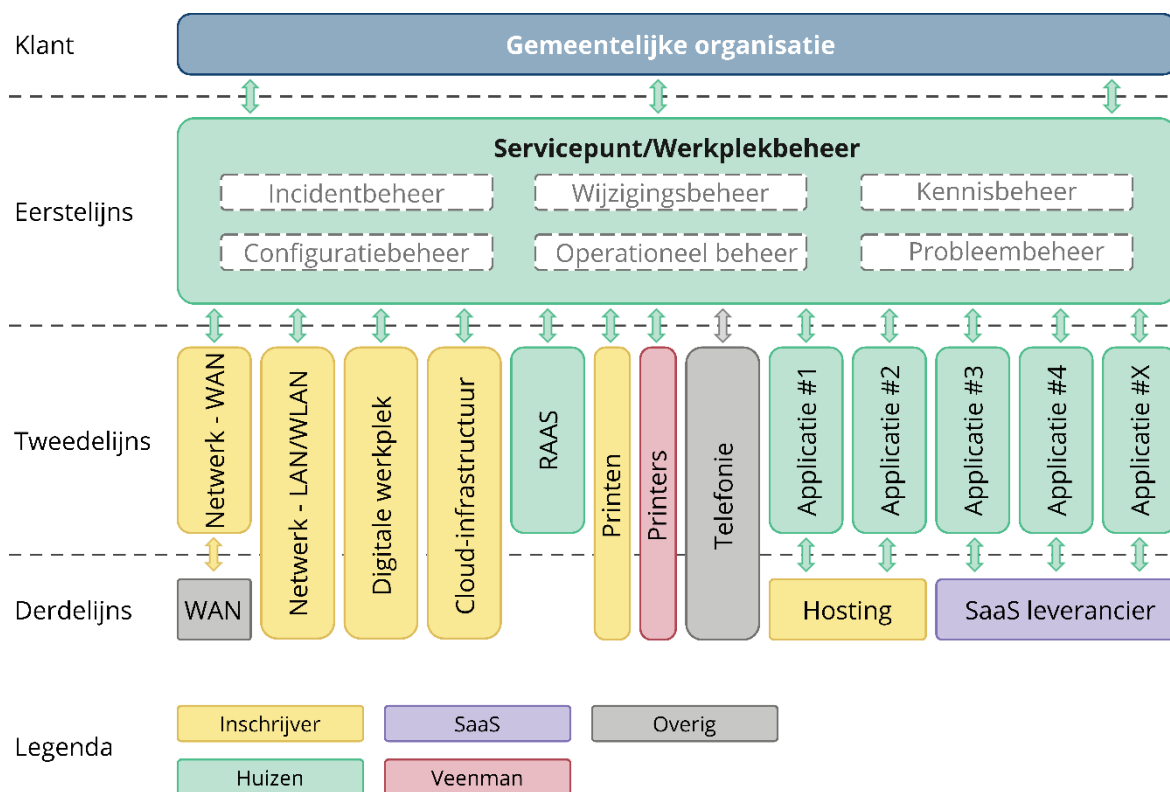


Bijlage 7e. Interne skilled Servicedesk (Servicepunt)

De gemeente Huizen is voornemens de eerstelijns servicedesk intern te organiseren, hierna genoemd 'Servicepunt'.

Het Servicepunt fungeert als het centrale aanspreekpunt, Single Point of Contact, voor alle IT-gerelateerde vragen, incidenten en verzoeken binnen de gemeentelijke organisatie. Het doel is om de dienstverlening efficiënt, professioneel en klantgericht te maken. De gemeente Huizen is van mening dat, om dit te bereiken, het oplossend vermogen van het Servicepunt optimaal moet zijn, de Servicedesk fysiek aanwezig is op het gemeentehuis en dit intern georganiseerd moet zijn. De gemeente streeft daarvoor naar het opzetten van een interne "skilled servicedesk".

De verdeling van verantwoordelijkheden met betrekking tot de dienstverlening ziet er, vanuit de optiek van de aanbesteding, in de ideale situatie uit als in de volgende afbeelding weergegeven:



Figuur 1.1 – visueel overzicht van dienstverlening

De gemeente is op zoek naar een partner die haar visie deelt en inziet dat deze opzet ook voor Inschrijver van toegevoegde waarde zal zijn. Gezien de verantwoordelijkheid voor de te leveren dienstverlening bij de Inschrijver ligt, verwacht de gemeente Huizen een partner die samen de zelfredzaamheid van de interne Servicedesk op termijn wil vergroten. Hiervoor onderscheiden we een aantal processen:

Incidentbeheer

- **Doel:** Zo snel mogelijk herstellen van normale IT-dienstverlening bij verstoringen.
- **Rol Servicedesk:** Het aannemen, registreren, prioriteren, verwerken, eventueel doorzetten en monitoren van openstaande incidenten binnen de gemeentelijke organisatie.

- *Raakvlak met Inschrijver:* Incidenten die niet door de Servicedesk opgelost kunnen worden, worden doorgezet naar de Servicedesk van Inschrijver. Incidenten geconstateerd door Inschrijver worden geregistreerd door de Servicedesk van Inschrijver. Afhandeling van het incident door Inschrijver.
- *Wens:* de wens van de gemeente is dat de Servicedesk steeds zelfredzamer wordt ten aanzien van het oplossen van incidenten.

Service request beheer

- *Doel:* Verwerken van gebruikersverzoeken, zoals vragen en aanvragen tot ondersteuning.
- *Rol Servicedesk:* Het aannemen, registreren, verwerken en eventueel doorzetten en monitoren van openstaande verzoeken binnen de gemeentelijke organisatie.
- *Raakvlak met Inschrijver:* Verzoeken die niet verwerkt kunnen worden door de Servicedesk, worden doorgezet naar de Servicedesk van Inschrijver.
- *Wens:* de wens van de gemeente is dat de Servicedesk steeds zelfredzamer wordt ten aanzien van het beantwoorden van vragen (zie kennisbeheer) en het verwerken van verzoeken. Hiervoor zullen bijvoorbeeld Servicedeskmedewerkers op termijn autorisaties nodig hebben.

Kennisbeheer

- *Doel:* Documenteren van handleidingen, standaard oplossingen en work arounds om consistent en efficiënt te werken.
- *Rol Servicedesk:* Het registreren en up-to-date houden van documentatie, handleidingen, standaard oplossingen en work arounds ten aanzien van de dienstverlening.
- *Raakvlak met Inschrijver/wens:* voor het opbouwen van een kennisbank binnen de gemeente Huizen is kennis nodig van de dienstverlening van Inschrijver. Inschrijver voorziet de Servicedesk van de gemeente van de benodigde informatie om zo veel mogelijk (incidenten en verzoeken) zelf te kunnen afhandelen.

Probleembeheer

- *Doel:* Het achterhalen van oorzaken achter veelvoorkomende/terugkerende incidenten op de dienstverlening.
- *Rol Servicedesk:* Het (proactief of reactief) herkennen van veelvoorkomende incidenten en verzoeken, om tot verbetervoorstellen te komen om deze meldingen in de toekomst te voorkomen.
- *Raakvlak met Inschrijver:* De Servicedesk van de gemeente moet kunnen afstemmen met Inschrijver over de huidig openstaande problemen, hun oorzaken en mogelijke work arounds en oplossingen.

Wijzigingsbeheer

- *Doel:* Alle wijzigingen op een gestructureerde manier te laten verlopen om de kans op verstoring in het ICT landschap tot een minimum te beperken.
- *Rol Servicedesk:* Het aannemen van wijzigingsverzoeken en doorzetten naar de relevante partij voor verwerking. Bepaalde standaard wijzigingen kunnen door de Servicedesk zelf doorgevoerd worden.

- *Raakvlak met Inschrijver:* Standaard wijzigingen die de Servicedesk van de gemeente (nog) niet kan uitvoeren, worden doorgezet naar Inschrijver. Inschrijver werk proactief mee om te zorgen dat de zelfredzaamheid van de Servicedesk van de gemeente optimaal is.
- *Wens:* de wens van de gemeente is dat de Servicedesk steeds zelfredzamer wordt ten aanzien van het verwerken van standaard wijzigingen.

Configuratiebeheer

- *Doel:* Het leveren van accurate en up-to-date informatie ten aanzien van middelen gebruikt voor de dienstverlening.
- *Rol servicedesk:* Het beheren (muteren en up-to-date houden) van de configuration management database (CMDB).
- *Raakvlak met Inschrijver:* Wijzigingen doorgevoerd door Inschrijver met impact op de CMDB worden tijdig met de Servicedesk van de gemeente gecommuniceerd, om het CMDB te kunnen beheren.