bekend te zijn als deze op donderdag door de WAG beoordeelt moet worden.	Wijzigingsaanvraag (geanalyseerd)	Wijzigingsaanvraag (wacht op akkoord WAG) of Wijzigingsaanvraag (geautoriseerd)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer

3. Activiteiten (3)

Wijzigingsbeheer

1. Registreren > 2. Analyseren > **3. Beoordelen** > 4. Uitvoeren > 5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
3.1	Vorbereiden wijziging WAG	De wijzigingscoördinator bereidt in het geval van een grote wijziging de wijzigingsaanvraag voor het WAG voor. De Wijzigings Advies Groep (WAG) beoordeelt alle grote wijzigingen en bestaat uit vertegenwoordigers vanuit verschillende teams. Alle vereist informatie voor het WAG wordt in de wijzigingsaanvraag vastgelegd onder tabblad 'analyse' in TOPdesk	Wijzigings-aanvraag (wacht op akkoord WAG)	Wijzigings-aanvraag (wacht op akkoord WAG)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
3.2	Verzamelen wijziging	Wekelijks worden nieuwe grote wijzigingsaanvragen verzameld door de wijzigingsmanager . Deze worden vervolgens op dinsdag klaargezet voor het eerstvolgende WAG overleg in de <i>Wijzigingsaanvragen tbv WAG selectie</i> in TOPdesk	Wijzigings-aanvraag (wacht op akkoord WAG)	Wijzigings-aanvraag (wacht op akkoord WAG)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
3.3	Beoordelen wijziging	Het WAG beoordeelt met behulp van beoordelingscriteria de wijzigingsaanvraag. Vervolgens bepaalt de WAG of de wijziging uitgevoerd mag worden of niet. Mocht er aanvullende informatie noodzakelijk zijn, dan kan het WAG besluiten om de aanvraag terug te sturen naar de wijzigingscoördinator. Bij géén akkoord wordt de wijzigingscoördinator geïnformeerd over de afwijzing.	Wijzigings-aanvraag (wacht op akkoord WAG)	Wijzigings-aanvraag (geautoriseerd/ informatie aanvullen door wijzigingscoördinator/afgewezen)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer

3. Activiteiten (4)

Wijzigingsbeheer

1. Registreren > 2. Analyseren > **3. Beoordelen** > 4. Uitvoeren > 5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
3.4	Communiceer afwijzing	De wijzigingscoördinator ontvangt bericht van de wijzigingsmanager dat zijn wijzigingsaanvraag afgekeurd is en communiceert dit met de wijzigingsaanmelder.	Wijzigingsaanvraag (wacht op akkoord WAG)	Wijziging (afgewezen)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer



3. Activiteiten (5)

Wijzigingsbeheer

1. Registreren > 2. Analyseren > 3. Beoordelen > **4. Uitvoeren** > 5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
4.1.1	Uitvoeren standaardwijziging	De wijzigingsuitvoerder voert de standaard wijziging uit volgens een afgesproken procedure. De uitvoerder is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de wijziging.	Wijziging (in uitvoering)	Wijziging (in uitvoering)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
4.2.1	Plannen & toewijzen wijziging	De wijzigingscoördinator plant en wijst de wijziging toe aan één of meerdere wijzigingsuitvoerders. De coördinator en uitvoerder kunnen één persoon zijn. In het geval van applicatiewijzigingen start het proces releasemanagement.	Wijziging (geautoriseerd)	Wijziging (in uitvoering)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
4.2.2	Coördineer uitvoering wijziging	De wijzigingscoördinator coördineert de uitvoering van de wijziging en onderhoudt de wijziging in TOPdesk. De coördinator is verantwoordelijk voor het aanmaken van activiteiten en het toewijzen van deze aan uitvoerders.	Wijziging (in uitvoering)	Wijziging (in uitvoering)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
4.2.3	Uitvoeren wijziging	De wijzigingsuitvoerder voert activiteiten in de wijziging uit op verzoek van de wijzigingscoördinator en informeert gedurende het proces over de status. Daarnaast is de uitvoerder verantwoordelijk voor het afronden van de toegewezen activiteiten.	Wijziging (in uitvoering)	Wijziging (uitgevoerd)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer

3. Activiteiten (6)

Wijzigingsbeheer

1. Registreren > 2. Analyseren > 3. Beoordelen > 4. Uitvoeren > 5. Afronden

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
5.1.1	Communiceer standaardwijziging	De wijzigingsuitvoerder informeert de aanmelder dat de standaardwijziging uitgevoerd is en informeert over eventuele vervolgacties. Communicatie verloopt via de wijziging in TOPdesk	Wijziging (in uitvoering)	Wijziging (in uitvoering)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
5.1.2	Afronden standaardwijziging	De wijzigingsuitvoerder sluit de standaardwijziging in TOPdesk, nadat gecontroleerd is of de standaardwijziging succesvol is uitgevoerd.	Wijziging (in uitvoering)	Wijziging (uitgevoerd)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
5.2.1	Communiceer wijziging	De wijzigingscoördinator informeert de aanmelder dat de wijziging afgerond is. Eventuele vervolgacties voor de aanmelder worden gecommuniceerd	Wijziging (in uitvoering)	Wijziging (in uitvoering)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer
5.2.2	Afronden wijziging	De wijzigingscoördinator sluit de wijziging nadat deze succesvol uitgevoerd is. De eindresultaten van deze wijziging worden vastgelegd in de wijziging in TOPdesk. Vervolgens start het proces configuratiebeheer voor het updaten van de CMDB.	Wijziging (in uitvoering)	Wijziging (uitgevoerd)	TOPdesk Module Wijzigingsbeheer

4. Verantwoordelijkheden (1)

Wijzigingsbeheer

Legenda:

A = Eindverantwoordelijk (accountable)

R = Verantwoordelijk (responsible)

C = Geraadpleegd (consulted)

I = Geïnformeerd (informed)

Stap	Activiteit	Wijzigings-aanmelder	Servicedesk	Wijzigings-coördinator	Wijzigings-manager	Wijziging Advies Groep (WAG)
1.1.1	Registreren wijzigingsaanvraag TOPdesk	A,R	I	I		
1.1.2	Registreren wijzigingsaanvraag SSP	A,R	I			
1.1.3	Registreren wijzigingsaanvraag Servicedesk		A,R			
1.2	Controle wijzigingsaanvraag SSP	C,I	A,R	I		
2.1	Analyse wijzigingsaanvraag	C,I		A,R		
2.2	Autorisatie wijzigingsaanvraag	I		C,I	A,R	
3.1	Vorbereiden wijziging WAG	I		A,R	C,I	
3.2	Verzamelen wijzigingen				A	R
3.3	Beoordelen wijziging			C,I	A	R
3.4	Communiqueer afwijzing	I		A,R		



4. Verantwoordelijkheden (2)

Wijzigingsbeheer

Legenda:

A = Eindverantwoordelijk (accountable)

R = Verantwoordelijk (responsible)

C = Geraadpleegd (consulted)

I = Geïnformeerd (informed)

Stap	Activiteit	Wijzigings-aanmelder	Servicedesk	Wijzigings-coördinator	Wijzigings-uitvoerder	Wijzigings-manager
4.1.1	Uitvoeren standaardwijziging	I			A,R	
4.2.1	Plannen & toewijzen wijziging		I	A,R	I	
4.2.2	Coördineer uitvoering wijziging	I		A	R	
4.2.3	Uitvoeren wijziging			A	R	
5.1.1	Communiceer standaardwijziging	I			A,R	
5.1.2	Afronden standaardwijziging	I			A,R	
5.2.1	Communiceer wijziging	I		A,R	C	
5.2.2	Afronden wijziging	C,I		A,R	C	



5. Procedure(s)

Noodwijzigingen

