

Bijlage M - Change Management kaders

1. Algemeen

- Opdrachtnemer gebruikt het Change Management proces op basis van ITIL 4, zoals hieronder verder uitgewerkt.

2. Change Types

2.1. Standaard Changes (zie hiervoor ook Bijlage J 'lijst met standaard changes', welk definitief dient te worden gemaakt met Opdrachtnemer)

- **Definitie:** Standaard changes zijn vooraf goedgekeurde, laag-risico wijzigingen die regelmatig voorkomen en worden gevolgd via een gestandaardiseerde procedure.
- **Uitvoering:** Standaard changes kunnen door de IT-beheerleverancier worden uitgevoerd conform vooraf afgesproken doorlooptijden.
- **Registratie:** Alle standaard changes moeten worden geregistreerd in de ITSM-tooling van LO, gekoppeld aan de CMDB, en periodiek gerapporteerd aan Lucas Onderwijs.

2.2. Non-standaard Changes

- **Definitie:** Non-standaard changes zijn wijzigingen die nog niet als standaard zijn gedefinieerd of een hoger risico hebben of een grotere impact op de IT-infrastructuur en bedrijfsvoering kunnen hebben.
- **Goedkeuring:** Non-standaard changes moeten worden goedgekeurd door het Change Advisory Board (CAB) van Lucas Onderwijs.
- **Regie:** De afdeling Informatiebeheer (IB) van Lucas Onderwijs heeft de regie over alle non-standaard changes.
- **Procedure:** Non-standaard changes doorlopen een volledige change procedure inclusief impactanalyse, risicobeoordeling en goedkeuring door CAB.

2.3. Emergency changes

- **Definitie:** Emergency Changes zijn wijzigingen die onmiddellijk moeten worden doorgevoerd om ernstige verstoringen van IT-diensten te voorkomen of te herstellen. Deze wijzigingen vereisen directe actie en kunnen niet wachten op het reguliere changeproces.
- **Goedkeuring:** In plaats van goedkeuring via het Change Advisory Board (CAB), wordt een versnelde goedkeuring verleend door een aangewezen senior functionaris bij Lucas Onderwijs of de IT-beheerleverancier.
- **Regie:** De regie over Emergency Changes ligt bij de IT-beheerleverancier, met betrokkenheid van de afdeling Informatiebeheer (IB) van Lucas Onderwijs voor goedkeuring en toezicht.
- **Procedure:** De IT-beheerleverancier registreert en classificeert de wijziging als emergency. Snelle goedkeuring wordt verkregen via een versnelde route. De wijziging wordt onmiddellijk geïmplementeerd, gedocumenteerd en achteraf geëvalueerd door het CAB voor verdere analyse en verbetering.

2.4. Change Processtappen

2.4.1. Stap 1. Aanvraag en registratie

- **Gebeurtenis gedreven:** Changes kunnen alleen worden gestart door een aangemeld melding/ticket, vanuit incident, probleem, projecten, proactieve verbeteringen.
- **Registratie:** De IT-beheerleverancier registreert alle change verzoeken in de ITSM-tooling van LO.

2.4.2. Stap 2. Classificatie

- **Standaard of niet-standaard:** De IT-beheerleverancier classificeert de change als standaard of niet-standaard op basis van vooraf gedefinieerde lijst met standaard changes (Bijlage J).
- **Impact en risico:** Een initiële beoordeling van de impact en het risico van de change wordt uitgevoerd.

2.4.3. Stap 3. Goedkeuring

- **Standaard Changes:** Goedkeuring wordt automatisch verleend volgens vooraf afgesproken procedures en doorlooptijden.
- **Non-standaard Changes:** Non-standaard changes worden geëscaleerd naar het CAB van Lucas Onderwijs voor goedkeuring.
 - **Impactanalyse:** Een gedetailleerde impactanalyse wordt uitgevoerd door de IT-beheerleverancier en ingediend bij het CAB. Deze impactanalyse is inclusief risico-analyse, testplan, backup/recovery, UAT, configuratie, documentatie en compliance
 - **CAB vergadering:** Het CAB bespreekt en keurt de change goed of wijst deze af. De afdeling IB heeft hierin een leidende rol.
- **Kalender:** er zal in samenspraak tussen Opdrachtnemer en LO per niet standaard change worden bepaald of en wanneer deze wordt geïmplementeerd, danwel toegevoegd aan de kalender

2.4.4. Stap 4. Implementatie

- **Standaard Changes:** De IT-beheerleverancier voert standaard changes uit volgens de goedgekeurde procedure en binnen de afgesproken doorlooptijd.
- **Non-standaard Changes:** Na goedkeuring door het CAB, wordt de implementatie gepland en (eventueel) uitgevoerd onder toezicht van de afdeling IB.

2.4.5. Stap 5. Verificatie en afsluiting

- **Verificatie:** Na uitvoering van de change, verifieert de IT-beheerleverancier of de change correct is geïmplementeerd in samenspraak met LO en documenteert de resultaten.
- **Afsluiting ticket:** Het oorspronkelijke incident kan pas worden afgesloten nadat de change succesvol is uitgevoerd en geverifieerd.
- **Afsluiting change:** Het change record wordt afgesloten in het Change Management systeem en een rapport wordt gegenereerd.

3. Rollen en verantwoordelijkheden

3.1. IT-beheerleverancier

- **Uitvoering Standaard Changes:** Verantwoordelijk voor de uitvoering en rapportage van standaard changes.
- **Impactanalyse:** Uitvoeren van impactanalyses voor non-standaard changes en deze indienen bij het CAB.
- **Documentatie:** Zorgen voor volledige documentatie van alle changes en tijdige rapportage aan Lucas Onderwijs.
- **Afsluiting incidenten:** Incidenten pas afsluiten nadat de bijbehorende change is uitgevoerd.

3.2. Change Advisory Board (CAB)

- **Definitie:** Lucas Onderwijs behoudt de regie over het Change Advisory Board (CAB) en zit deze altijd voor. Het CAB is verantwoordelijk voor het beoordelen, goedkeuren en prioriteren van alle geplande wijzigingen binnen de IT-omgeving.
- **Werkzaamheden:** LO CAB ziet toe dat:

1. Alle wijzigingen tijdig worden ingediend voor CAB-beoordeling.
 2. Geen conflicterende changes worden doorgevoerd, wat zorgt voor continuïteit van de IT-dienstverlening.
 3. De change kalender altijd up-to-date is en gedeeld wordt met relevante stakeholders, zodat er overzicht is van alle geplande en goedgekeurde changes.
- **Beoordeling Non-standaard Changes:** Beoordelen en goedkeuren van non-standaard changes.
 - **Risicobeoordeling:** Uitvoeren van een risicobeoordeling en het nemen van een besluit over de implementatie van non-standaard changes.
 -

3.3. Afdeling Informatiebeheer (IB) van Lucas Onderwijs

- **Regie Non-standaard Changes:** De regie voeren over non-standaard changes en het voorzitten van het CAB.
- **Coördinatie:** Coördineren van alle activiteiten met betrekking tot non-standaard changes en zorgen voor naleving van de change procedures.

4. Rapportage en Evaluatie

4.1. Rapportage

- **Periodieke rapportages:** De IT-beheerleverancier levert periodieke rapportages over de uitgevoerde standaard changes en ingediende non-standaard changes.
- **Change statistieken:** Rapporten bevatten statistieken over aantallen changes, doorlooptijden, succesratio's en eventuele problemen.

4.2. Evaluatie

- **Regelmatige evaluaties:** Periodieke evaluaties van het change management proces om verbeterpunten te identificeren en door te voeren.
- **Feedback loops:** Gebruik maken van feedback loops om continue verbetering van het change management proces te waarborgen.