

Procesmanagement overzicht

Service Desk support

Enexis maakt zelf gebruik van één geïntegreerde, 1e lijn skilled Service Desk (SD). Deze heeft een hoog oplossend vermogen en fungeert als enige ingang (SPOC) voor alle ICT gerelateerde vragen en verzoeken. Gebruikers kunnen via verschillende kanalen in contact komen met deze Enexis Service Desk (telefoon, mail, chat, self service portal).

Van de inschrijver wordt verwacht dat zij relevante informatie aanleveren voor het oplossen en/of routeren van meldingen over het betreffende onderwerp. Dit kan op basis van kennisartikelen, uitvraagscripts of periodieke overleggen. Zeker als inschrijver zelf een SD inricht is een overleg wenselijk.

Van de Inschrijver wordt verwacht dat een 2e en 3e lijn ondersteuning wordt geleverd die de vragen en verzoeken over het product en- of de dienstverlening, die niet in deze 1e lijn kunnen worden opgelost, aanneemt, registreert en afhandelt. Indien de inschrijver beschikt over een eigen Servicedesk zal deze niet rechtstreeks benaderd worden door eindgebruikers. Inschrijver kan wel contact opnemen met de eindgebruiker als de Inschrijver het nodig acht. Het proces van aanvragen en afhandelen zal volledig via SMT van Enexis en Inschrijver worden afgehandeld, waarbij de IT Service Management Tool (SMT) van Enexis leidend is. De Inschrijver zorgt voor volledige registratie en terugkoppeling aan Enexis van alle uitgevoerde handelingen.

De taal voor mondelinge en schriftelijke communicatie is Nederlands. De Servicedesk is geopend op werkdagen van 07:00 tot 17:30.

Voor urgente (P1) verstoringen is dit 7 x 24. Zie Incident Management voor verdere details.

Procesmanagement overzicht

IT Service Management tooling (SMT)

De bij Enexis gebruikte IT Service Management Tool is ServiceNow. Dit is het leidende service management tool (SMT) ter ondersteuning van de service management processen. Alle leveranciers worden verplicht om aan te sluiten op de Enexis SMT-omgeving door middel van:

Een near real-time integratie laag (via webservices of REST-API) tussen SMT van Inschrijver en de ServiceNow omgeving van Enexis.

De SMT omgeving is voor Enexis het bronsysteem voor de service management rapportages. Deze rapportages zijn leidend voor het beoordelen van de gerealiseerde service- en proces levels, incidentenafhandeling etc. Er wordt minimaal maandelijks gerapporteerd. Van de Inschrijver wordt verwacht dat zij data die nodig zijn voor het rapporteren over haar dienstverlening aanlevert.

Toelichting: Enexis heeft één gebruikersingang voor alle ICT-gerelateerde vragen, verzoeken en incidenten. Een verzoek gaat óf direct naar een aangesloten oplosgroep óf wordt via de integratie laag doorgezet naar de Service Desk of oplosgroep van de Inschrijver.

De leverancier voert de afgesproken ITIL processen uit zodat deze aansluiten op de Enexis processen.

Procesmanagement overzicht

Incident Management

Doel en bereik:

Het incident managementproces heeft tot doel om de impact van verstoringen op het ICT domein tot een minimum te beperken en de klant proactief te informeren.

Het proces kan op de volgende manieren worden gestart:

- Enexis meldt via de Servicedesk van Enexis een incident bij de Inschrijver;
- Inschrijver constateert een verstoring in de dienstverlening aan Enexis, registreert het incident en meldt dit (proactief) terug aan Enexis.

Classificatie van incidenten:

De prioriteit van een incident wordt bepaald aan de hand van prioriteitenmatrix waarin urgentie en impact tegen elkaar worden weggezet. Leidend voor het bepalen van de prioriteit van een incident zijn de waarden vastgelegd in de Enexis CMDB:

Impact	1 – Hoog	2 – Midden	3 – Laag
Urgentie			
1 – Hoog	P1 – Kritiek	P2 – Hoog	P3 – Midden
2 – Midden	P2 – Hoog	P3 – Midden	P4 – Planning
3 – Laag	P3 – Midden	P4 – Planning	P4 – Planning

In onderstaande tabel wordt de relatie toegelicht tussen het prioriteitsniveau en de urgentie/impact:

	Urgentie (bedrijfsbelang)	Impact (gebruikers)
P1 – Kritiek	Bedrijfs- en/of missie kritische processen liggen stil of worden ernstig verstoord en er is geen workaround beschikbaar.	Dienst is in z'n geheel niet beschikbaar voor alle (of minimaal 30) gebruikers.
P2 – Hoog	Bedrijfs- en/of missie kritische processen liggen stil of worden ernstig	Dienst is deels niet beschikbaar voor een grote

Procesmanagement overzicht

	verstoord. Er is eventueel een workaround beschikbaar.	groep gebruikers (30 gebruikers of meer). of Dienst is in z'n geheel niet beschikbaar voor middelgrote groep gebruikers (5 tot 29 gebruikers).
P3 – Midden	Bedrijfs- en/of missie kritische processen liggen stil of worden	Dienst is deels niet beschikbaar voor een middelgrote groep gebruikers (5 tot 29 gebruikers).
P4 – Planning	Bedrijfs- en/of proces-ondersteunende processen liggen stil of worden ernstig verstoord.	Dienst is deels niet beschikbaar voor een middelgrote groep gebruikers (5 tot 29 gebruikers). of Dienst is in z'n geheel niet beschikbaar voor een kleine groep gebruikers (0 tot 4 gebruikers).

Service Windows:

Het gestelde tijdsframe waarin de Inschrijver support dient te bieden op basis van de verschillende prioriteiten:

	Servicewindow
P1 – Kritiek	7*24*365
P2 – Hoog	07:00 – 17:30 (werkdagen)
P3 – Midden	07:00 – 17:30 (werkdagen)
P4 – Planning	07:00 – 17:30 (werkdagen)

Procesmanagement overzicht

Procesnormen:

De gestelde procesnormen weggezet in reactietijden en oplostijden op basis van de verschillende prioriteiten:

	Reactietijden	Oplostijden	Oplospercentage
P1 – Kritiek	Binnen 15 minuten	binnen 4 uur	95%
P2 – Hoog	Binnen 30 minuten	binnen 8 uur binnen 16 uur	98% 100%
P3 – Midden	Binnen 1 uur	binnen 16 uur binnen 40 uur	90% 100%
P4 – Planning	Binnen 2 uur	binnen 40 uur binnen 160 uur	90% 100%

Major Incident Procedure:

Er is sprake van een major incident wanneer een incident geprioriteerd is als P1 en is verheven naar een Major Incident in de ServiceNow omgeving van Enexis. Afstemming hiertoe vindt plaats tussen de Enexis major incident coördinator en een door de Inschrijver aan te wijzen incident coördinator.

Verdeling van de taken en verantwoordelijkheden:

- De algemene coördinatie van het major incident is de verantwoordelijkheid van de Enexis major incident coördinator (Enexis MIC) in samenwerking met een incident coördinator van de Inschrijver. De technische coördinatie is de verantwoordelijkheid van de Enexis MIC in samenwerking met Functioneel Beheer.
- Elke 60 minuten dient de Enexis MIC geïnformeerd te worden door de incidentcoördinator van de Inschrijver aangaande voortgang. In overleg met de klant kan de frequentie van communicatie per situatie aangepast worden.
- De inschrijver kan gevraagd worden om een Major Incident Rapport (MIR) op te leveren binnen 2 werkdagen na dienstherstel. Het Service Improvement team is verantwoordelijk voor het vervolledigen van dit document.
- Bevestiging van dienstherstel dient door Functioneel Beheer Enexis afgegeven te worden, waarna dit gecommuniceerd wordt aan de Inschrijver. Na sluiting van het major incident volgt te allen tijde een problem.

Procesmanagement overzicht

Problem Management

Doel en bereik

Doel: Het voorkomen van (herhalende) incidenten door de onderliggende oorzaak van de incidenten weg te nemen.

Bereik: problems worden aangemaakt n.a.v. (potentiële) verstoringen op productie omgeving en niet op OTA-omgevingen. Tenzij kan worden aangetoond dat OTA issues kunnen leiden tot verstoringen op productie omgeving.

Classificatie van Problem

De prioriteit van een problem wordt bepaald aan de hand van de incident prioriteitenmatrix waarin urgentie en impact tegen elkaar worden weggezet. Leidend voor het bepalen van de prioriteit van een problem zijn de waarden vastgelegd in de Enexis CMDB. Zie onderdeel 'Incident Management'

Triggers voor het proces

Het Problem Management proces kan op de volgende manieren worden gestart:

- *Major Incident [reactief problem]*
- *Trendanalyse [proactief problem]*
- *Event Management [proactief problem]*
- *Customer pain [proactief problem]*

Opleveren Root Cause Analyse

Binnen tien werkdagen na aanmelding van het problem*/opschakelen Inschrijver levert Inschrijver een Root Cause Analyse (RCA) middels mail, met daarin een URL naar de geïntegreerde service management applicatie, aangeboden aan Problem Manager Enexis. Attachements dienen in ServiceNow te worden opgenomen indien deze relevant zijn voor het problem.

*Van ieder Major Incident wordt bij afsluiten en uiterlijk op de 1ste werkdag na het afsluiten van het Major incident een problem geregistreerd (zie: 'Procesnormen')

Enexis geeft akkoord op de RCA aan de Problem Manager van Inschrijver.

Problem status updaten

De Inschrijver werkt zo vaak als nodig, maar minimaal 1 keer per week, de status van een problem bij. Status Pending RFC wordt bewaakt i.s.m. de Problem eigenaar

Procesmanagement overzicht

Afstemming over voortgang openstaande problems valt binnen de verantwoordelijkheid van Problem eigenaar aan de kant van Enexis en de problem manager aan de kant van de leverancier.

Registratie workarounds

Als er tijdens een incident of problem analyse een workaround wordt gevonden dan wordt deze ter beschikking gesteld aan de Servicedesk door de Problem eigenaar aan de kant van Enexis.

Sluiten problem

Na akkoord van het Service Improvement Team (SIT) Enexis wordt het problem gesloten.

Rapportage

Maandelijks wordt door de Inschrijver een problem dashboard trend rapportage ter beschikking gesteld aan de problem eigenaar waarin minimaal de KPI trends (middels grafieken zijn opgenomen, zoals deze minimaal zijn vastgelegd in het onderdeel 'KPI's en targets'. Verdere specificatie en definitie volgt.

Procesnormen

Activiteit	Richtlijn	Aktie bij
Aanmaken problem	Bij sluiten major en uiterlijk op de eerstvolgende werkdag	Problem Manager Inschrijver
RCA oplevering	<10 werkdagen na aanmaken problem	Problem Manager Inschrijver
RCA beoordeling	<5 werkdagen	Enexis
Problem sluitingsvoorstel	<60 werkdagen	Problem Manager Inschrijver
Problem sluiting akkoord	<5 werkdagen	Enexis Service Improvement Team

KPI's en targets

KPI	Target
Nieuw reactief en proactief / maand	Reactief =< 20% Proactief => 80%
# incidenten gerelateerd aan gesloten problems Grafiek % incident reductie	⇒ <u>2%</u>

Procesmanagement overzicht

Doorlooptijd probleem tot RCA	=< 10 werkdagen
Doorlooptijd probleem tot RFC	=< 30 werkdagen
Doorlooptijd gesloten probleem	90% =< 60 werkdagen
Terugkerende majors	0 (absoluut en relatief)

Change Management

Doel en bereik

Change Management is het proces dat verantwoordelijk is voor het beheersen van de lifecycle van alle changes op ICT services zodat risico's op verstoringen en afwijkingen van het dienstenniveau tot een minimum worden beperkt.

Een change is een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat een mogelijk effect heeft op een ICT service.

Het proces kan op de volgende manieren worden gestart:

- Enexis meldt een change bij de Inschrijver;
- Inschrijver constateert een mogelijke change in de dienstverlening aan Enexis, en volgt het afgesproken proces afhankelijk van de categorisering van de change.

Categorisering

Ten aanzien van changes worden drie hoofdcategorieën onderscheiden:

1. Standard Change
2. Normal Change
3. Spoed change

1. Standard Change - service catalogus vanuit ICT-perspectief

Een change op een ICT-service met laag risico en impact die reeds door change management is geautoriseerd en die conform een geaccepteerde procedure of werkinstructie wordt uitgevoerd. Kenmerken:

- Aanvraag door ICT-medewerkers, uitvoering wordt opgepakt door een specialistische ICT-oplossing;
- Uitvoering van de change wordt gecoördineerd en gepland;
- Uitvoering leidt tot een nieuwe of gewijzigde CI('s) in de CMDB;

Procesmanagement overzicht

- Voor de uitvoering van een standard change op de productieomgeving wordt een (standaard) change gelogd in het ICT Infohuis (ServiceNow van Enexis).

2. Normal Change

Een change op een ICT service die niet voldoet aan de criteria voor een standaard of spoed change.

Kenmerken:

- Autorisatie door Enexis Service Improvement Team, waar relevant review door ICT CRIB (Change & Release Implementation Board);
- Uitvoering van de change wordt gecoördineerd en gepland;
- Uitvoering van een normal change wordt geplaatst op de changekalender.

3. Spoed Change

Een ongeplande change die uitgevoerd dient te worden om een major incident op te lossen of om een dreigend major incident te voorkomen, veelal onder verantwoordelijkheid van:

Het Enexis Service Improvement Team, dit team dient altijd op de hoogte gesteld te worden van een spoedchange zodat deze buiten het normale proces om gecommuniceerd en geautoriseerd kan worden.

Way of working

Enexis werkt op basis van Safe (**S**caled **A**gile **F**ramework for **E**nterprises) methodiek. Dit betekent dat er vanuit backlogs naar kortdurende sprints wijzigingen doorgevoerd kunnen worden. Van de Inschrijver wordt verwacht dat zij in elk geval hier op kunnen aansluiten indien een andere werkwijze wordt gehanteerd. Voor elke grote of complexe wijziging stelt Inschrijver een marktconforme offerte op waarin Inschrijver een werkende oplossing beschrijft.

Request Fulfillment - service catalogus vanuit gebruikersperspectief

Een request is een gebruikersgerichte standaard aanvraag tot een ICT-service uit de aan de gebruikers beschikbaar gestelde service catalogus.

Kenmerken:

Procesmanagement overzicht

- Winkelwagenprincipe: eventuele kosten, risico, impact, resultaat en doorlooptijd zijn vooraf bekend;
- Efficiënte afhandeling, bij voorkeur automatisch of door een Service Desk, omdat het standaard dienstverlening betreft;
- Geen uitgebreide coördinatie op of planning van de uitvoering;
- Geen substantiële toevoegingen of wijzigingen van een CI('s) in de CMDB; Uitvoering wordt niet geplaatst op de changekalender.

Activiteit	doorlooptijd	Norm
Standaard aanvraag geautomatiseerd	< 2 uur	100%

Configuratie Management

Doel en bereik:

Het belangrijkste doel van configuratie management is het verschaffen van de juiste en actuele informatie over de huidige configuraties, inclusief fysieke en functionele specificaties en onderlinge relaties. Hiertoe is een configuratie management database (CMDB) opgezet. De CMDB is eigendom van Enexis en is onderdeel van de Servicenow omgeving.

Het gebruik van de eigen CMDB door de leverancier is toegestaan, mits de afgesproken gegevens door middel van een integratie tussen de CMDB van Enexis en die van de leverancier in de Enexis CMDB bijgewerkt worden. De Inschrijver onderhoudt het deel van de CMDB dat betrekking heeft op de Connectiviteit dienstverlening.

Hierbij zijn de volgende zaken van belang:

- De te gebruiken naamgevingsconventie in de CMDB is die van Enexis;
- Alle afspraken rondom configuratie management (inclusief hoe en wat er in de CMDB wordt vastgelegd en de relaties tussen de componenten) worden tijdens de Transitiefase vastgelegd in een configuratie management plan (CMP);
- Enexis is eigenaar van de CMDB en het CMP. De informatie van Enexis in de CMDB blijft eigendom van Enexis;
- Inschrijver laat wijzigingen zoveel mogelijk automatisch verwerken middels een integratie tussen inschrijvers informatie managementsysteem en Enexis CMDB;

Procesmanagement overzicht

- Inschrijver sluit haar service management tool (en CMDB) aan op die van Enexis conform de samen nog op te stellen aansluitvoorwaarden;
- Mogelijke costdrivers voor facturering dienen beschikbaar te zijn in de CMDB, deze zullen worden vastgesteld ten tijde van de transitiefase.

Periodiek wordt de inhoud van de CMDB aan de werkelijkheid getoetst om de betrouwbaarheid van de CMDB op een vereist kwaliteitsniveau te houden. Per kwartaal wordt zo'n toets, ter verificatie van de data, in onderling overleg uitgevoerd. In het CMP wordt beschreven over welke periode de toets loopt. Geconstateerde verschillen worden binnen een week bijgewerkt via het change management proces.

Klachten Management

Gemelde klachten over de dienstverlening van de inschrijver worden door de Enexis Servicedesk doorgezet naar een nog vast te stellen aanspreekpunt van de inschrijver.

Aan de melder van de klacht wordt terug gemeld dat:

- De klacht in behandeling is genomen;
- De geautoriseerde medewerker van Enexis ontvangt hiervan een bevestiging inclusief referentienummer;
- Tijdens en na dit onderzoek krijgt de klachtmelder terugkoppeling over de afhandeling. Communicatie naar de melder van de klacht verloopt via Enexis.

Rapportage

Over de gemelde klachten wordt door de inschrijver maandelijks gerapporteerd.

Procesnorm

- Interne doelstelling van Enexis is om de totale doorlooptijd bij het oplossen van de initiële klacht te beperken tot tien dagen.

Capacity Management

Doel en bereik:

Het capacity management proces heeft tot doel ervoor te zorgen dat de ingezette IT-capaciteit op een kosteneffectieve wijze beantwoordt aan de behoeften van Enexis. Het

Procesmanagement overzicht

proces borgt dat de overeengekomen prestatie met de optimale inzet van IT-middelen worden gerealiseerd.

Inschrijver moet de capaciteit van alle ingezette en beheerde systemen proactief monitoren en zelfstandig de noodzakelijke acties (bijschalen, afschalen) uitvoeren om de continuïteit, performance en kosteneffectiviteit te waarborgen. Enexis wil alleen worden geïnformeerd over de actueel ingezette capaciteit via een maandelijks rapportage.

Release Management

Doel en bereik

Het doel van Release Management is het efficiënt en effectief doorvoeren van wijzigingen van hard- en softwareversies, zodat de dienstverlening blijft voldoen aan het vereiste niveau. Release Management is verantwoordelijk voor het (uitsluitend) gebruik van correcte, geautoriseerde en geteste versies in de exploitatie-omgeving. Hierbij wordt nauw samengewerkt met Change - en Configuratie Management: het doorvoeren van releases van Inschrijver sluit bij Enexis aan op het Change Management proces.

Door de Inschrijver wordt een jaarlijkse releasekalender opgesteld per dienst- en softwarecomponent (applicatie). Enexis onderkent de volgende soorten software-releases, het staat Inschrijver vrij om een eigen typologie van releases te hanteren.

Type	Interval	Omschrijving
Urgent release	Alleen hoog urgente security Patches	Ad hoc release bevat urgent changes, meestal security patches naast het reguliere patch schema.
Maintenance release	Ieder halfjaar	Release beschikt over patches en updates, nieuwe hardware drivers (client/server).
Minor release	Ieder kwartaal	Scheduled release bevat upgrades.

Procesmanagement overzicht

Security Management

Doel van Security Management is het voorkomen van security incidenten (w.o. datalekken) en direct acteren bij (mogelijke) security incidenten.

Inschrijver is samen met Enexis verantwoordelijk voor het treffen van toereikende preventieve maatregelen, om verstoring van de dienstverlening en bedrijfsvoering van Enexis door security incidenten te voorkomen.

De Service Desk van Enexis maakt een eerste classificatie voor het security incident; de uiteindelijke classificatie wordt vastgesteld door Security Management:

Classificatie	Omschrijving
Hoog	Strafbaar feit, datalek, imago schade, relatie in gevaar, grote financiële schade voor Enexis of Inschrijver.
Midden	Beperkte financiële schade voor Enexis of Inschrijver, SLA kan niet worden gehaald.
Laag	Geen financiële schade, beperkte impact.