



Handboek wijzigingsbeheer
(Change management)
Cluster informatie en Automatisering
september 2020, versie 1.5



Inhoud

1	Inleiding	3
2	Wijzigingsbeheer proces	4
2.1	Definities wijzigingsbeheer	4
2.2	Doelstelling proces	4
2.3	Scope	4
2.4	Relatie met Projecten	4
3	Standaard wijziging	4
4	Niet standaard wijzigingen	5
4.1	Processchema niet standaard wijziging	5
4.2	Voorlopige prioriteit	6
4.2.1	Belangrijkheid	6
4.2.2	Urgentie	6
4.2.3	Voorlopige prioriteit	6
4.3	Informatiebeveiliging	7
4.4	Impactanalyse	8
4.5	Randvoorwaarden	8
4.6	Classificatie	9
5	Spoed wijziging	10
5.1	Processchema spoed wijziging	10
6	Organisatie	11
6.1	Rollen	11
6.2	Aanvrager	11
6.3	Wijzigingsoverleg en intake	11
6.4	WAC (wijzigingsadviescommissie)	11
6.5	Wijzigingsbeheerder (procesbeheerder)	12
6.6	Clustermanager Informatie en Automatisering (proceseigenaar)	13
6.7	I&A Beheerder (wijzigingsuitvoerder)	13
6.8	I&A Servicedesk	13
7	Relatie met andere ITIL processen	14
7.1	Configuratiebeheer	14
7.2	Probleembeheer	14
7.3	Incidentbeheer	14
7.4	Releasebeheer	14
8	Planning en controle	15
8.1	Wijzigingsagenda	15
8.2	Doorlooptijden en inspanning I&A	15
8.3	Controles	15
9	Kwaliteitsborging	16
9.1	Proces afspraken	16
9.2	Acceptatie criteria, I&A Architectuur	16
9.3	Acceptatie criteria, Aanvraag algemeen	16
10	Processturing en KPI's	16
11	Rapportages	17
11.1	Clustermanager Informatie en Automatisering	17
11.2	Procesbeheerders	17
12	Bronvermelding	17



1 Inleiding

Dit handboek heeft als doel vast te leggen hoe het Cluster Informatie en Automatisering van de gemeente Katwijk invulling geeft aan het ITIL-proces wijzigingsbeheer (Change management). Om de inhoud van dit handboek goed te begrijpen, wordt een basis kennis van ITIL verondersteld.

Het beheer van de wijziging processen vallen onder verantwoordelijkheid van de Wijzigingsbeheerder (Change manager). De Wijzigingsbeheerder is bevoegd tot het (laten) doorvoeren van wijzigingen in het proces en het handboek wijzigingsbeheer.

Versie	Status	Datum	Wijzigingen	Auteur(s)
1.5	Update	07-12-2023	Actualiseren	B. Guijt
1.4	Update	07-09-2020	Nieuwe organisatiestructuur doorvoeren	M. Koelewijn
1.3	Update	04-11-2018	Actualisatie impact en informatiebeveiliging	M. Koelewijn
1.2	Update	24-01-2018	Bronvermelding toegevoegd	P. van Droffelaar
1.1	Update	18-12-2017	Opmerkingen m.b.t. BIG verwerkt	M. Koelewijn
1.0	1e versie	26-06-2017	Opmerkingen verwerkt	M. Koelewijn
0.7	Concept	23-05-2017	Opmerkingen verwerkt	M. Koelewijn
0.6	Concept	20-05-2017	Informatiebeveiliging verder uitgewerkt	M. Koelewijn
0.5	Concept	15-05-2017	Opmerkingen teamleider I&A verwerkt	M. Koelewijn
0.4	Concept	08-05-2017	Eerste concept versie	M. Koelewijn P. van Droffelaar

2 Wijzigingsbeheer proces

2.1 Definities wijzigingsbeheer

Wat is een wijziging

“Een wijziging is een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de I&A infrastructuur.”

Wat is wijzigingsbeheer

“Wijzigingsbeheer is het proces dat op een gestructureerde wijze wijzigingen inplant, uitvoert en documenteert.”

2.2 Doelstelling proces

De doelstelling van het wijzigingsbeheer proces is om een efficiënte en effectieve verwerking en documentatie te hebben van wijzigingen op de I&A infrastructuur.

2.3 Scope

Binnen de scope van het wijzigingsbeheer proces vallen drie hoofdgroepen te benoemen die apart zullen worden uitgewerkt in procesbeschrijvingen.

- **Standaard wijziging**
Van alle wijzigingen die op een vaste manier kunnen worden uitgevoerd wordt een standaard processchema, beschrijving en werkinstructie gemaakt.
Het mandaat voor de uitvoering standaard wijziging is vooraf afgegeven.
- **Niet standaard wijziging**
Alle wijzigingen die niet standaard zijn beschreven worden op een vaste manier beoordeeld en gemanaged.
- **Spoed wijziging**
Is een niet standaard wijziging met een hoge prioriteit.
(is dus niet bedoeld om een standaard wijziging versneld door te voeren)

Waar mogelijk zal de Wijzigingsbeheerder trachten om zo veel mogelijk vergelijkbare wijzigingsverzoeken met een bekende impact om te vormen tot een standaard wijziging.

2.4 Relatie met Projecten

Projecten kunnen tot één of meerdere wijzigingsverzoeken leiden voor het hier beschreven proces.

In dat geval stuurt de Projectorganisatie de volgorde van activiteiten binnen die rol aan.

In overleg met de wijzigingsbeheerder worden wijzigingen die voortkomen uit een project behandeld in het WAC en hierna op de planning gezet om te worden uitgevoerd.

3 Standaard wijziging

Standaard wijzigingen worden uitgevoerd volgens vaste uitgeschreven processen.

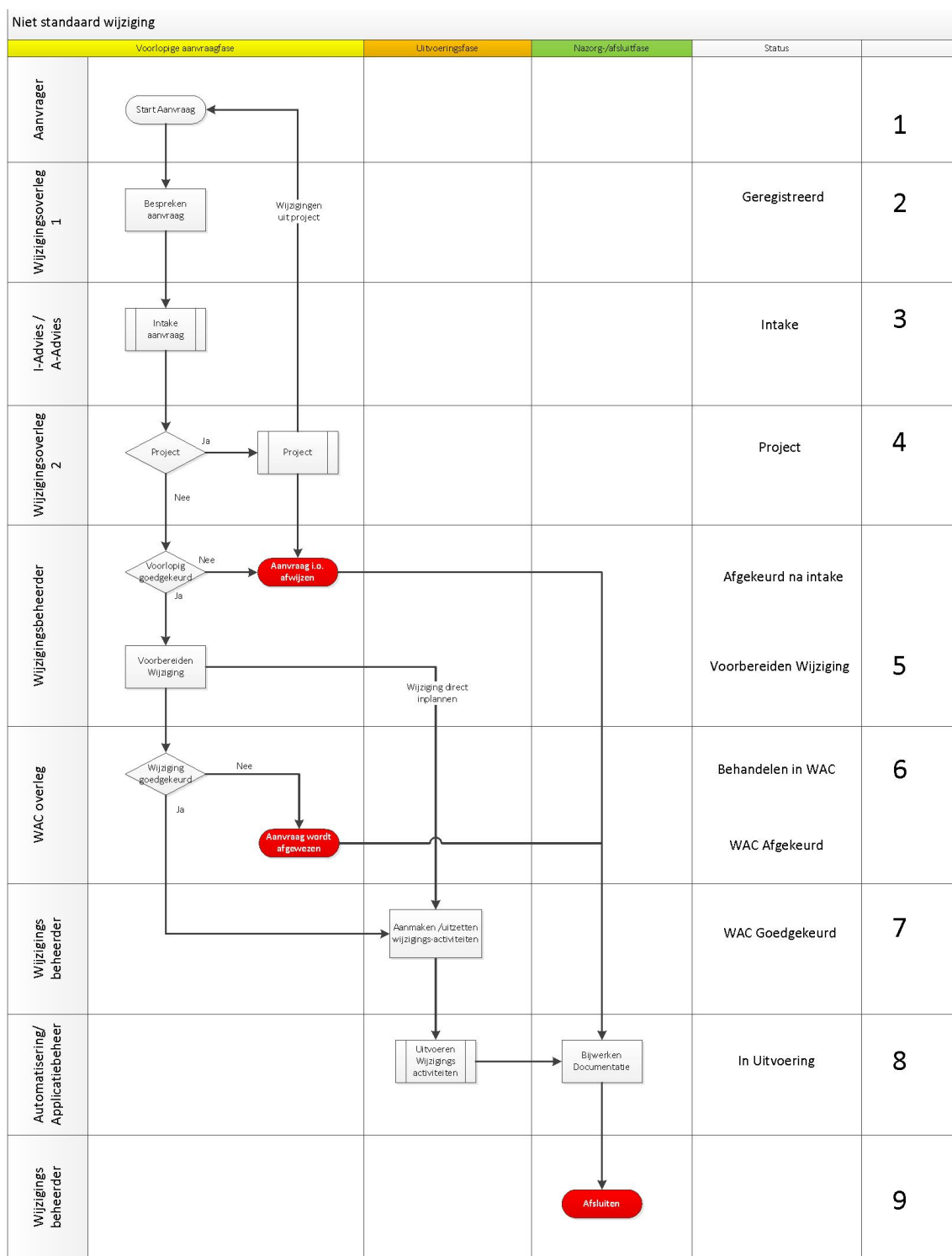
De standaard wijziging processen van de gemeente Katwijk staan uitgewerkt in het document “Procesbeschrijvingen wijzigingsbeheer”.

Wanneer mogelijk wordt er van regelmatig voorkomende wijzigingen die op een vaste manier kunnen worden afgehandeld een standaard wijziging gemaakt door de Wijzigingsbeheerder.

Op deze manier kunnen deze standaard wijzigingen zonder tussenkomst van de wijzigingsadviescommissie (het WAC) volgens een vaste methode worden afgehandeld door de Servicedesk of I&A Beheer. Omdat een standaard wijzigingen volgens een vast beschreven methode en snelheid wordt afgehandeld kan een standaard wijziging nooit een spoed wijziging worden.

4 Niet standaard wijzigingen

4.1 Processchema niet standaard wijziging



NB: Het proces is aan verandering onderhevig door de invoering van Agile Scrum!

4.2 Voorlopige prioriteit

De combinatie van belangrijkheid en snelheid van invoering bepaalt de voorlopige prioriteit en daarmee het gewenste moment van doorvoeren van een niet standaard wijziging.

Om vast te stellen welke wijziging met welke prioriteit moet worden doorgevoerd is een standaard opgesteld. Elke wijziging wordt voorzien van een voorlopige prioriteit.

4.2.1 Belangrijkheid

In onderstaand schema staan de criteria als leidraad vermeld, welke helpen bij het vaststellen van de belangrijkheid voor de bedrijfsvoering van Katwijk:

Criterium	Belangrijkheid		
	Klein	Midden	Groot
Wettelijk	Bijdrage aan	Voldoen op termijn	Verplichting
Bestuurlijk	Toekomstige wens	Politieke agenda	Besluit MT
Efficiency	Geringe besparing	Matige besparing	Grote besparing
Effectiviteit	Anders	Secundair proces	Primair proces
Verplichting	Geen verplichting	Interne SLA	Jaarplan
Doelgroep extern	Leveranciers	Voorkeurs leverancier	Burgers, Overheden
Doelgroep intern	Medewerkers	Management	College, Directie

Toepassing:

De 'overall' belangrijkheid wordt vastgesteld door de impact-kolom te selecteren waarbij minimaal drie criteria van toepassing zijn.

4.2.2 Urgentie

Het invoermoment van bijvoorbeeld nieuwe wet- en regelgeving kan zeer bepalend zijn voor het moment waarop een niet standaard wijziging moet zijn ingevoerd. De "Urgentie" is een indicatie van de snelheid waarmee de niet standaard wijziging moet worden uitgevoerd.

Criterium	Urgentie		
	Laag	Midden	Hoog
Snelheid van invoering	>3 maanden	1 t/m 3 maanden	<1 maand

4.2.3 Voorlopige prioriteit

De voorlopige prioriteit is een combinatie van de belangrijkheid en urgentie van de aangevraagde niet standaard wijziging en wordt volgens het onderstaand schema bepaald:

Urgentie	Belangrijkheid		
	Groot	Midden	Klein
Hoog	1-Top	2-Hoog	3-Midden
Midden	2-Hoog	3-Midden	3-Midden
Laag	3-Midden	3-Midden	4-Laan

De voorlopige prioriteit wordt initieel aangegeven op het wijzigingsformulier en hierna besproken en vastgesteld in het in het wijzigingsoverleg.

De definitieve prioriteit wordt later vastgesteld door de Wijzigingsbeheerder die rekening houdt met het advies m.b.t. de Informatiebeveiliging, de impact analyse, en na afstemming met de betrokkenen.

Van wijzigingsverzoeken welke voortkomen uit een project wordt de onderlinge prioriteit in relatie tot de project uitvoering in principe door de projectleider aangegeven.

Uiteraard is afstemming met de Wijzigingsbeheerder van belang.

4.3 Informatiebeveiliging

Naast de prioriteit-criteria "belangrijkheid" en "urgentie" wordt een wijziging beoordeeld op "impact op de informatiebeveiliging". Hiertoe behoren de volgende vier aspecten:

- **Beschikbaarheid**

Op ieder gewenst moment binnen de afgesproken periode kunnen beschikken over de informatie. Dit vereist continuïteit van de I&A infrastructuur.

- **Integriteit**

De juistheid, volledigheid en ook de correctheid in de tijd van informatie.

- **Vertrouwelijkheid**

Het beschermen van informatie tegen ongeautoriseerde kennisneming en gebruik.

- **Privacy**

Op welke manier moet de privacy van de gegevens worden beveiligd..

Voor bestaande kern-applicaties dienen bovengenoemde aspecten in principe al bekend te zijn, maar grote wijzigingen kunnen toch van invloed zijn op de informatiebeveiliging. Dit zelfde geldt voor (grote) wijzigingen in de I&A infrastructuur.

Het onderstaande schema kan worden gebruikt voor het bepalen van de impact van een wijziging op het punt van Informatiebeveiliging. De genoemde aspecten komen terug bij de impactanalyse.

Impact	Criterium			
	Beschikbaarheid	Integriteit	Vertrouwelijkheid	Privacy
Klein	Niet nodig Gegevens kunnen zonder gevolgen langere tijd niet beschikbaar zijn	Niet zeker Informatie mag worden veranderd	Openbaar Informatie mag door iedereen worden gezien	Openbaar Informatie mag door iedereen worden gezien
Standaard	Noodzakelijk Informatie mag incidenteel niet beschikbaar zijn	Bescherm Het bedrijfsproces staat enkele (integriteits-) fouten toe	Bedrijfsvertrouwelijk Informatie is toegankelijk voor alle medewerkers van Katwijk	Beveiligd Informatie is beveiligd
Middel	Belangrijk Informatie moet vrijwel altijd beschikbaar zijn, continuïteit is belangrijk	Hoog Het bedrijfsproces staat zeer weinig fouten toe	Vertrouwelijk Informatie is alleen toegankelijk voor een beperkte groep gebruikers	2-factor authenticatie Informatie is alleen toegankelijk d.m.v. 2-factor authenticatie
Groot	Essentieel Informatie mag alleen in uitzonderlijke situaties uitvallen (b.v. bij calamiteiten)	Absoluut Het bedrijfsproces staat geen fouten toe	Geheim Informatie is alleen voor direct geadresseerde(n)	For-your-eyes-only Informatie is alleen persoonlijk voor direct geadresseerde(n)

Uitgangspunt bij een niet standaard wijziging is dat de aanvrager zelf al een beoordeling op informatiebeveiliging heeft gedaan binnen de eigen sector, met name bedrijfsmatig (ondersteuning van het bedrijfsproces) en bedrijfsorganisatorisch (functies en rollen).

De functionele en technische beheerorganisatie maken nog géén specifiek onderscheid in 'servicelevels' voor vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid.

De aanvrager kan specifieke eisen voor vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid aangeven bij de aanvraag. Dit betekent dat de consequenties van deze eisen op maat verder worden onderzocht na het intakeoverleg en/of op verzoek van de Wijzigingsbeheerder.

4.4 Impactanalyse

De Impactanalyse is een proces waarin globaal geanalyseerd wordt wat de consequenties zijn van een (beoogde) wijziging en wordt geadviseerd of en zo ja op welke manier de verandering gecontroleerd kan worden doorgevoerd.

De I of A adviseur als aanvrager voert zelf een impact-analyse uit vanuit het perspectief van de klant. In het onderstaande schema staan de criteria die de I-adviseur kunnen helpen bij het vaststellen van de impact van de wijziging op de eigen organisatie.

Criterium	Impact			
	Klein	Standaard	Middel	Groot
Aantal gebruikers	<10	<50	<100	>100
Bedrijfsrisico	Geen schade verwacht	Geringe schade verwacht	redelijke fin. of imago schade	grote fin. of imago schade
Financiën	Binnen huidig contract	Manager mag opdracht geven	Meervoudige aanbesteding	Europese aanbesteding
Beschikbaarheid	Niet nodig	Noodzakelijk	Belangrijk	Essentieel
Integriteit	Niet zeker	Beschermd	Hoog	Absoluut
Vertrouwelijkheid	Openbaar	Bedrijfsvertrouwelijk	Vertrouwelijk	Geheim
Privacy	Openbaar	Beveiligd	2-factor authenticatie	For-your-eyes-only
Relaties met andere systemen	Geen koppelingen	Enkelvoudige koppelingen	Meervoudige koppelingen	Interne en externe koppelingen
Type wijziging	Standaard module	Standaard software	Maatwerk leverancier	Eigen ontwerp en ontwikkeling
Expertise intern	Ruim aanwezig	Voldoende aanwezig	Beperkt aanwezig	Geen eigen kennis aanwezig
I&A Beleid	Geen raakvlak I&A beleid	Past binnen I&A beleid	Aanpassing huidig I&A beleid	Nieuw I&A beleid noodzakelijk
Verwachte inspanning I&A	<1 werkdag	<5 werkdagen	<20 werkdagen	>20 werkdagen
Applicatie/ functioneel beheer	<0,1 fte	<0,2 fte	<0,5 fte	>0,5 fte

Toepassing:

De 'overall' impact wordt vastgesteld door de impact-kolom te selecteren waarbij minimaal 3 criteria van toepassing zijn.

4.5 Randvoorwaarden

Een wijziging kan niet verder in behandeling worden genomen als er niet aan een aantal randvoorwaarden is voldaan. Een wijziging wordt getoetst op de volgende randvoorwaarden:

- **Rollback-scenario geregeld**

Is er nagedacht hoe kan worden teruggegaan naar de situatie voor de wijziging (bij problemen bij het uitvoeren van de wijziging is een roll-back scenario essentieel)

- **Applicatie / functioneel beheer geregeld**

Zijn er duidelijke afspraken gemaakt waar het applicatie / functioneel beheer is ondergebracht

- **Financiële dekking geregeld**

Zijn alle kosten die voortkomen uit de wijziging gedekt (incidenteel en structureel)

- **Security en Privacy**

Heeft de gevraagde wijziging raakvlakken met Security of privacy (beveiliging van gegevens, gebruik van persoonsgegevens enz.) Een akkoord van de CISO of FG kan noodzakelijk zijn.

- **Wijziging past in de I&A architectuur**

Gevraagde wijziging past binnen de I&A architectuur van de gemeente Katwijk



4.6 Classificatie

De categorie en verdere afhandeling van een aangevraagde niet standaard wijziging wordt in het onderstaande schema bepaald met behulp van de eerder uitgevoerde impact analyse en in het wijzigingsoverleg definitief vastgestelde prioriteit.

Categorie

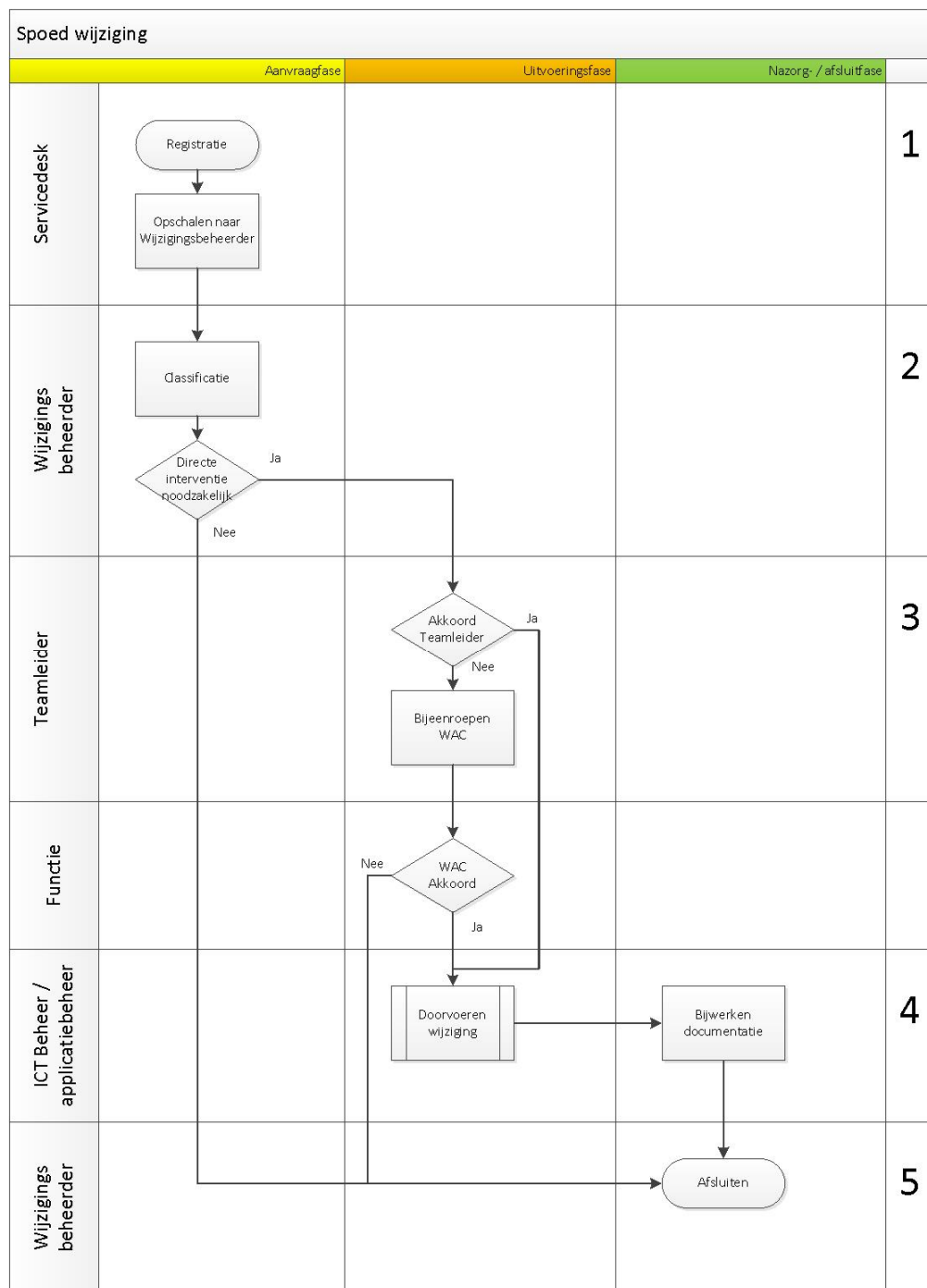
Prioriteit	Impact			
	Groot	Middel	Standaard	Klein
1-Top	1		2	
2-Hoog				
3-Midden	3		4	
4-Laag				

Categorie	Afhandelprocedure
1	Belangrijk, en grote gevolgen. Deze wijzigingen altijd via WAC. In WAC is vertegenwoordiging van het management noodzakelijk. Mogelijk moet een beslissing worden genomen m.b.t. investeringen, inhuur van benodigde kennis of eventuele afwijkingen op het bestaande beleid.
2	Belangrijk, beperkte gevolgen. Deze wijzigingen worden in het wijzigingsoverleg voorlopig goedgekeurd en hierna aangeboden aan het WAC..
3	Minder belangrijk, en grote gevolgen. Deze wijzigingen worden in het wijzigingsoverleg voorlopig afgewezen, in overleg met de aanvrager kan de wijziging toch worden voorgelegd aan het WAC.
4	Minder belangrijk, geen grote gevolgen. Deze wijzigingen worden in het wijzigingsoverleg goedgekeurd en kunnen zonder tussenkomst van het WAC door de wijzigingsbeheerder worden ingepland.

5 Spoed wijziging

Dit type wijzigingen is een oplossing voor incidenten bij primaire bedrijfsprocessen van de gemeente Katwijk, of het betreft een spoed aanpassing aan de I&A infrastructuur (b.v. bij een noodwet of een beveiligingsupdate). Spoed wijzigingen wijken af van de normale procedure, omdat voor dit type wijzigingen de benodigde middelen meteen moeten worden vrijgemaakt. Ook kan een spoedvergadering van de wijzigingsadviescommissie vereist zijn.

5.1 Processchema spoed wijziging



6 Organisatie

6.1 Rollen

Bij deze deelprocessen zijn de volgende rollen direct betrokken:

- Aanvrager
- Wijzigingsoverleg en intake: Wijzigingsbeheerder, I-adviseur, A-adviseur, CiSo
- WAC (Wijzigingsadviescommissie): Wijzigingsbeheerder, teamleider I&A, I-adviseur, A-adviseur
- Wijzigingsbeheerder (procesbeheerder)
- Clustermanager Informatie en Automatisering (proceseigenaar)
- I&A Beheerder (wijzigingsuitvoerder)
- I&A Servicedesk medewerker (indirect betrokken)

6.2 Aanvrager

De persoon die een wijzigingsverzoek initieert is de aanvrager.

De aanvrager gebruikt, heeft zeggenschap over, of beheert de betrokken I&A component(en) waarvoor de aanvraag voor de niet standaard wijziging is gedaan.

Voor kern-applicaties is dit de I-adviseur en/of de applicatie / functioneel beheerder.

Voor infrastructuur wijzigingen is het een I&A-Beheerder.

De aanvrager dient het volledig ingevulde I&A wijzigingsverzoek in via het formulier op intranet bij het centraal meldpunt voor registratie en controle.

6.3 Wijzigingsoverleg en intake

In het wijzigingsoverleg wordt bepaald of de aanvraag volledig is om in behandeling te nemen, anders volgt een verdere wijzigingsintake door een I-adviseur of A-adviseur.

Verder wordt in het wijzigingsoverleg bepaald of de aanvraag gaat om een Project of om een niet standaard wijziging. In het geval dat er wordt bepaald dat het om een Project gaat dan wordt de aanvraag verder door de projectorganisatie afgehandeld.

6.4 WAC (wijzigingsadviescommissie)

Het WAC neemt besluiten over nieuwe applicaties en nieuwe modules op bestaande applicaties. Tevens kunnen wijzigingen op bestaande applicaties en infrastructuur worden ingebracht door de Wijzigingsbeheerder voor besluitvorming in het WAC.

In het WAC hebben zitting: Wijzigingsbeheerder (Voorzitter), Clustermanager Informatie en Automatisering, I en/of A-adviseur, betrokken applicatie/ functioneel beheerder(s) en Aanvrager (eventueel management aanvrager).

6.5 Wijzigingsbeheerder (procesbeheerder)

De Wijzigingsbeheerder zorgt voor het autoriseren, prioriteren, inplannen en afsluiten van de wijziging. De Wijzigingsbeheerder is de voorzitter van het WAC, stelt de wijzigingsagenda op en bewaakt de voortgang van alle niet standaard wijzigingen.

Taken:

- Controleren aanvragen op volledigheid, inhoud, tijdigheid en haalbaarheid in het wijzigingsoverleg
- Autoriseren en afsluiten van de wijziging
- Plannen, voorbereiden en verslag doen van het WAC
- Bijdrage leveren aan de impact-analyse m.b.t. de I&A infrastructuur en eventueel aanpassen van de impact-analyse en urgentie (=prioriteit) in onderling overleg met de aanvrager
- Inschatten en toewijzen van capaciteit
- Opstellen en bijhouden van de wijzigingsagenda
- Bewaken van de voortgang en status van wijzigingsverzoeken
- Informeren van alle betrokkenen incl. Servicedesk en I&A-Beheerders bij het in productie nemen van de wijziging
- Leveren van informatie aan andere processen en procesbeheerders
Ad hoc: bij spoed wijzigingen (o.a. t.b.v. impactbepaling)
Regulier: rapportages m.b.t. prestatie indicatoren
- Leveren van informatie aan proces-eigenaar
Ad-hoc: excepties, mislukte wijzigingen, escalaties uit het WAC
Regulier: rapportages m.b.t. prestatie indicatoren
- Waar mogelijk vergelijkbare wijzigingen met bekende impact omvormen tot een standaard wijziging.

Verantwoordelijkheden:

- Voorzitter van het WAC overleg
- Afstemmen wijzigingsagenda met Clustermanager Informatie en Automatisering
- Informeren Servicedesk I&A over wijzigingen
- Proces en resultaat meten en sturen aan de hand van de prestatie indicatoren

Bevoegdheden:

- Aanvrager verzoeken om verbetering van het verzoek bij niet voldoen aan duidelijkheid, juistheid, tijdigheid en haalbaarheid.
- Definitieve prioritering van aanvragen in overleg met betrokkenen en het inplannen (Change kalender).
- Escalatie naar proces-eigenaar Clustermanager Informatie en Automatisering bij niet oplosbare conflicten met aanvrager of uit WAC
- Opstellen en aanpassen van de wijzigingsagenda waarbij de datum voor het in productie nemen in overleg met het WAC plaatsvindt.
- Afsluiten van de niet standaard wijziging
- Opstellen en aanpassen van het aanvraag-Intakeformulier, acceptatie criteria en dit handboek wijzigingsbeheer in overleg met betrokkenen.

6.6 Clustermanager Informatie en Automatisering (proceseigenaar)

De Clustermanager Informatie en Automatisering is eindverantwoordelijk voor het wijzigingsbeheer en ontvangt informatie van de Wijzigingsbeheerder.

Taken:

- Prestatie-indicatoren voor sturing aanreiken aan de Wijzigingsbeheerder
- Managen van escalaties
- Evalueren van prestaties
- Adviseren inzake verbeteren

Verantwoordelijkheden:

- Eindverantwoordelijk voor de effectiviteit en efficiency van de verwerking van alle wijzigingen op de I&A infrastructuur
- Onderhouden van relatie met de organisatie op koppelvlakken naar I&A diensten en processen

Bevoegdheden:

- Vaststellen en wijzigen van de prestatie indicatoren
- Definiëren van capaciteit en budget voor wijzigingsbeheer

6.7 I&A Beheerder (wijzigingsuitvoerder)

De I&A Beheerder is verantwoordelijk voor de uitvoering van de wijziging, levert een bijdrage aan de technische impact-analyse, kan deelnemen in het WAC en verzorgt de evaluatie.

Taken:

- Bijdrage leveren aan de impact-analyse m.b.t. de I&A infrastructuur
- Bepalen van de oplossingsrichting voor implementatie op de technische infrastructuur
- Uitvoeren van de wijziging nadat deze is geautoriseerd en gepland
- Beschikbaar maken en houden van de technische infrastructuur
- Oplossen van (on)voorziene problemen, waar nodig in overleg met I&A collega's, applicatie/ functioneel beheerders en/of Wijzigingsbeheerder.
- Opstellen en aanpassen van de technische documentatie
- Vastleggen van start- en einddatum van een wijziging en de bestede uren

Verantwoordelijkheden:

- Informeren Servicedesk en bijwerken wijzigingsactiviteiten
- Bijhouden ontwikkeling, test/acceptatie en productie van een wijziging incl. het voldoen aan de technische acceptatiecriteria
- Evalueren van de wijziging met de betrokkene

Bevoegdheden:

- Vastleggen van de wijzigingsstatus voor evaluatie
- Escaleren van niet oplosbare problemen naar de Wijzigingsbeheerder
- Beslissen over een "roll-back" bij niet oplosbare uitrolproblemen, bij kern-applicaties in overleg met de applicatie/ functioneel beheerder

6.8 I&A Servicedesk

Taken:

- Vervaardigen of aanpassen van uitvraaglijsten t.b.v. incidentregistratie bij nieuwe applicaties of grote wijzigingen
- Het relateren van incidenten aan nieuw uitgevoerde wijzigingen

Verantwoordelijkheden:

- Informatie over incidenten aanleveren voor de evaluatie

Bevoegdheden:

- n.v.t.



7 Relatie met andere ITIL processen

7.1 Configuratiebeheer

De Configuratiebeheerder levert de CMDB informatie en faciliteiten en is verantwoordelijk voor het versie- en licentie-beheer.

Om te voorkomen dat er meerdere versies van een CI binnen de productie enerzijds en ontwikkel, test, en acceptatieomgeving anderzijds kunnen bestaan, of één versie in meerdere hoedanigheden, worden alle fysieke veranderingen door de configuratiebeheerder uitgevoerd.

De configuratiebeheerder zorgt voor overall bewaking en controle van alle wijzigingen in de CMDB

Dit proces is in Katwijk nog niet ingeregeld.

Applicatiebeheer (software) wordt op dit moment bijgehouden in de autorisatiematrix.

7.2 Probleembeheer

Wijzigingsverzoeken voor tijdelijke (quick fix) of structurele aanpassing van de infrastructuur komen via de Probleembeheerder.

Dit proces is in Katwijk nog niet ingeregeld.

7.3 Incidentbeheer

Incidentbeheerder (en I&A Servicedesk) worden geïnformeerd door de Wijzigingsbeheerder over nieuwe applicaties en grote wijzigingen om uitvraaglijsten te kunnen aanpassen c.q. te maken en mogelijke vragen van eindgebruikers op te vangen.

Tevens worden zij geïnformeerd over de uit te rollen wijzigingen voor mogelijke verstoringen.

Incidentbeheerder (en I&A Servicedesk) kunnen zodoende nieuwe incidenten in relatie brengen met recentelijk uitgevoerde wijzigingen. Bij het oplossen van een verstoring kan tevens een spoed-verzoek (quick fix) via de Incidentbeheerder komen.

Dit proces is in Katwijk nog niet ingeregeld.

7.4 Releasebeheer

Incidenteel worden in overleg met de applicatie/ functioneel beheerder releases opgespaard.

Releasebeheer voor de wijzigingen op kern-applicaties kan pas serieus worden opgepakt, nadat het Applicatie/ functioneel beheer van afdelingen in een wijzigingsagenda is ingericht.

Dit proces is in Katwijk nog niet ingeregeld.



8 Planning en controle

8.1 Wijzigingsagenda

De Wijzigingsbeheerder beheert de wijzigingsagenda en bewaakt de planning (benodigde capaciteit i.o.m. Clustermanager Informatie en Automatisering) en de status van wijzigingen. De planning en het in productie nemen wordt afgestemd binnen het WAC.

8.2 Doorlooptijden en inspanning I&A

Bij de impact analyse op het intake formulier is een grove inschatting voor de verwachte inspanning I&A aangegeven, deze inschatting is onderverdeeld in: <1 werkdag, <5 werkdagen, <20 werkdagen en >20 werkdagen. Op het moment dat het intake formulier wordt ingevuld met de aanvrager is het vaak lastig om nauwkeuriger in te schatten hoe groot de verwachte inspanning voor I&A is.

Op het moment dat een wijziging is goedgekeurd (in het WAC) zal de wijzigingsbeheerder in overleg met aanvrager en de I en/of A adviseur de benodigde inspanning door I&A opnieuw inschatten en in uren aangeven op de wijzigingsagenda. De wijzigingsbeheerder kan vervolgens met de beschikbaar gestelde capaciteit voor niet standaard wijzigingen en de bepaalde prioriteit de wijzigingen gaan inplannen en in uitvoer zetten bij de behandelaar(s). Op de wijzigingsagenda worden de geplande startdatum en einddatum aangegeven, deze worden hierna bewaakt door de wijzigingsbeheerder.

8.3 Controles

Er worden controles in verband met processturing uitgevoerd door de Wijzigingsbeheerder.

Cross checks

Op de wijzigingen kunnen 'cross checks' worden uitgevoerd, waarbij de deelprocessen weliswaar door één persoon uitgevoerd worden, maar controles worden uitgevoerd door een collega.

Deze scheiding heeft onder andere kennisdeling en overdracht als positief neveneffect.

Men komt bij de controle van een wijziging in aanraking met andermans oplossingen en 'slimmigheden'.

9 Kwaliteitsborging

9.1 Proces afspraken

Het vasthouden aan de proces afspraken uit dit Handboek is van belang voor de kwaliteit van het doorvoeren van wijzigingen:

- Nieuwe applicaties worden op een standaardwijze op de (cloud)servers geplaatst
- Wijzigingen ondergaan een technische test en
- Kern-applicaties worden getest op hun functionaliteit door de applicatie/ functioneel beheerder. Pas als dit succesvol is verlopen, er eventueel opleiding is verzorgd voor de gebruikers, de technische en functionele documentatie is opgeleverd, wordt een wijziging vrijgegeven voor gebruik.

Tevens vindt een dubbele evaluatie van de wijzigingen voor kern-applicaties plaats:

1e Evaluatie: door de wijzigingsuitvoerder met de aanvrager.

2e Evaluatie: door de betrokkenen in het WAC, volgend op het in productie nemen.

9.2 Acceptatie criteria, I&A Architectuur

Wijzigingen dienen te voldoen aan de criteria van de I&A Architectuur.

Met name bij nieuwe kern-applicaties en wijzigingen aan de I&A Infrastructuur dienen deze criteria nauwlettend te worden gevolgd.

9.3 Acceptatie criteria, Aanvraag algemeen

Wijzigingen aan kern-applicaties dienen te worden aangevraagd met behulp van het aanvraagformulier op het Centraal Meldpunt. Het acceptatiecriterium om een wijziging in behandeling te nemen is een volledig ingevuld formulier, zodat de algemene gegevens van de aanvraag kunnen worden geregistreerd.

De controle op volledigheid, inhoud, tijdigheid en haalbaarheid wordt gedaan door de Wijzigingsbeheerder.

10 Processturing en KPI's

Het sturen van het wijzigingsbeheerproces kan plaatsvinden met behulp van indicatoren. De meest kritische indicatoren voor een proces, organisatie of project worden ook wel Key performance Indicators (KPI's) genoemd. Per KPI wordt een norm afgesproken.

De KPI's voor het niet standaard wijzigingen zijn in Katwijk nog niet bepaald.

11 Rapportages

11.1 Clustermanager Informatie en Automatisering

De Wijzigingsbeheerder informeert de Clustermanager Informatie en Automatisering wekelijks over wijzigingen voor kern-applicaties en wijzigingen aan de I&A infrastructuur.

Dit betreft de volgende informatie:

- wijzigingen, klaar voor om in productie te nemen, ten behoeve van besluitvorming.
- wijzigingen, uitgerold of teruggerold, ten behoeve van evaluatie.

De volgende gegevens worden regulier gerapporteerd aan de Clustermanager Informatie en Automatisering per maand en cumulatief per jaar:

Invoer:

- Aantal ingediende wijzigingsverzoeken afgekeurd door Wijzigingsbeheerder.
(op basis van niet haalbaar, niet voldoen aan acceptatiecriteria etc.)

Proces:

- Aantal wijzigingen in behandeling (is momentopname).
- Gemiddelde doorlooptijd van de wijzigingen.
- Totaal en gemiddeld aantal bestede uren aan de wijzigingen.

Uitvoer:

- Aantal wijzigingen uitgevoerd.

Plus KPI:

- Aantal (en %) wijzigingen dat nieuwe storingen geeft na het in productie nemen.

Op ad-hoc basis worden de volgende gegevens gerapporteerd:

- Irritaties, ontevredenheid in de organisatie.
- Capaciteit problemen.
- Escalatie vanuit WAC inzake het in productie nemen J/N?.
- Wijziging welke belangrijke verstoringen veroorzaken na het in productie nemen.

11.2 Procesbeheerders

De Wijzigingsbeheerder en uitvoerders leveren uiteindelijk diverse informatie aan andere processen en procesbeheerders (zie relatie met andere ITIL processen).

Deze informatie is in principe ad hoc (bijv. informatie bij impact-analyse van spoed wijzigingen; gegevens aan Configuratiebeheerder bij nieuwe applicatie etc.).

Er is nog géén reguliere rapportage afgesproken.

12 Bronvermelding

Gemeente Amersfoort. (2008, November 6). Handboek Wijzigingsbeheer. Amersfoort, Utrecht, Nederland.

Wikipedia. (sd). *ITIL*. Opgehaald van wikipedia.org: <https://en.wikipedia.org/wiki/ITIL>