

Procesbeschrijving

# Change Management

Proceseigenaar	<b>Remo Plantinga</b> Hoofd Servicemanagement & Informatieplanning <a href="mailto:r.plantinga@amsterdamumc.nl">r.plantinga@amsterdamumc.nl</a>
Opdrachtgever	<b>Remo Plantinga</b> Hoofd Servicemanagement & Informatieplanning  <a href="mailto:r.plantinga@amsterdamumc.nl">r.plantinga@amsterdamumc.nl</a>
Procesmanager	<b>Karsten van Dompeler, Tim van der Helm</b> <a href="mailto:k.vandompeler@amsterdamumc.nl">mailto:k.vandompeler@amsterdamumc.nl</a> , <a href="mailto:t.e.vanderhelm@amsterdamumc.nl">t.e.vanderhelm@amsterdamumc.nl</a>
Datum	<b>5-5-2022</b>

## Document

### Versiehistorie

Versie	Auteur(s)	Datum	Aanpassingen
0.1	N. Woudboer	30-04-2019	Aanmaak document
0.2	N. Woudboer	08-05-2019	Verwerken opmerkingen procesmanagers
0.3	N. Woudboer	13-05-2019	Verwerken opmerkingen werkgroep
0.4	N. Woudboer	15-05-2019	Verwerken opmerkingen werkgroep
0.9	N. Woudboer	04-06-2019	Opmerkingen werkgroep verwerkt
1.0	N. Woudboer	09-07-2019	Definitief maken na akkoord MT
1.1	T. van der Helm, K. van Dompseleer	01-05-2020	Revisie voor implementatie ServiceNow
1.2	T. van der Helm, K. van Dompseleer	05-05-2022	Kleine aanpassing bij de rol Indiener change conform Memo 'aanvragen changes v1.0'

### Distributie

Versie	Datum	Verstuurd aan
0.1	30-04-2019	Procesmanagers Change Management
0.2	08-05-2019	Werkgroep Change Management
0.3	13-05-2019	Werkgroep Change Management
0.4	15-05-2019	Werkgroep Change Management
0.9	04-06-2019	Ketenoverleg AMC/VUmc
1.0	09-07-2019	?
1.1	01-05-2020	Niels Woudboer
1.2	03-05-2022	Peter de Koning

### Gerelateerde documenten

Document	Locatie

## Inhoudsopgave

<b>PROCESBESCHRIJVING</b> .....	<b>1</b>
<b>CHANGE MANAGEMENT</b> .....	<b>1</b>
<b>DOCUMENT</b> .....	<b>2</b>
VERSIEHISTORIE .....	2
DISTRIBUTIE .....	2
GERELATEERDE DOCUMENTEN .....	2
<b>INHOUDSOPGAVE</b> .....	<b>3</b>
<b>ALGEMEEN</b> .....	<b>4</b>
PROCESDOEL .....	4
PROCES SCOPE .....	4
<b>PROCESROLLEN</b> .....	<b>4</b>
ORGANISATIESHEMA .....	4
TAKEN, BEVOEGDHEDEN, VERANTWOORDELIJKHEDEN .....	5
RANDVOORWAARDEN EN UITGANGSPUNTEN .....	6
RELATIES MET ANDERE PROCESSEN .....	6
<b>PROCES CHANGE MANAGEMENT</b> .....	<b>7</b>
PROCESSTAPPEN.....	7
<i>Stap 1.0 Standaard Change?</i> .....	7
<i>Stap 2.0 Indienen en registreren</i> .....	7
<i>Stap 3.0 Beoordelen en categoriseren</i> .....	7
<i>Stap 4.0 RfC volledig?</i> .....	7
<i>Stap 5.0 CAB besluit nodig?</i> .....	7
<i>Stap 6.0 Plaatsen op CAB agenda</i> .....	8
<i>Stap 7.0 Beoordelen RfC</i> .....	8
<i>Stap 8.0 CAB akkoord?</i> .....	8
<i>Stap 9.0 Goedkeuren RfC</i> .....	8
<i>Stap 10.0 Communiceren</i> .....	8
<i>Stap 11.0 Uitvoeren change</i> .....	8
<i>Stap 12.0 Bijwerken change administratie</i> .....	8
<i>Stap 13.0 Uitvoer akkoord?</i> .....	8
<i>Stap 14.0 (Evalueren &amp;) afsluiten change</i> .....	8
RASCI TABEL .....	9
<b>PROCESSTURING</b> .....	<b>10</b>
OVERLEGSTRUCTUUR.....	10
RAPPORTAGESTRUCTUUR.....	10
INDICATOREN .....	11
PROCESBESTURINGSPLANNEN .....	11
<b>BIJLAGEN</b> .....	<b>12</b>

## Algemeen

### Procesdoel

Het beheersen van de hele levenscyclus van een wijziging en het minimaliseren van de verstoring en onderbreking van de service bij het doorvoeren van de wijziging.

*Een change is een toevoeging, verandering of verwijdering van een geautoriseerde, geplande of ondersteunde service of servicecomponent en de bijbehorende documentatie.*

*Een standaard change is een wijziging van een service of een ander configuratie-item waarvoor de wijzigingsmethode vooraf is geautoriseerd door changemanagement. De standaard change heeft het reguliere proces minimaal 1x volledig doorlopen.*

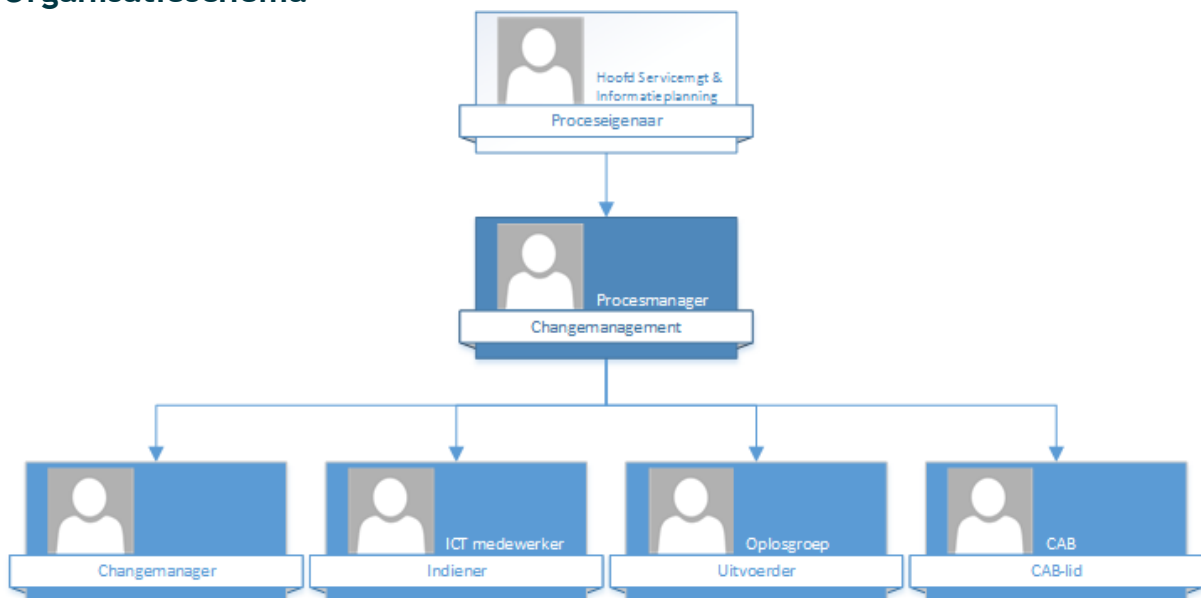
### Proces scope

Iedere verandering op de centraal en decentraal beheerde IT-infrastructuur van het Amsterdam UMC.

Changes die volgen uit een aanvraag in een service-catalogus (bijvoorbeeld het leveren van een werkplek) vallen buiten de scope van Change Management en worden als Request via Request fulfilment afgehandeld.

## Procesrollen

### Organisatieschema



## Taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden

### Proceseigenaar

- Garandeert dat het proces geschikt voor het doel is.
- De verantwoordelijkheid van de proceseigenaar omvat financiering, ontwerp, wijzigingsbeheer en continue verbetering van het proces en bijbehorende meetwaarden.

### Changemanager

- Verantwoordelijk voor het goed of afkeuren van RfC's.
- Voorzitter CAB.
- Opstellen agenda CAB.
- Ondersteunen van de oplosgroepen met betrekking tot het Change Management proces.
- Ondersteunen in het gebruik van tooling en bewaken dat alle oplosgroepen met deze tooling relevante informatie uitwisselen.
- Coördineren van de communicatie wanneer de change zal leiden tot een tijdelijke uitval van de functionaliteit.
- Controleren of aan de randvoorwaarden van het proces wordt voldaan, door bijvoorbeeld te toetsen of de testverslagen en het formele akkoord van de opdrachtgever aanwezig zijn.
- Samen met het hoofd van de oplosgroep uitdragen van het Change Management proces.

### Procesmanager

- Verantwoordelijk voor de correcte werking en kwaliteit van het proces.
- Opstellen en bijhouden van de procesbeschrijving.
- Rapporteren over het proces aan MT en lijnmanagement.
- Verantwoordelijk voor de uitvoering van het Continual Service Improvement (CSI) proces voor Change Management.

### Indiener

- De indiener is altijd een ICT-er of een decentrale beheerder en dient de RfC (Request for Change) in bij de Dienst ICT.
- De indiener maakt deel uit van het uitvoerende team zodat planning, impact- en risicobepaling en betrokken CI's goed kunnen worden bepaald.
- Zorgt / toont aan dat de aanvraag voldoet aan architectuur en beleid
- Helder maken van change doel en aanpak.
- Afstemmen met betrokkenen (Stakeholders) voor de uitvoering.
- Verantwoordelijk voor aanleveren van een complete RfC (planningsvoorstel, roll-back plan, risico en impactanalyse, communicatievoorstel, etc.)

### Uitvoerder

- De uitvoerder van de change draagt zorg voor de adequate uitvoering van de change.
- Uitvoeren van het draaiboek van de change en de bijbehorende communicatie
- Bij niet succesvol uitvoeren van de change zorgt de uitvoerder voor de roll-back.
- Bijwerken van de changedocumentatie na uitvoer van de change.
- Bijwerken van het Configuration Management System.
- Bij meerdere uitvoerders heeft één iemand de verantwoordelijkheid voor de uitvoering.

### CAB-lid

- Oordeel over RfC's geven
- Toetsen of de aanvraag voldoet aan architectuur en beleid
- Toetsen of impact en risico van changes goed is ingeschat.

- Toetsen of planning van de change past met de uitvoer van de andere changes Toetsen of change afgestemd is met betrokken ICT afdelingen en of in communicatie aan de klant is voorzien.
- Behandelen change evaluaties.

## Randvoorwaarden en uitgangspunten

Eisen vanuit de organisatie om het proces maximaal te faciliteren.

- Een wijziging van een CI leidt altijd tot een change.
- Alle wijzigingen in de IT-infrastructuur lopen via het Change Management proces.
- Een RfC wordt een change na goedkeuring van de Changemanager of CAB.
- Het CAB heeft zicht op alle changes.
- Standaard changes worden periodiek geëvalueerd.
- Waar het kan standaardiseren we changes.
- Waar het kan, wordt het proces geautomatiseerd.
- Dit proces wordt uitgevoerd voor een klant en niet voor de techniek.
- Registratie wordt gedaan als dit een doel heeft.
- De aanvrager is de initiator van de change en hij/zij zorgt ervoor dat de RfC wordt ingediend door een ICT-er. De aanvrager is een klant van ICT.
- De indiener is degene die de voortgang van de change bewaakt en ervoor zorgt dat de change wordt afgemeld bij de aanvrager.
- Eenieder in het proces heeft de beschikking over tools, vaardigheden en competenties om de benoemde activiteiten te kunnen uitvoeren.
- Er wordt voldoende capaciteit beschikbaar gesteld voor het uitvoeren van de processen.
- Er moet management commitment aanwezig zijn voor het opzetten en implementeren van het proces.
- De activiteiten die een afdeling per processtap moet uitvoeren, staan beschreven in de diverse werkinstructies van deze afdelingen.

## Relaties met andere processen

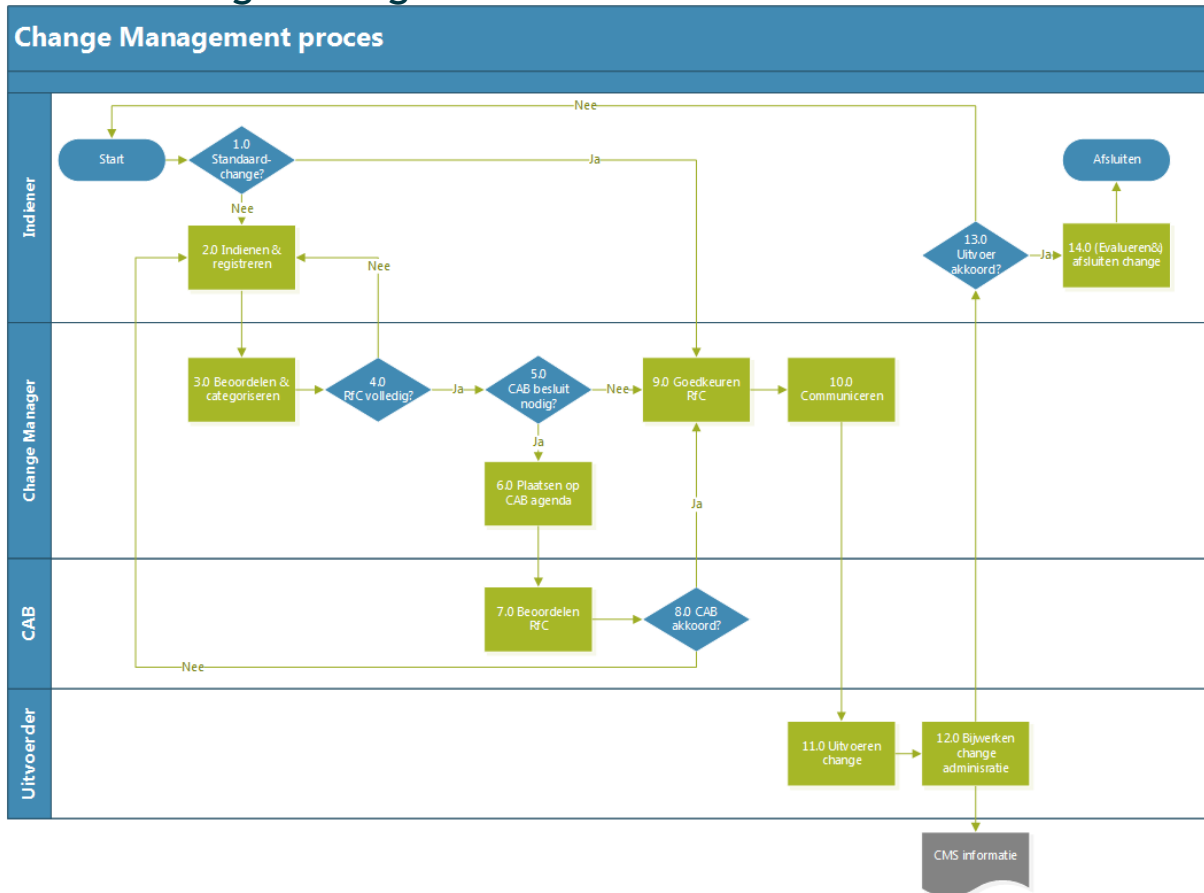
### Input

- Asset- & Configurationmanagement (input voor impact- en risicobepaling);
- Servicelevelmanagement (kaders en/of afspraken)
- Problemmanagement (oplossen oorzaak problems)
- Incidentmanagement (oplossen van oorzaak incident)

### Output

- Asset- & Configurationmanagement (bijwerken CI's na uitvoeren change).
- Problemmanagement (oplossen oorzaak problems)
- Incidentmanagement (oplossen van oorzaak incident)

## Proces Change Management



## Processtappen

### Stap 1.0 Standaard Change?

De indiener van de Request for Change (RfC) toetst of dit een standaard operationele - of niet standaard change is en registreert deze in de servicemanagement tool. Als het een standaard change betreft gaat de RfC gelijk naar de stap "goedkeuren RfC".

### Stap 2.0 Indienen en registreren

De ICT-medewerker van het uitvoerende team die de RfC initieert of die het verzoek heeft aangenomen van de aanvrager, zorgt ervoor dat deze wordt ingediend.

### Stap 3.0 Beoordelen en categoriseren

De ingediende RfC wordt beoordeeld en gecategoriseerd door de Changemanager.

### Stap 4.0 RfC volledig?

Hier vindt de toets plaats of de registratie kwalitatief goed is en of deze volledig is. Dit toetst de Changemanager. Als de RfC niet volledig is, wordt deze teruggestuurd naar de indiener.

### Stap 5.0 CAB besluit nodig?

De Changemanager toets of er voor deze change een CAB besluit nodig is. Als het oordeel van het CAB nodig is, zorgt de Changemanager dat de RfC op de CAB agenda komt.

### **Stap 6.0 Plaatsen op CAB agenda**

De Changemanager plaatst de RfC's die door het CAB beoordeeld moeten worden op de agenda van het CAB.

### **Stap 7.0 Beoordelen RfC**

Het CAB beoordeelt of de voorbereiding van de RfC goed is uitgevoerd, of de RfC is afgestemd met alle betrokken, of het tijdstip van uitvoer goed is en of er voldoende aandacht is voor de communicatie naar de klantorganisatie.

### **Stap 8.0 CAB akkoord?**

Het CAB velt een oordeel over de RfC en geeft een advies aan de Changemanager of zij akkoord zijn met het definitief inplannen en uitvoeren van de change.

### **Stap 9.0 Goedkeuren RfC**

De Changemanager keurt de RfC's die aan alle voorwaarden voldoen goed. De RfC's die niet naar het CAB zijn geweest, beoordeelt de Changemanager zelf. Voor de RfC's die wel naar het CAB zijn geweest geeft de Changemanager goedkeuring. Na goedkeuring van de RfC spreken we over een change. De standaard changes zijn direct gereed voor communicatie en uitvoering.

Alle definitief geplande changes staan op de changekalender. Voor standaard changes zal per type onderscheid worden gemaakt of dit op de changekalender vermeld gaat worden.

### **Stap 10.0 Communiceren**

De change is akkoord bevonden door de Changemanager en vervolgens wordt de planning en (functionele) overlast van de change gecommuniceerd naar de gebruikers.

### **Stap 11.0 Uitvoeren change**

Dit is de stap waarin de change daadwerkelijk uitgevoerd wordt. Op basis van het draaiboek voert de uitvoerder de change uit op het afgesproken moment. De belanghebbende worden geïnformeerd bij de start en bij het afronden van de change. Bij het afronden van de uitvoeringsactiviteit wordt duidelijk inzicht gegeven in de status en eventuele resterende problemen als gevolg van de change.

### **Stap 12.0 Bijwerken change administratie**

Na het afronden van de change wordt de servicemanagementtool, de documentatie en het CMS bijgewerkt.

### **Stap 13.0 Uitvoer akkoord?**

De indiener geeft aan of de uitvoer van de change succesvol is geweest (vanuit het aanvragersperspectief).

### **Stap 14.0 (Evalueren &) afsluiten change**

De change wordt in deze stap administratief afgehandeld. Op basis van de status afmelding kan worden bepaald of de change voor verdere evaluatie in aanmerking komt. Dit kan door alle partijen worden verzocht. De indiener van de change zorgt ervoor dat de evaluatie goed wordt uitgevoerd.

## RASCI tabel

	Procesmanager					
	Indiener					
	Changemanager					
	Uitvoerder					
	CAB					
Nr	Processtap					
0.1	Procesbewaking, -optimalisatie, -beschrijving, kwaliteit proces en rapportage					RA
1.0	Standaard change?					
				CI	RA	
2.0	Indienen en registreren					
			I	I	RA	
3.0	Beoordelen en categoriseren					
		I	I	RA	I	
4.0	RfC volledig?					
		I	I	RA	I	
5.0	CAB besluit nodig?					
		I	I	RA	I	
6.0	Plaatsen op CAB agenda					
		I	I	RA	I	
7.0	Beoordelen RfC					
		RA	I	I	I	
8.0	CAB akkoord?					
		RA	I	I	I	
9.0	Goedkeuren RfC					
		I	I	RA	I	
10.0	Communiceren					
			I	RA	I	
11.0	Uitvoeren change					
			RA	I	I	
12.0	Bijwerken change administratie					
			RA	I	I	
13.0	Uitvoer akkoord?					
			I	I	RA	
14.0	(Evalueren en) afsluiten change					
		I	C	I	RA	

### Legenda:

R	Responsible (eigenaar en primaire uitvoerder)
A	Accountable (formeel eindverantwoordelijke en „tekenbevoegde“)
S	Supportive en Sign-off (werkt mee aan het product en door medeondertekening ook mede-eigenaar)
C	Consulted (is betrokken bij de ontwikkeling, meerdere C's per onderwerp zijn mogelijk)
I	Informed (dient geïnformeerd te worden over de resultaten maar niet noodzakelijk betrokken bij de ontwikkeling)

## Processturing

### Overlegstructuur

Overleg	Doel overleg	Frequentie	Deelnemers
CAB	Afstemmen gelijktijdigheid changes, communicatie en afstemming betrokkenen. Beoordelen changes. Informereren over verloop van changes Informereren over changes die niet in het CAB besproken zijn (geen standaard changes)	1x p/w	Alle clusters en Servicedesk, Changemanager
Ketenoverleg	Informereren over het proces, knelpunten en evaluaties.	1x p/2wkn	Teamleiders en procesmanagers

### Rapportagestructuur

Rapportage	Doel rapport	Frequentie	Distributie
Changerapportage	Informereren over aantallen changes verwerkt (Standaard operationele, niet standaard, nood) welke succesvol en met issues, ontbreken van koppeling met CI's en niet tijdig afmelden.	Maandelijks	Ketenoverleg /MT
CAB Agenda	Overzicht te bespreken changes komende periode (2 weken) in het CAB ter voorbereiding. Informatie over verrichtte changes en over changes met afwijkend resultaat. Indien nodig evaluatie van changes bespreken	Wekelijks	CAB-leden
Wekelijkse change rapportage	Wekelijks overzicht met indicatoren per cluster om ad hoc te kunnen acteren.	Wekelijks	CAB-leden/clustermanagers

## Indicatoren

Indicator	Norm	Omschrijving
% Noodchange		Changes dienen voldoende tijd te krijgen om te worden beoordeeld. Deze indicator geeft aan hoeveel % van de uitgevoerde changes de noodprocedure heeft doorlopen.
CI gekoppeld		Iedere change dient aan een CI gekoppeld te zijn om de CMDB werkbaar te houden. Afwijken alleen met valide onderbouwing.
Afmelden van uitvoeringsactiviteit		Iedere change dient direct na uitvoering afgemeld te worden met een status update.
Changeaanvraag afmelden door indiener (aanvrager?)		Hiermee wordt aangegeven of de change zijn beoogde doel heeft gehaald.
Aanmelding		Iedere change dient aan de aanmeldvoorwaarden te voldoen bij het indienen van de change.
Typering/Categorisering		Iedere change dient op de juiste manier getypeerd te worden. Wel/niet standaard.

## Procesbesturingsplannen

Continual Service Improvement (CSI) plan Change Management

Een plan over hoe de ontwikkeling van het proces de komende jaren is voorzien.

Link: <http://.....>

Service Improvement Plan (SIP) Change Management

Bij overschrijding van de gestelde normen en/of geconstateerde proces issues houdt de procesmanager een verbeterplan bij.

Link: <http://.....>

## Bijlagen

Geen