

# REGIE OP INFORMATIEVOORZIENING DRECHTSTEDEN

Bedrijfsvoering Drechtsteden

Aanbestedingsdocumentnummer:		
Versie	0.8	14-06-2023
	0.9	12-11-2025

## INHOUDSOPGAVE

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>2</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2 De Gemeenschappelijke regeling Drechtsteden</b>	<b>4</b>
2.1 Over Drechtsteden	4
<b>3 Regie op Informatievoorziening</b>	<b>6</b>
3.1 Regie op vraag en aanbod	6
3.2 Regieorganisatie	8
<b>4 Inrichtingsprincipes</b>	<b>11</b>
<b>5 Werkstromen</b>	<b>12</b>
<b>6 Processen</b>	<b>13</b>
6.1 Service Strategy	13
6.2 Service design	15
6.3 Service Transition	20
6.4 Service Operations	22
6.5 Project- en portfoliomanagement	25
<b>7 Rapportages</b>	<b>26</b>
<b>8 Overlegvormen</b>	<b>27</b>

## 1 INLEIDING

Als antwoord op de veranderende behoeften en potentiële kansen heeft de Drechtsteden gekozen voor een meerjarige transitie waarbij het ICT-opdrachtgeverschap wordt versterkt, een nieuw Regiemodel en een nieuw technologiemodel worden ingevoerd waarbij meer ICT-diensten vanuit de markt worden afgenomen. Met deze transitie wil de Drechtsteden beter in staat zijn om met behulp van informatietechnologie een bijdrage te leveren aan de inhoudelijke ambities, mee te bewegen op maatschappelijke trends en de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.

De Drechtsteden wil met de aanbesteding Kantoren LAN, de dienstverlening voor het Kantoren gaan afnemen van de markt. De verantwoordelijkheid voor de levering van deze dienstverlening komt dan bij de Opdrachtnemer te liggen. Drechtsteden doet daarmee ook afstand van een deel van haar huidige stuurinstrumenten, zoals het zelf kunnen ingrijpen op de ICT-operatie. Medewerkers zullen zich meer en meer richten op veranderingen in bedrijfsprocessen en hun regietaken bij het leveren van oplossingen. Drechtsteden blijft echter wel de regie voeren op de Dienstverlening. Dit moet worden ingevuld via goede afspraken en goede samenwerking met de te contracteren Opdrachtnemer. Dit document beschrijft de context van de Drechtsteden en op hoofdlijnen hoe de Drechtsteden deze regie en samenwerking willen vormgeven.

## 2 DE GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING DRECHTSTEDEN

### 2.1 Over Drechtsteden

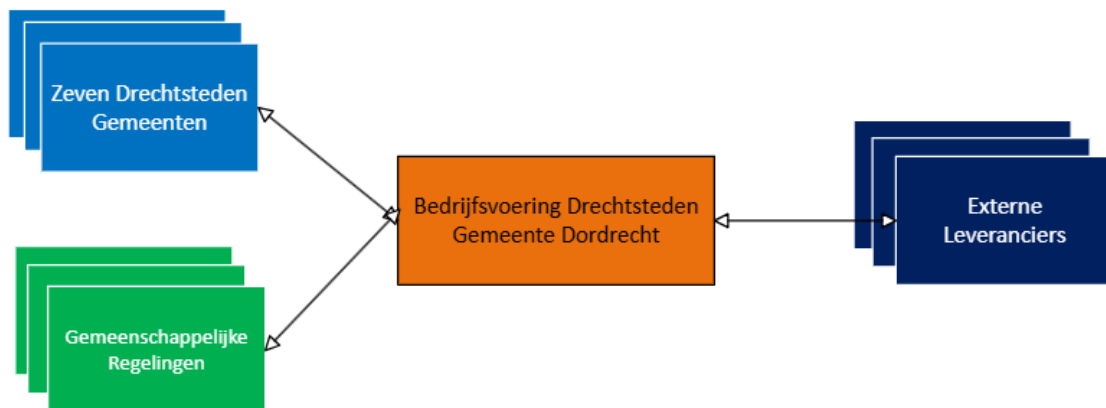
Bedrijfsvoering Drechtsteden maakt deel uit van de gemeente Dordrecht en werkt voor de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. Samen vormen zij de regio Drechtsteden: een gebied met ruim 300.000 inwoners. Naast deze zeven gemeenten, besteden ook de gemeenschappelijke regelingen Sociale Dienst Drechtsteden, Dienst Gezondheid & Jeugd en de Omgevingsdienst Zuid Holland Zuid hun bedrijfsvoering aan ons uit.

Bedrijfsvoering Drechtsteden voert een meerjarige transitie uit waarbij meer ICT-diensten vanuit de markt worden afgenomen, het ICT-opdrachtgeverschap wordt versterkt en een nieuw regiemodel is ingevoerd. Deze transitie wordt vormgegeven met het programma ICT beweegt. Met deze transitie wil Opdrachtgever door middel van de inzet van informatietechnologie beter in staat zijn waarde toe te voegen voor onze samenleving en oplossingen te vinden voor de vraagstukken waar wij als regionale en lokale overheden voor staan.

Bedrijfsvoering Drechtsteden is dé resultaatgerichte dienstverlener, die klanten ontzorgt door de ondersteunende taken zo gestandaardiseerd mogelijk uit te voeren en zorgt voor efficiëntie, continuïteit en kwaliteitsverhoging. Het SCD biedt de Drechtstedenorganisaties ondersteuning bij zowel beleidsvorming en advisering als bij uitvoerende taken op de volgende terreinen:

- ICT
- Facilitaire zaken & Documentaire Informatievoorziening
- P&O
- Financiën en Inkoop
- Juridisch Kenniscentrum
- Communicatie

Op het gebied van ICT-dienstverlening kunnen de relaties tussen de Drechtstedenorganisaties en Bedrijfsvoering Drechtsteden op hoofdlijnen als volgt worden gezien



figuur 2.1

Met zijn vakmanschap, klantkennis & synergievoordelen ondersteunt Bedrijfsvoering Drechtsteden zijn klanten integraal met de bedrijfsvoering, zodat zij hun kerntaken beter kunnen uitvoeren.

Bedrijfsvoering Drechtsteden (ICT) levert diensten voor alle organisaties die binnen de Drechtsteden aanwezig zijn. Om alle diensten te ondersteunen is Drechtsteden sterk afhankelijk van de ICT-infrastructuur die hieraan ten grondslag ligt.

De afdeling ICT streeft naar een kwalitatief goede dienstverlening aan haar klanten tegen een optimale prijs. Deze klanten bestaan uit de genoemde zeven gemeenten en de GRD zelf inclusief gelieerde organisaties. Nieuwe technologie maakt het mogelijk dat er naast beschikbaarheid steeds meer focus komt te liggen op de aspecten beheersbaarheid, flexibiliteit en wendbaarheid. ICT is hierdoor in staat om sneller en beter te anticiperen op capaciteits- en functionele behoeften van klanten. Overigens zijn er ook externe leveranciers die rechtstreeks ICT-producten of diensten leveren aan gemeenten, GRD dochters of gelieerde organisaties. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij bedrijfsapplicaties die als SaaS worden afgenomen.

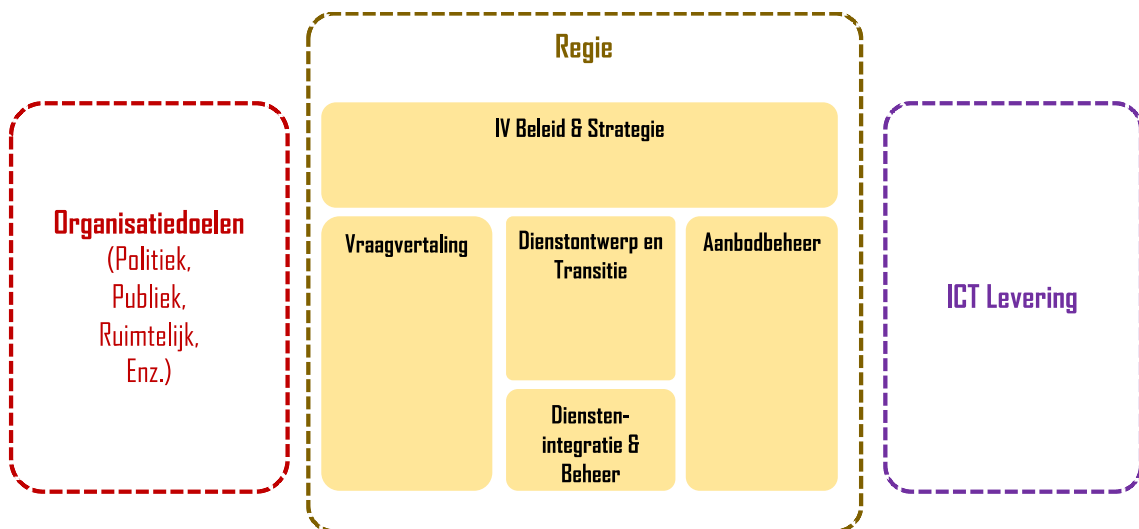
## 3 REGIE OP INFORMATIEVOORZIENING

### 3.1 Regie op vraag en aanbod

Het vlot kunnen inspelen op veranderingen is een van de belangrijkste opgaven waaraan de ICT-dienstverlening moet voldoen. Enerzijds zien we dat de behoeften van onze klantorganisaties voortdurend veranderen, als gevolg van de maatschappelijke opgaven waar zij voor staan, nieuwe ambities en taken en vragen vanuit de samenleving. Anderzijds zien we belangrijke technologische ontwikkelingen zoals het afnemen van diensten uit de cloud en marktpartijen die zich meer en meer toeleegen op specifieke diensten die ons het beheer van systemen uit handen kunnen nemen. Drechtsteden wil meer ICT-diensten afnemen van leveranciers waarmee een verschuiving plaatsvindt van een centrale (interne) naar een externe leveringsvorm.

Om hierop grip te behouden, hanteert Drechtsteden een regiemodel dat innovatie stimuleert, veranderingen mogelijk maakt en bijdraagt aan een dienstverlening met een groeiende diversiteit aan oplossingen. Een model ook dat het mogelijk maakt veilig en soepel informatie tussen systemen uit te wisselen, zodat gebruikers binnen één integrale omgeving hun werkzaamheden kunnen verrichten.

De kern van het model bestaat uit de vertaling van doelen naar vraag en van vraag naar aanbod. Om uiteindelijk te komen tot de daadwerkelijke levering van ICT.



Figuur 3.1

#### 3.1.1 Activiteiten IV Beleid en Strategie

IV Beleid en strategie omvat de strategische afstemming en beleidsvorming van wat de gebruikersorganisatie nu en de komende jaren nodig heeft op het gebied van Informatievoorziening. Het heeft daarnaast ook een adviserende rol richting de gebruikersorganisatie over bijvoorbeeld andere en nieuwe mogelijkheden in voorzieningen, diensten en nieuwe technologieën.

Vanuit de bedrijfsdoelstellingen wordt hier het beleid en de kaders vastgesteld voor de informatievoorziening en ICT waartoe in elk geval behoren: Enterprise Architectuur, bescherming persoonsgegevens, Informatiebeveiliging, kwaliteit, wet & regelgevingen en sourcingstrategie. Ook het

strategisch Leveranciersmanagement is hier belegd zodat de ontwikkelingen van onze belangrijkste leveranciers en partners in lijn blijven met onze behoeften en kaders.

Omdat we steeds makkelijker en sneller veranderingen willen doorvoeren binnen de Drechtsteden neemt het belang van en de aandacht voor de verander- en beheerprocessen toe. Bij het vormgeven van die processen wordt rekening gehouden met verschillen in tempo die bij beheerprocessen anders is dan bij innovaties en vernieuwingen. Het omvat ook het Drechtsteden brede Project portfoliobeheer waarin projecten worden voorgesteld, beoordeeld en geselecteerd die in lijn zijn met de doelstellingen en haalbaar zijn binnen de gestelde budgetten en kwalitatieve kaders.

### **3.1.2 Activiteiten voor de Vraagvertaling**

Vraagvertaling richt zich op de 'wat' vraag. Vanuit de bedrijfsdoelstellingen wordt de informatiebehoefte en het opdrachtgeverschap, waar mogelijk Drechtsteden breed, bepaald en vertaald naar functionele ICT-behoeften die nodig zijn voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen. Het regisseert de afstemming tussen de vraag naar ondersteuning van processen en in te zetten systemen en het aanbod van ICT-oplossingen. De behoeften van gebruikers, de processen en de werkwijzen staan daarbij centraal. Tegelijkertijd zien we steeds vaker dat leveranciers van software zelf de standaardfunctionaliteit van hun systeem bepalen waardoor dit regiecluster zal moeten trachten de bedrijfsprocessen hiermee in lijn te brengen. Dit zijn taken die door Informatiemanagers, Informatieadviseurs en Functioneel Beheerders worden uitgevoerd.

### **3.1.3 Activiteiten voor Aanbodbeheer**

Aanbodbeheer richt zich sterk op de 'waarmee' vraag en heeft als vertrekpunt (de wijziging in) de functionele vereisten van ICT, zoals binnen het regiecluster Vraagvertaling helder is gemaakt en het ontwerp zoals dat in Dienstenontwerp en Transitie is opgesteld. Het richt zich op het geleverd krijgen van de juiste ICT-diensten en oplossingen tegen de juiste prijs en prestatieniveaus binnen de kaders vanuit IV Beleid & Strategie. Het zorgt voor een efficiënte inzet van de ICT-middelen door het coördineren van derde partijen en het bewaken van samenhang tussen de gekozen ICT-diensten. Binnen Aanbodbeheer worden de eisen afgezet tegen de mogelijkheden van de interne of externe markt. De kernactiviteiten zijn feitelijk het inkopen van ICT-diensten en producten en het afsluiten en beheren van contracten die voldoen aan de (nieuwe) kaders en doelstellingen. Dit vraagt niet alleen om een optimale en nauwe samenwerking met zowel de Vraagvertaling als met Dienstenontwerp en Transitie als met (potentiële) leveranciers van ICT-diensten, maar ook met de overige regieclusters. Naarmate de Drechtsteden meer gaat werken volgens het regiemodel zal de benodigde capaciteit en expertise toenemen voor rollen als: ICT-Inkoopspecialist, Leveranciersmanager (tactisch & operationeel), Dienstenniveau beheerder en Contract- en kostenmanagement, dat essentieel is omdat diensten op basis van werkelijk gebruik over steeds korter wordende perioden worden afgerekend. Ook de contracten met de leveranciers zijn op elkaar en op de Drechtstedelijke doelstellingen afgestemd.

### **3.1.4 Activiteiten voor Dienstontwerp en Transitie**

Dit omvat alle werkzaamheden die te maken hebben met het (architectuur)ontwerp en de implementatie van de nieuwe of gewijzigde oplossing zodat deze voldoen aan de behoeften van de gebruikersorganisaties. Denk hierbij aan Cloud implementatie- en transitieprojecten of functionele uitbreidingen door activering van nieuwe modules. In dit cluster wordt ook gecontroleerd of de veranderingen voldoen aan de beleidskaders en wordt nagedacht over de integratie in het bestaande landschap. De grote veranderingen komen vaak voort uit het (strategische) projectenportfolio en worden als regieprojecten of programma's uitgevoerd.

Doordat nieuwe en bestaande software steeds vaker inclusief de onderliggende infrastructuur van de leverancier wordt aangeboden raakt de fysieke locatie van de systemen versnipperd en moeten maatregelen getroffen worden zodat data-uitwisseling tussen deze systemen kan plaatsvinden. Het beoordelen en selecteren van aangeboden oplossingen vindt in dit cluster plaats.

### 3.1.5 Activiteiten geïntegreerd dienstenbeheer

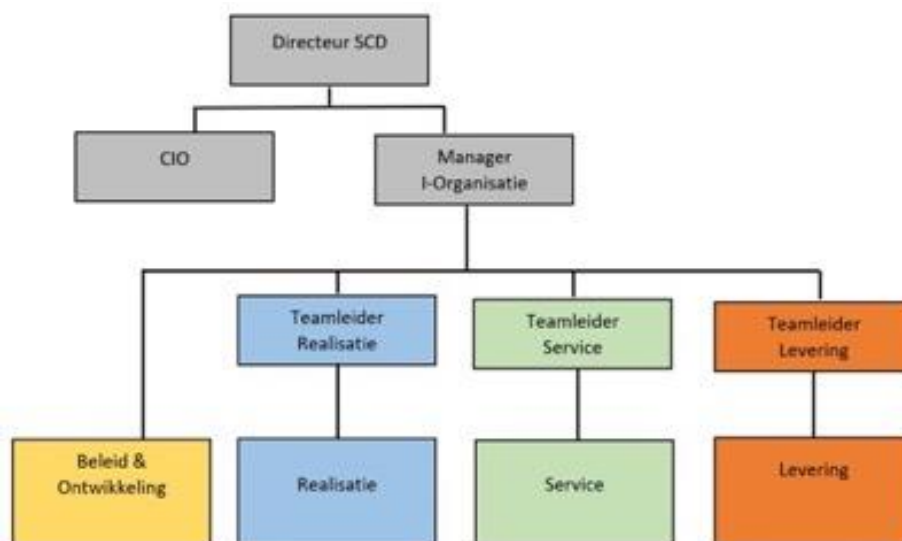
Geïntegreerd Dienstenbeheer heeft als doel de verschillende producten en diensten van verschillende leveranciers op zo'n manier op elkaar af te stemmen en te integreren dat de afnemers de benodigde functionaliteit als één ICT-dienst ervaren zonder last of weet te hebben van de verschillende onderdelen en leveranciers waaruit deze is opgebouwd. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt in de aansturing van interne en externe dienstenleveranciers. De regie en het beheer wordt integraal en uniform over de verschillende diensten gevoerd.

Geïntegreerde Dienstenbeheer betreft zowel de inrichting en voorbereiding van de nieuwe dienstverlening als de integratie van de dienstverlening binnen de lopende dienstverlening. Het omvat onder andere het integraal uitvoeren van de processen dienstenniveau-, incident- en probleembeheer. Er is dus sprake van integrale dienstafspraken met klanten, afgestemd op de doelstellingen en behoeften van de Drechtsteden. De monitoring en controle richten we op bewaking van de prestaties over een gehele keten die een aaneenschakeling vormt van verschillende diensten van meerdere leveranciers.

## 3.2 Regieorganisatie

De keuze om meer ICT-diensten vanuit de markt af te nemen betekent dat het opdrachtgeverschap en de regie binnen de Drechtsteden verder moeten worden versterkt. Om hieraan invulling te geven is binnen het Service Centrum Drechtsteden de I-organisatie ingericht. De I-organisatie voert regie over de gecontracteerde ICT-dienstverlening in afstemming met de gemeenten, GR dochters en gelieerde organisaties aan de vraagzijde. De I-organisatie bestaat uit vier teams (waaronder het tijdelijke Leveringsteam). Onderstaand volgt een beknopte omschrijving van de hoofdtaken van de teams binnen de I-organisatie.

### Organogram I-organisatie SCD



Figuur 3.2

### 1) Team Beleid & Ontwikkeling

In het team Beleid & Ontwikkeling (B&O) vindt de strategische afstemming en beleidsvorming plaats van wat de gemeenten, de GR en de klantorganisaties van Bedrijfsvoering Drechtsteden nu en de komende jaren nodig hebben op het gebied van Informatievoorziening die in technologie of specifieke diensten geleverd kan of gaat worden. Dit team heeft daarnaast ook een adviserende rol richting de gebruikersorganisatie.

Het team B&O heeft de volgende hoofdtaken:

1. Drechtsteden IV beleid
2. Innovatie
3. Strategisch project & portfolio management
4. Sturen van en met Architectuur
5. Strategisch leveranciersmanagement
6. Richten van de IV-functie
7. Business analyse en vraagarticulatie
8. Gegevensmanagement

### 2) Team Realisatie

Team Realisatie richt zich op de 'wat' vraag. Vanuit bedrijfsdoelstellingen wordt de informatiebehoefte van gemeenten en GRD-organisaties onderkend en vertaald naar functionele ICT-behoeften. Het team regisseert de afstemming tussen de vraag naar ondersteuning van processen en in te zetten systemen en de ontwikkeling van ICT-oplossingen als het gaat om ICT-systemen en systemen die breder kunnen worden ingezet bij meerdere gebruikersorganisaties bijvoorbeeld KZA.

Het team Realisatie heeft de volgende hoofdtaken:

1. Project- en programmamanagement
2. Analyse en realisatie
3. Wijzigingenbeheer (veranderbeheer)
4. Gebruikers ondersteunen

### 3) Team Service

De regiefuncties in het team Service richten zich op de 'waarmee' vraag en heeft als vertrekpunt (de wijziging in) de functionele vereisten van ICT zoals beschreven door team realisatie.

De focus ligt op het geleverd krijgen van de juiste ICT-diensten en oplossingen tegen de juiste prijs en prestatieniveaus.

Het team Service heeft de volgende hoofdtaken:

1. Servicedesk
2. Service integratie en –management
3. Datamanagement
4. Data-Integratiemanagement
5. Contractmanagement
6. Financieel beheer
7. Service portfolio

#### **4) Tijdelijk team Levering**

Met de gewenste transitie zetten we een beweging in gang van investeringen naar exploitatie: we besteden steeds minder aan onze eigen infrastructuur en hulpmiddelen maar steeds meer aan diensten die marktpartijen ons leveren. Een deel van de dienstverlening die het SCD in de uitgangssituatie zelf levert wordt uitbesteed aan marktpartijen.

Daardoor is er sprake van een overgangssituatie waarin een deel van de ICT Dienstverlening wordt afgenomen van marktpartijen en een deel nog door het SCD zelf wordt geleverd.

## 4 INRICHTINGSPRINCIPES

Bij de inrichting van het regiemodel zijn de volgende inrichtingsprincipes gehanteerd.

1. De uitvoering van de ICT-dienstverlening is belegd bij leveranciers. Dit zijn externe leveranciers (externe serviceproviders of ESP's), waaronder Opdrachtnemer, alsook interne leveranciers (interne serviceproviders of ISP's) binnen de Drechtsteden. Het zijn van interne of externe leverancier maakt voor de besturing in principe geen verschil.
2. De realisatie-verificatierol alsook het contractbeheer van het Kantoren LAN ligt bij de I-organisatie (en dus niet bij een klantgemeente).
3. Opdrachten, wijzigingsverzoeken en offerteaanvragen worden alleen door cluster I-organisatie binnen Servicecentrum Drechtsteden bij Opdrachtnemer ingediend. Cluster I-organisatie is het single point of contact op contractniveau voor de Opdrachtnemer (strategische en tactische contacten). Opdrachtnemer is daar waar nodig direct in contact met de interne serviceproviders (ISP's) binnen de I-organisatie.
4. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantonen van het behalen van de overeengekomen dienstverlening in de SLA (en specifiek de overeengekomen KPI's / service levels) door middel van periodieke rapportages. Zij brengt haar rapportages uit aan de I-organisatie. In deze rapportages wordt niet alleen aandacht besteed aan "harde" kwantitatieve data, maar ook aan informatie over de perceptie van de dienstverlening bij eindgebruikers (bijv. Service tevredenheidsmetingen).
5. Opdrachtgever wil real time inzicht hebben in de prestaties van de omgeving. Hiertoe dient de Opdrachtnemer een dashboard op te leveren met de benodigde informatie.
6. De I-organisatie gebruikt TOPdesk SAAS als servicemanagement tool. Opdrachtnemer verzorgt een koppeling tussen deze versie van TOPdesk en diens eigen incidentmanagement- en CMDB systeem. Opdrachtnemer draagt zorg voor het up-to-date houden van de werking van deze koppeling, in geval van updates van TOPdesk dan wel van het eigen incidentmanagement- en CMDB systeem.
7. Service integratie wordt gerealiseerd binnen de regiefunctie van de I-organisatie.
8. Opdrachtnemer zal de systeemintegratie van de eigen dienstverlening verzorgen en borgen dat haar activiteiten passen binnen de door de I-organisatie gestelde vereisten ten aanzien van de service integratie en systeemintegratie. Opdrachtnemer zal OLA's afsluiten met al de toeleveranciers die betrokken zijn bij de door opdrachtnemer te realiseren dienstverlening.
9. Opdrachtnemer neemt een proactieve rol aan bij het operationeel oplossen van storingen waarbij niet uit te sluiten is dat de oorzaak ervan zich in het door Opdrachtnemer aangeboden systeem bevindt. Onder proactief wordt o.a. verstaan dat Opdrachtnemer kennis deelt en contact opneemt met collega leveranciers om zo gezamenlijk tot een goede oplossing van de verstoring te komen.
10. Opdrachtnemer benoemt één eindverantwoordelijke medewerker met wie de I-organisatie periodiek contact heeft over de ICT-dienstverlening en het contractbeheer van Opdrachtnemer. Deze medewerker heeft voldoende mandaat om de besturing van de ICT-dienstverlening dusdanig te kunnen (bij)sturen, zodat blijvend kan worden voldaan aan de gevraagde Diensten en eisen.

## 5 WERKSTROMEN

Drechtsteden is verantwoordelijk voor een juiste afstemming van de vraag naar ICT-dienstverlening vanuit de klant-organisaties binnen de Drechtsteden en het aanbod vanuit de ICT-leveranciers. De regiovoering focust zich hierbij op de volgende hoofdstromen binnen de ICT-dienstverlening:

- Standaard diensten
- Changes
- Projecten

### Standaard diensten

- Standaard diensten betreffen het gehele pakket van dienstverlening zoals vastgelegd onder de overeenkomst.
- Opdrachtnemer meet en monitort de afgesproken dienstverlening, rapporteert over de geleverde ICT dienstverlening conform SLA en licht de rapportage toe en bespreekt deze met de Drechtsteden. Bij afwijkingen op de dienstverlening, vanuit klant(on)tevredenheidsonderzoek of servicerapportage, voert Opdrachtnemer correctieve acties uit conform een door Opdrachtnemer opgesteld Service Improvement Plan.

### Changes

- Changes (wijzigingen) hebben betrekking op verzoeken die niet als een standaard aanvraag zijn opgenomen in de SLA. Indien een niet-standaard wijziging is doorgevoerd, wordt – indien van toepassing – de SLA aangepast aan de gewijzigde dienstverlening.
- Opdrachtnemer voert impactanalyses van niet standaard wijzigingen uit, waaronder de bepaling van de impact op de technische architectuur. Opdrachtnemer brengt op verzoek van Drechtsteden een offerte uit voor het uitvoeren van de realisatie en in beheer name van niet standaard wijzigingen, realiseert de niet standaard wijzigingen en voert de in beheer name uit, rapporteert over voortgang/realisatie van niet standaard wijzigingen en past de SLA aan op de gewijzigde dienstverlening.

### Projecten

- Grote of complexe of een serie van wijzigingen m.b.t. de dienst. Vraagt een relatief grote inzet qua tijd en bemensing vergeleken met changes.

## 6 PROCESSEN

### 6.1 Service Strategy

#### 6.1.1 Demand Management

Demand Management is het proces dat verantwoordelijk is voor inzicht in, anticiperen op, en het beïnvloeden van de klantvraag naar Diensten om vraag en aanbod met elkaar in lijn te brengen.

Demand Management heeft een interface met Capacity Management om te borgen dat er voldoende capaciteit is voor de gevraagde Diensten.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Definiëren van toekomstige Service Requirements op basis van business plannen en strategie de huidige prestaties van de organisatie, in samenwerking met de relevante stakeholders	AR	C
Advies ten aanzien van toekomstige of gewijzigde services op basis van de requirements (globale impact, kosten-baten etc.)	AC	R

#### 6.1.2 Service Portfolio Management

Het service portfolio beschrijft de Diensten die Opdrachtnemer levert aan Drechtsteden. Service Portfolio Management (SPM) is verantwoordelijk voor het beheer van het Service Portfolio. SPM prioriteert investeringen in Diensten en service management met de optimale mix van toegevoegde waarde en acceptabele risico's.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Bepalen van de requirements voor het service portfolio (nieuwe of wijzigingen op bestaande diensten) en organiseren van het besluitvormingsproces met relevante stakeholders	AR	C
Definiëren van het service portfolio	AR	R
Monitoren van technologische trends en bepalen van potentiële impact op het service portfolio	AR	R
Onderhouden van het service portfolio	AR	R

#### 6.1.3 Financial Management

Het doel van Financial Management is het maken, onderhouden en bewaken van een kosteneffectieve informatievoorziening. Het omvat in elk geval:

- Ondersteunen bij besluitvorming – Ondersteunen bij het nemen van beslissingen over ICT-investeringen door voorgestelde changes van een business case te voorzien.
- Het bepalen van benodigde budgetten
- Kostenbewaking – Identificeren en kwantificeren van het bestede bedrag en specificatie waaraan het bedrag is uitgegeven.
- Definiëren en onderhouden van een kader voor het identificeren, beheren en communiceren van de kosten met betrekking tot het verlenen van Diensten (kostenmodel).
- Evalueren van de financiële gevolgen van de nieuwe of gewijzigde strategieën.
- Inzicht in de relatie tussen kosten en baten verschaffen en ervoor te zorgen dat de twee in balans zijn volgens het financieel beleid van de organisatie.
- Beheren en rapporteren van de uitgaven voor Diensten ten behoeve van de organisatie.
- Uitvoeren van het financiële beleid met betrekking tot de levering van Diensten.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Opstellen van het prijsmodel	AR	I
Factureren van kosten in lijn met het prijsmodel	A	R
Opstellen van budgetten <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het bedrag voorspellen dat nodig is om de ICT-Diensten voor een bepaalde periode operationeel te houden;</li> <li>▪ Zorgen dat de daadwerkelijke uitgaven op elk moment kunnen worden vergeleken met de voorspelde uitgaven;</li> <li>▪ Risico van over spenderen te minimaliseren;</li> <li>▪ Een facturatiemechanisme vast te stellen om het doorbelasten van ICT-kosten aan de business mogelijk te maken</li> </ul>	AR	C
Leveren van doorbelastingsrapportages	A	R
Doorbelasten intern Drechtsteden	AR	
Leveren van financiële informatie en kostenramingen op basis van af te nemen volumes, potentiële projecten	A	R
Onderhouden van het budget	AR	
Monitoren en beheersen van het budget (accounting)	AR	
Bepalen van requirements voor facturatie	AR	
Leveren van facturen in overeenstemming met requirements	A	R
Beoordelen en goedkeuren van facturen,	AR	C

## 6.2 Service design

### 6.2.1 Service Level Management

Service Level Management (SLM) is verantwoordelijk voor het afspreken en vastleggen van realiseerbare afspraken in Service Level Agreements (SLA's) en zorgt dat daaraan wordt voldaan. SLM is tevens verantwoordelijk voor het definiëren, overeenstemmen, documenteren en beheren van alle niveaus van Diensten, Service Levels, Service Level Rapportages en de afspraken met de interne klantorganisaties (PDC). De Service Level Rapportage is een fundamenteel onderdeel van elke Servicegerichte organisatie.

Het doel van SLM is ervoor zorgen dat huidige Diensten volgens de overeengekomen service levels presteren en toekomstige Diensten gaan voldoen aan de gestelde eisen. Proactieve maatregelen worden genomen om verbeteringen te identificeren en te implementeren. Wanneer de Diensten niet conform de overeengekomen targets presteren dient er een Service Improvement Plan opgesteld te worden.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Opstellen van een servicemanagement raamwerk	AR	I
Vaststellen en documenteren van overeengekomen Requirements voor nieuwe Diensten	AR	R
Rapporteren van gerealiseerde Service Levels ten opzichte van requirements – service level rapportage	A	R
Vergelijken van de Service Levels met Service Level Requirement	AR	C
Analyseren van Service Level Rapportage schendingen en opstellen van een actieplan om schendingen in de toekomst te voorkomen.	AI	R
Opstellen en implementeren van Service Improvement Plan indien service levels niet gehaald worden	A	R
Valideren van het Service Improvement Plan	AR	C
Voorstellen van changes aan service levels	AR	R
Goedkeuren van changes aan service levels	AR	I

### 6.2.2 Information Security Management

Information security management (ISM) waarborgt de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van alle informatie, data en IT diensten die gebruikt worden door de Drechtsteden. De doelstelling van ISM is dat

- Informatie beschikbaar en bruikbaar is op het moment dat het nodig is
- Informatie alleen toegankelijk is voor geautoriseerde personen
- Informatie compleet is, accuraat en beveiligd tegen ongeautoriseerde wijzigingen

ISM omvat onder andere

- Het inrichten van een Information Security Management Systeem (ISMS) die voldoet aan de gestelde eisen
- Inrichten verbetercyclus gericht op het op niveau houden van de informatiebeveiliging, waarbij geanticipeerd wordt op de veranderlijkheid van dreigingen en continu wordt gestreefd naar verbetering. De verbetercyclus dient tenminste te bestaan uit de volgende activiteiten:
  - valuatie van de situatie ten aanzien van informatiebeveiliging om tekortkomingen vast te stellen;
  - Opstellen van verbetervoorstellen om tekortkomingen op te heffen;
  - Invoeren van verbeteringen
- Opstellen en onderhouden van een beveiligingsbaseline voor iedere Dienst waarin de als veilig beschouwde configuratie en toegestaan gebruik en toegang tot middelen is vastgelegd

Verantwoordelijkheden:

- **Drechtsteden(zelf)** is verantwoordelijk voor het **beleid, toezicht, risicobeoordeling en bewustwording**.
- **Opdrachtnemer** is verantwoordelijk voor de **technische uitvoering**, zoals het implementeren van maatregelen en het afhandelen van incidenten.
- **Samenwerking** is cruciaal: de gemeente blijft eindverantwoordelijk (A) voor informatiebeveiliging, ook bij uitbesteding.

Drechtsteden is ook verantwoordelijk voor het aantoonbaar voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging. Ter ondersteuning hiervan is een Information Security Management System (ISMS) ingericht. Voor de activiteiten die in de RASCI-matrix bij opdrachtnemer zijn gemarkeerd met een 'A' (Accountable), ligt de verantwoordelijkheid bij de opdrachtnemer. Dit betekent dat de opdrachtnemer verplicht is om passende bewijslast aan te leveren die aantoont dat deze activiteiten conform de door opdrachtgever in haar beleid gestelde eisen zijn uitgevoerd.

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
1. Beleid opstellen	R/A	I
2. Risicoanalyse uitvoeren	R/A	C
3. Beveiligingsmaatregelen definiëren	R/A	C
4. Beveiligingsmaatregelen implementeren	C	R/A
5. Voldoen aan rapportagebehoefte	A	R
6. Monitoring & auditing	R/A	C
7. Afhandeling beveiligingsincidenten	C	R/A
8. Training & awareness medewerkers	R/A	I
9. Evaluatie & verbetering ISM-proces	R/A	C
10. Rapportage & compliance-checks	R/A	C

- **R** = Responsible (Degene die het werk uitvoert)
- **A** = Accountable (Eindverantwoordelijke)
- **S** = Support (Ondersteunt bij uitvoering)
- **C** = Consulted (Wordt geraadpleegd)
- **I** = Informed (Wordt geïnformeerd)

### 6.2.3 Service Catalogue Management

Het doel van Service Catalogue Management (SCM) is het opstellen en beheren van de service catalogus met alle relevante gegevens van de beschikbare Diensten. Het is een subset van het service portfolio.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Opstellen en vaststellen van service requirements	AR	C
Opstellen van de service catalogus	AC	R
Onderhouden van de service catalogus	AC	R

### 6.2.4 Supplier Management

Doel van Supplier Management is het beheren van de relatie en de dienstverlening tussen de Drechtsteden en haar leveranciers gericht op een consistente acceptabele kwaliteit van Dienstverlening tegen de juiste prijs. Supplier Management omvat het inregelen, beheren en beëindigen van de contractafspraken, nodig om de ICT-Diensten te leveren

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Definiëren van een sourcingstrategie	AR	I
Selecteren van leveranciers	AR	I
Categoriseren van leveranciers naar belang voor de business	AR	I
Evalueren en prestatie management van leveranciers	AR	C
Aanpassen van contracten	AR	CI

### 6.2.5 Capacity Management

Capacity Management zorgt ervoor dat de capaciteit van Diensten en de ICT-infrastructuur voldoet aan de afgesproken capaciteits- en prestatievereisten, op een tijdige en kosteneffectieve manier. Hierdoor wordt de juiste capaciteit voor de juiste applicatie(onderdelen) op de juiste momenten geleverd zonder dat capaciteitsverstoringen optreden. Voldoende capaciteit houdt in tijdige toename of afname in capaciteit, afhankelijk van de overeengekomen behoefte.

Het Capacity Management proces zorgt voor planning, monitoring, beheer en rapportage over de capaciteit van alle ICT infrastructuur componenten en Diensten van de Opdrachtnemer. Het proces creëert een enkelvoudig punt van aansprakelijkheid (single point of accountability) voor alle Capacity Management activiteiten.

Het Capacity Management proces zorgt dat de ingezette capaciteit op alle gebieden van ICT altijd verantwoord kan worden, dat capaciteit geen oorzaak is van verstoorde continuïteit en beschikbaarheid, dat de capaciteit afgestemd is op de huidige en toekomstige behoeften van Drechtsteden en daarbij horende bedrijfsonderdelen en dat capaciteit kosteneffectief en marktvergelijkbaar geleverd wordt.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Opstellen juiste benodigde capaciteit van Diensten, rekening houdend met voorspeld gebruik en de prestatie vereisten	C	AR
Goedkeuren van benodigde capaciteit van Diensten	AR	I
Het beheren van een actuele registratie van de beschikbare capaciteit	A	R
Pro-actief signaleren van trends in het gebruik van de capaciteit van de Dienstverlening en de Infrastructuur, en het signaleren van mogelijke knelpunten	A	R
Realiseren van capaciteitsuitbreiding na goedkeuring	AI	R
Rapporteren over de prestaties en het gebruik van Diensten	C	AR
Evalueren van gebruikte capaciteit en doen van verbetervoorstellen	AC	R

#### **6.2.6 Availability management**

Availability Management zorgt ervoor dat Diensten voldoen aan de huidige en toekomstige beschikbaarheidsbehoeften van Drechtsteden, op een kosteneffectieve en tijdige manier. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat elke Dienst continu en kosteneffectief het benodigde niveau van beschikbaarheid levert.

Availability Management heeft een scherpe focus op de Eindgebruiker. Dit zorgt ervoor dat de ICT infrastructuur de vereiste niveaus van beschikbaarheid haalt om de bedrijfsprocessen te ondersteunen.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Vaststellen van de availability requirements	AR	I
Vaststellen van de impact van onbeschikbaarheid op bedrijfsprocessen	AR	R
Monitoren en analyseren van de beschikbaarheid van de Diensten	AI	R

Rapporteren van beschikbaarheid en verbetervoorstellen indien van toepassing	AI	R
Availability planning op de Diensten	AI	R
Monitoren van de ICT-omgevingen door middel van systemen en/of Availability tooling	AI	R
Vaststellen, meten en monitoren van actuele Availability niveaus en deze afzetten tegen de overeengekomen niveaus	AC	R
Maandelijks rapporteren van actuele Availability niveaus en deze afzetten tegen de overeengekomen niveaus	AC	R

### 6.2.7 Service Continuity Management

Service Continuity Management (SCM), betreft het waarborgen van de continuïteit van de Dienstverlening van Opdrachtnemer. SCM zorgt ervoor dat de Opdrachtnemer altijd een minimaal overeengekomen Dienst niveau kan leveren, door de risico's tot een acceptabel niveau te verminderen en plannen te maken voor het herstel van Diensten, gebaseerd op de overeengekomen hersteltijden en de grenzen voor dataverlies.

Business Continuity Management (BCM) houdt zich bezig met het effectief en efficiënt herstellen van een calamiteit, inclusief het facilitair management, personeel, logistiek en ICT-gerelateerd en niet ICT-gerelateerde businessfunctionaliteit. SCM is bedoeld om het IT gerelateerde deel van het overkoepelende BCM proces te ondersteunen. De omvang van een calamiteit kan variëren van de uitval van een specifieke applicatie tot het volledige verlies van de businessfuncties. Opdrachtnemer en Drechtsteden stellen altijd in overleg vast of en wanneer een bepaalde gebeurtenis wordt aangeduid als calamiteit.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Uitvoeren van Business Impact en Risicoanalyses	AR	CI
Uitvoeren van Risicoanalyses op geleverde IT Diensten	AI	R
Opstellen van ICT Service Continuity strategieën en maatregelen voor risicobeheersing	AI	R
Vaststellen van ICT Service Continuity Requirements	AR	C
Opstellen van ICT Service Continuity plannen	AC	R
Beoordelen en goedkeuren van ICT Service Continuity strategieën, maatregelen voor risicobeheersing	AR	C
Testen, auditen, evalueren en verbeteren van ICT Service Continuity-plannen en adresseren findings uit testresultaten.	AR	R
Aanbevelen van best practices op het gebied van ICT Service Continuity en Disaster Recovery-strategieën, -beleid en –procedures.	AI	R

Coördineren van betrokkenheid van gebruikers bij DR-testen.	AR	I
Bijhouden en rapporteren van DR-testresultaten	AI	R
Beoordelen en uitvoeren van audits van DR-testresultaten.	AR	C

### 6.3 Service Transition

#### 6.3.1 Service Asset en Configuration Management

Service Asset en Configuration Management (SACM) beheert de service assets in de CMDB en ondersteunt de andere servicemanagementprocessen. Het doel van SACM is het identificeren, vastleggen, rapporteren, auditen en verifiëren van service asset en configuratie-informatie. Het proces zorgt ervoor dat

- Alle assets en configuratie items geregistreerd en gecategoriseerd zijn
- De integriteit van de assets en de configuratie items gewaarborgd is
- De servicemanagementprocessen effectief ondersteund worden

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Identificatie en registratie van alle relevant assets in een geautomatiseerd systeem	A	R
Verificatie en audit van de CMDB	AR	C
Beheren van configuraties	AC	R
Accounting en rapporteren van de status van assets en CI's	A	R

#### 6.3.2 Change Management

De doelstelling van Change Management is dat alle changes efficiënt, tijdig en gecontroleerd worden uitgevoerd, Changes worden daartoe geëvalueerd, geprioriteerd, gepland, getest en gedocumenteerd. Een efficiënt Change Management proces zorgt voor minimale verstoring van de reguliere Dienstverlening. Change Management coördineert het verzoek tot wijziging (de RFC), terwijl tegelijkertijd de integriteit en stabiliteit van de Diensten in stand wordt gehouden. Het proces identificeert de specifieke CI's en Diensten die worden beïnvloed door de Change.

Iedere medewerker kan een changeverzoek aanmaken en indienen bij het Serviceloket van Drechtsteden. Daarna zal het verzoek worden beoordeeld door technisch projectleider en indien nodig het change advisory board van Drechtsteden. Na goedkeuring in het CAB zullen de uit te voeren werkzaamheden worden verdeeld over de benodigde teams. Dit kunnen zowel interne als externe teams zijn. Afhankelijk van de soort wijziging kan dit dus ook Opdrachtnemer betreffen.

- Sluit aan op het change managementproces van Drechtsteden
- Stemt zijn change managementactiviteiten af met betrokken derde partijen
- Ontwikkelt en implementeert een gestandaardiseerde methode en procedure voor het efficiënt en effectief afhandelen van alle Changes
- Integreert change management in zijn CMDB
- Onderhoudt de change planning

Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Inrichten Change Advisory Board	AR	C
Registreren van Requests for Change	AR	R
Maken van een impactanalyse	A	R
Uitbrengen van een kostencalculatie voor de change, indien van toepassing	A	R
Autoriseren van een change	AR	C
Coördineren, implementeren van de change en communiceren over de status	A	R
Afsluiten van een change	AR	R
Plannen en uitvoeren van evaluaties	AR	R
Bijhouden van een change kalender	AR	R

**6.3.3 Release en Deployment Management**

Een Release is een verzameling van nieuwe en/of gewijzigde Configuration Items. Releasemanagement zorgt ervoor dat releases worden samengesteld en getest voordat ze geïmplementeerd worden. Alle onderdelen worden in samenhang getest voordat ze in de productieomgeving worden geïmplementeerd. Release & Deployment Management (RDM) zorgt voor

- De voor planning en controle van de samenstelling van Releases,
- Het testen en de distributie van releases en
- Dat nieuwe of gewijzigde functionaliteit de integriteit van de bestaande Diensten niet in gevaar brengt.

Change Management heeft hierbij een coördinerende rol en start het releasemanagementproces via een goedgekeurde RfC. Het samenvoegen van meerdere Changes in een Release vermindert de frequentie van verstoringen voor de bedrijfsvoering.

Release & Deployment Management werkt nauw samen met Change management en Configuration Management om ervoor te zorgen dat de gedeelde CMDB up-to-date blijft na Changes. Release Management draagt zorg voor tijdige implementatie met behulp van een gecontroleerde en systematische manier van werken die negatieve effecten op de dienstverlening beperkt.

Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Indienen van wijzigingen	AR	C
Opstellen van de release kalender	AC	R
Planning van de release	AC	R
Installeren van de release	A	R
Plannen van acceptatietest na installatie	AC	R
Opstellen van eisen aan de release kalender	AR	
Valideren en goedkeuren van de release	AR	C

#### 6.3.4 Service Validation & Testing

Service testen leveren een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit van dienstverlening. Dit proces is verantwoordelijk voor het valideren en testen van nieuwe of gewijzigde Diensten. Het doel van Service Validation & Testing (SVT) is om te zorgen dat de dienstverlening voldoet aan de behoefte van Drechtsteden (fit for purpose) en gecontroleerd in gebruik kan worden genomen (fit for use).

Acceptatietesten op bedrijfsapplicaties worden door Drechtsteden uitgevoerd. Opdrachtnemer voert daarvoor eerst een installatie verificatietest uit. Exploitatietesten op de Diensten van Opdrachtnemer vallen onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

##### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Ontwerpen en plannen van de tests	AR	R
Opstellen testplan	AR	R
Inrichten en opleveren van de testomgeving	AR	R
Uitvoeren van de tests	AR	R
Opschonen en afsluiten van de test	AR	R
Goedkeuren van testplannen en planning	AR	C

#### 6.4 Service Operations

##### 6.4.1 Incident Management

Incident Management is het proces dat Incidenten afhandelt met als doel een vlot herstel van de Dienst. Incidenten zijn verstoringen (onder andere) gemeld door gebruikers, door technisch personeel van de Opdrachtnemer en/of geautomatiseerde monitoringsinstrumenten. M.b.v. het incident management proces worden alle meldingen geregistreerd van op zichzelf staande gebeurtenissen waarbij een dienst niet naar wens presteert. Een incident kan worden aangemaakt door een medewerker maar ook door een ICT-systeem.

Het Serviceloket van Drechtsteden zal als eerste het incident beoordelen. Zij lossen zelf het gemelde incident op of bepalen dat het noodzakelijk is om extra interne of externe expertise in te schakelen. Afhankelijk van de soort melding kan dit dus ook Opdrachtnemer betreffen. De Drechtsteden-regieorganisatie monitort de voortgang van het oplossen van Incidenten volgens de reactie-, lever- en oplostijden die gespecificeerd zijn in het Programma van Eisen.

##### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Identificeren en registreren van incidenten	AR	R
Prioriteren van incidenten	AR	I
Her prioriteren van incidenten	AR	CI
Diagnose door eerste lijn	AR	

Escalatie/routeren van incident naar 2 <sup>e</sup> lijn	AR	I
Oplossing en herstel in eerste lijn	AR	
Oplossing en herstel in 2 <sup>e</sup> lijn	A	R
Status van het incident communiceren naar aanvrager en Opdrachtgever		R
Afsluiten incidenten na bevestiging aanvrager	AR	R
Informatieverstrekking aan organisatie Drechtsteden bij Prioriteit 1 en incidenten	AR	R

#### 6.4.2 Problem Management

In het verlengde van het meldingen proces ligt het problem management. Een 'Problem' is het gevolg van één of meerdere Incidenten die gemeenschappelijke symptomen vertonen of als gevolg van een Incident met prioriteit 1 of 2. Het primaire doel van Problem Management is om Problems en Incidenten te voorkomen, terugkerende Incidenten te elimineren, en de impact van Incidenten die niet kunnen worden voorkomen te minimaliseren. Problems kunnen reactief worden geïdentificeerd, door Incidentanalyse, of proactief door het monitoren van trends in ICT-infrastructuur en het toepassen van Events management, of door informatie van derden, partners en leveranciers.

Als een incident een herhalend karakter heeft wordt hiervoor een problem aangemaakt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proactief uitvoeren van problem management op de Dienstverlening en communiceert daarover met Opdrachtgever. Daarnaast kan ook de Drechtsteden zelf problems aanmaken en doorspelen naar de betreffende leverancier. Indien Opdrachtnemer een rol heeft bij het problem dan zullen de servicemanagers van zowel Drechtsteden als Opdrachtnemer met elkaar in contact treden.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Identificeren en registreren van problems	AR	R
Prioriteren van problems	AR	R
Uitvoeren en rapporteren root cause analyse	A	R
Definiëren van de oplossing	A	R
Bouwen, testen en implementeren van de oplossing	AR	R
Bijwerken problem management database en informatie in het ITSM systeem		R
Afsluiten van een problem	AR	R

#### 6.4.3 Service Request fulfillment

Request Fulfillment is verantwoordelijk voor het beheersen van de levenscyclus van alle Service Requests zoals vragen, verzoeken of klachten van eindgebruikers. Het proces omvat alle activiteiten en taken die nodig zijn om een request af te handelen. Het Serviceloket van Drechtsteden zal als eerste het request beoordelen. Zij lossen zelf het gemelde incident op of bepalen dat het noodzakelijk is om extra interne of externe expertise in te schakelen. Afhankelijk van de soort melding kan dit dus ook Opdrachtnemer betreffen. De Drechtsteden-regieorganisatie monitort de voortgang van het oplossen van het request volgens de reactie-, lever- en oplostijden die gespecificeerd zijn in het Programma van Eisen.

Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Aanmelden en registreren van een service request	AR	
Beoordelen van service request	AR	
Routeren van het service request	AR	I
Realiseren van het service request	AR	R
Oplossing en herstel in 2 <sup>e</sup> lijn	A	R
Status van het request communiceren naar aanvrager en Opdrachtgever		R
Afsluiten request na bevestiging aanvrager	AR	R

**6.4.4 Event management**

Met behulp van monitoring op de infrastructuur, applicaties en koppelingen kan gecontroleerd worden of deze voldoen aan de afgesproken servicelevels en het normaal verwachte gedrag. Zodra een afwijking geconstateerd wordt, worden de betrokken partijen op geautomatiseerde wijze geïnformeerd om in een zo vroeg mogelijk stadium actie te ondernemen, indien dit nodig geacht wordt. Door een keten in zijn geheel te monitoren wordt inzichtelijk welke componenten verstoringen veroorzaken en de beschikbaarheid van de keten kan bepaald worden. Het doel van event management is om events te detecteren, te analyseren en de juiste actie te ondernemen. Event management is daarbij een basis voor ketenmonitoring en het in control zijn op de keten.

Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Detecteren en registreren van events	I	AR
Classificeren van events	I	AR
Bepalen mogelijke acties	I	AR
Afhandelen van de acties	I	AR
Afsluiten van het event	I	AR

**6.4.5 Access management**

Access Management is het proces dat verantwoordelijk is voor het verlenen van toegangsrechten aan geautoriseerde gebruikers en het verwijderen van de rechten als ze niet langer benodigd of geautoriseerd zijn. Toegang wordt toegekend nadat de gebruiker en diens gevraagde rechten zijn geverifieerd. Het Drechtsteden Serviceloket is het centrale punt voor het beheren, bijhouden en uitvoeren van de toegangs aanvragen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van deze aanvragen en het voldoen aan de servicelevels.

Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
------------	-----------------------------------	------------------------------------

Opstellen beveiligingsbeleid met betrekking tot access management	AR	C
Communiceren beveiligingsbeleid met betrekking tot access management	AR	I
Opvoeren, muteren en verwijderen van gebruikersaccounts.	AR	R
Rapportage gebruikersaccounts en rechten	AI	R

### 6.5 Project- en portfoliomanagement

Project en portfoliomanagement betreft het plannen, delegeren, bewaken en beheersen van alle aspecten van projecten en het portfolio om de doelstellingen van de organisatie te bereiken binnen de gestelde kaders.

Portfolio Management betreft het managen van het totaal van de investeringen in veranderingen die nodig zijn om strategische doelstellingen te realiseren. Hierbij ligt de focus op veranderingen die worden vormgegeven door programma's en projecten. Het projectportfolio heeft een permanent karakter en zorgt voor een passende balans tussen de activiteiten in de dagelijkse organisatie en de investeringen in verandering. Portfoliomanagement ondersteunt bij beslissingen, zodat gelden en middelen optimaal worden ingezet.

Project Management is het op gestructureerde wijze besturen van de uitvoering van wijzigingen of het ontwikkelen van nieuwe producten en Diensten. Typische kenmerken van een (ICT-)project zijn een duidelijk begin en eind, een tijdelijke (project)organisatie, een goedgekeurde opdracht en budget en een overdracht naar de beheerorganisatie.

#### Verantwoordelijkheden

Activiteit	Verantwoordelijkheid Drechtsteden	Verantwoordelijkheid Opdrachtnemer
Beheren van het project portfolio overzicht	AR	C
Opstellen projectvoorstellen en projectplannen	AR	C
Opstellen deelprojectplan Opdrachtnemer inclusief (non-) functionele requirements	A	R
Besluitvorming deelprojectplan	AR	C
Voortgangsrapportage opstellen	A	R
Besluitvorming Voortgangsrapportage (inclusief nemen van beslissingen over scope en voortgang, bijvoorbeeld op momenten van GO/ NO GO).	AR	C
Afwijkingsrapportage opstellen.	A	R
Besluitvorming afwijkingsrapportage	AR	C
Dechargerapportage opstellen	A	R
Besluitvorming decharge	AR	C

## 7 RAPPORTAGES

Om op een juiste manier regie te kunnen voeren over de uitbestede diensten is het van belang dat Opdrachtnemer op regelmatige basis rapportages oplevert. Hieronder volgt een overzicht van de soorten rapportages die van Opdrachtnemer worden verwacht en de daarbij behorende frequentie.

Rapportage	Inhoud	Frequentie
Service rapportage	Overzicht van aantal openstaande en afgesloten incidenten, problems, wijzigingen en projecten met daarbij de gemiddelde doorlooptijd.	Maandelijks
Service levels	Over alle normen (KPI's) zoals vermeld in het PvE en de SLA wordt minimaal maandelijks gerapporteerd.	Maandelijks
Asset rapportage	Geeft per budgethouder een overzicht van alle assets die door de Opdrachtnemer worden aangeboden.	Maandelijks en indien nodig
Informatiebeveiliging	Leverd informatie om te kunnen voldoen aan de wettelijk verplichte audits op het vlak van Security, Risk en Compliance management.	Maandelijks
Financial Management	Onderbouwing van de gefactureerde bedragen, offertes en een vooruitblik op het komende kwartaal.	Maandelijks

De exacte inrichting van de rapportages wordt na gunning in samenspraak overeengekomen.

## 8 OVERLEGVORMEN

Oprachtgever en Opdrachtnemer houden periodiek overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De overleggen die in elk geval worden voorzien, zijn opgenomen in het programma van eisen en vindt u in het overzicht hieronder. De precieze invulling van de overleggen kan de komende periode en in afstemming tussen Opdrachtnemer en Oprachtgever verder worden uitgewerkt.

Overleg	Doel	Deelnemers	Frequentie
Strategisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstverlening in de afgelopen periode.</li> <li>• Nieuwe marktontwikkelingen</li> <li>• Bepalen van eventuele aanpassingen in de dienstverlening.</li> <li>• Eenmaal per jaar, meting van de gebruikerstevredenheid.</li> <li>• Gevraagd en ongevraagd advies geeft over optimalisatie en kostenverlaging.</li> </ul>	<p>Drechtsteden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIO</li> <li>• Directeur SCD</li> <li>• Strategisch leveranciersmanager</li> </ul> <p>Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verantwoordelijke binnen directie</li> <li>• Accountexecutive</li> </ul>	Minimaal 2x per jaar
Roadmap en innovatie overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Op strategisch niveau bespreken van de vernieuwing van de dienstverlening in de komende 6 tot 18 maanden.</li> <li>• Welke ontwikkelingen vanuit techniek, organisatie en omgeving vragen een verandering in diensten of bieden kansen voor nieuwe diensten.</li> </ul>	<p>Drechtsteden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIO</li> <li>• Innovatiemanager</li> <li>• CTO</li> <li>• Architect(en)</li> </ul> <p>Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accountexecutive</li> <li>• Strategisch architect</li> <li>• Productexperts</li> </ul>	Minimaal 2x per jaar
Contractoverleg / tactisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreken van de realisatie van de contractdoelen, kwaliteit van de Beheerde ICT-dienst.</li> <li>• De onderwerpen van dit overleg worden na contractering uitgewerkt in het DAP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractmanager</li> </ul>	minimaal 4x per jaar
Servicemanagement overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het niveau van operationele dienstverlening</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicemanagers</li> </ul>	maandelijks

	<p>bespreken tegen de afgesproken servicelevels.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Issues en escalaties op te lossen en waar nodig verbeteringen in gang te zetten.</li> <li>• De inhoud van dit overleg wordt na contractering uitgewerkt in het DAP.</li> </ul>		
Change Advisory Board (CAB) overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De te bespreken changes worden voorzien van adviezen vanuit architectuur, beleid en security. De Opdrachtnemer bepaalt en beschrijft de impact van de change zodat deze in het CAB kunnen worden beoordeeld.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicemanagers</li> <li>• Waar nodig extra expertise</li> </ul>	Maandelijks en op aanvraag
Compliance overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standaarden, architectuurvraagstukken, beveiligingsvraagstukken en andere compliancy vraagstukken bespreken.</li> <li>• Geplande en afgenomen compliancy toetsen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Architect(en)</li> <li>• (Chief) Informatie security officer</li> <li>• Functionaris gegevensbescherming (op verzoek).</li> </ul>	1x per 2 maanden
Project portfolio overleg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien gevraagd meedenken over classificatie / inschatting wat gevraagde wijziging betekent voor het Kantoren LAN</li> <li>• Status van de lopende projecten doornemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicemanagers</li> <li>• Waar nodig extra expertise</li> </ul>	Afh. van frequentie van voorkomen

**8.1.1 Eis: Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden periodiek (minimaal 2 keer per jaar) overleg op strategisch niveau.**

- I. Doel van dit overleg is het bespreken van de Dienstverlening in de afgelopen periode, het bespreken van nieuwe marktontwikkelingen en het bepalen van eventuele aanpassingen in de Dienstverlening. Eenmaal per jaar wordt hierbij ook de meting van de gebruikerstevredenheid betrokken. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze ook gevraagd en ongevraagd advies geeft over optimalisatie en kostenverlaging door inzet van alternatieve producten en/of oplossingen. De onderwerpen van dit overleg worden na contractering uitgewerkt in het DAP.

- II. Deelnemers Drechtsteden: CIO, Directeur SCD, Strategisch leveranciersmanager.
- III. Deelnemers Opdrachtnemer: verantwoordelijke binnen directie, accountexecutive
- IV. Frequentie: 2x per jaar

**8.1.2 Eis: Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden minimaal 2x per jaar Roadmap en innovatie overleg op strategisch niveau**

- I. Doel van dit overleg is het op strategisch niveau bespreken van de vernieuwing van de Dienstverlening in de komende 6 tot 18 maanden. Welke ontwikkelingen vanuit techniek, organisatie en omgeving vragen een verandering in diensten of bieden kansen voor nieuwe diensten. Dit overleg is beeldvormend en identificeert kansen en benodigde aanpassingen.
- II. Deelnemers Drechtsteden: CIO, Innovatiemanager, CTO, Architect(en).
- III. Deelnemers Opdrachtnemer: Accountexecutive, Strategisch architect, Productexperts.
- IV. Frequentie: minimaal 2x per jaar

**8.1.3 Eis: Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden periodiek (minimaal 4 keer per jaar) contractoverleg op tactisch niveau.**

- I. Doel van dit overleg is het bespreken van de realisatie van de contractdoelen, kwaliteit van de Beheerde ICT-dienst (over een langere periode), contractuele zaken, escalaties, de relatie en financiële zaken. De onderwerpen van dit overleg worden na contractering uitgewerkt in het DAP
- II. Deelnemers: contractmanagers Opdrachtgever en Opdrachtnemer
- III. Frequentie: minimaal 4x per jaar.

**8.1.4 Eis: Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden frequent (1 keer per maand) servicemanagement overleg op operationeel niveau.**

- I. Doel van dit overleg is om het niveau van operationele Dienstverlening te bespreken tegen de afgesproken servicelevels, (maandbasis), issues en escalaties op te lossen en waar nodig verbeteringen in gang te zetten (service improvement plans). Belangrijkste input zijn de maandrapportages. De inhoud van dit overleg wordt na contractering uitgewerkt in het DAP.
- II. Deelnemers: servicemanagers Opdrachtgever en Opdrachtnemer
- III. Frequentie: maandelijks. Het moet mogelijk zijn of als Opdrachtgever daar behoefte aan heeft, af te wijken van de maandelijks frequentie, en een overleg binnen één week na aanvraag van Opdrachtgever te laten plaatsvinden.

**8.1.5 Eis: Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden frequent (1 keer per maand) een Change Advisory Board (CAB) overleg om de niet-standaard changes te bespreken.**

- I. De te bespreken changes worden voorzien van adviezen vanuit architectuur, beleid en security. De Opdrachtnemer bepaalt en beschrijft de impact van de change zodat deze in het CAB kunnen worden beoordeeld.
- II. Deelnemers: servicemanagers Opdrachtgever en Opdrachtnemer
- III. Het moet mogelijk zijn, of als Opdrachtgever daar behoefte aan heeft, af te wijken van de maandelijkse frequentie, en een overleg binnen één week na aanvraag van Opdrachtgever te laten plaatsvinden.

**8.1.6 Eis: Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden frequent (1 keer per 2 maanden) een compliancy overleg**

- I. Doel van het overleg is om standaarden, architectuurvraagstukken, beveiligingsvraagstukken en andere compliancy vraagstukken te bespreken. In dit overleg worden ook geplande en afgenomen compliancy toetsen besproken.
- II. Deelnemers: Architect(en), (Chief) Informatie security officer, Functionaris gegevensbescherming (op verzoek).
- III. Frequentie: 1 x per 2 maanden. Hiernaast themasessies wanneer relevant.

**8.1.7 Eis: Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden periodiek een portfolio overleg**

- I. Doel van het overleg is om classificaties, wijzigingsinschatting en de status van projecten te bespreken.
- II. Deelnemers: Service managers Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- III. Frequentie: Afhankelijk van situatie.