

Bijlage 15: Demarcatie van het beheer

Dit document beschrijft de beoogde verdeling van beheer-, onderhouds- en escalatieverantwoordelijkheden voor het project FLOW, waaronder ook de Logistieke Applicatie Oplossing. De demarcatie maakt zichtbaar welke partij uitvoerend verantwoordelijk is, welke partijen ondersteunend bijdragen en waar geen betrokkenheid is voorzien. Daarmee vormt dit document de basis voor verdere afspraken over beheerinrichting, SLA-sturing, leveranciersafspraken en interne overdracht.

Het beheer kent vijf partijen. De leverancier is verantwoordelijk voor de applicatie, de bijbehorende software en de randapparatuur die tot de oplossing behoort. ICT Operations is verantwoordelijk voor de infrastructuur waarop de applicatie draait, voor het netwerk en voor de generieke beheerprocessen. Servicemanagement is het eerste aanspreekpunt voor gebruikers op de locaties, verzorgt de triage en de registratie van meldingen, bewaakt de doorlooptijden en escaleert waar nodig. Functioneel beheer bij de divisie Theorie is verantwoordelijk voor de inrichting, het gebruik en de aansluiting op het werkproces. Facilitair is verantwoordelijk voor het gebouw en alles wat daaraan vastzit: stroom, elektrische bekabeling, ruimtelijke inpassing, de toegangspoorten en de fysieke toegang tot de locaties.

In de tabel staat U bij de partij die de taak uitvoert en de resultaatverplichting draagt. Een M betekent dat de partij meewerkt of informatie levert, maar niet verantwoordelijk is voor de uitkomst. Een lege cel betekent geen betrokkenheid.

Taak	Leverancier	ICT Operations	Service management	Functioneel beheer	Facilitair
1. Applicatie en software					
Levering van de applicatie en de bijbehorende licenties	U				
Oplossen van fouten in de applicatie (bugfixes)	U			M	
Beschikbaar stellen van releases, updates en securitypatches	U				
Installeren van releases en patches op de CBR-omgeving	U	M		M	
Goedkeuren van releases en bepalen van het installatiemoment		M		U	
Functionele inrichting en configuratie	M			U	
Autorisatie- en gebruikersbeheer			M	U	
Bouw en onderhoud van koppelingen met CBR-applicaties	U	M		M	
Beheer van de integratielaag (API-Management)		U			
Applicatiedocumentatie en werkinstructies	U			M	
2. Platform en infrastructuur					
Levering en beheer van virtuele servers en besturingssysteem		U			
Patchen van besturingssysteem en middleware		U			
Databasebeheer, inclusief onderhoud en optimalisatie	M	U			
Opslag, capaciteitsbeheer en groeiprognoze	M	U			

Taak	Leverancier	ICT Operations	Service management	Functioneel beheer	Facilitair
Back-up, restore en het periodiek testen daarvan		U			
Monitoring van platform en beschikbaarheid		U			
Aanleveren van meetpunten en logging voor monitoring	U	M		M	
Netwerk, firewall, segmentatie en certificaten		U			
Uitwijk en herstel na calamiteit (DR)	M	U		M	
Opzetten en onderhouden van de OTAP-omgevingen	M	U		M	
3. Randapparatuur en locaties					
Levering van ID-scanners, aanmeldstations en ticketscanners	U		M		
Onderhoud, vervanging en reserveonderdelen randapparatuur	U		M		
Firmware en drivers van de randapparatuur	U	M			
Ruimtelijke inpassing en montage van apparatuur op locatie	M		M		U
Stroomvoorziening en elektrische bekabeling op locatie		M			U
Netwerkaansluiting en datapunten op locatie		U			M
Fysieke toegang tot locaties voor onderhoud en storingsherstel	M	M	M	M	U
Eindegebruikersapparatuur (pc's, printers, schermen)			U		
Toegangspoorten en handscanners (buiten scope aanbesteding)		M	M	M	U
Koppelvlak tussen applicatie en toegangsvoorzieningen	U	M		M	M
4. Beheerprocessen					
Eerstelijns opvang en triage van meldingen van gebruikers			U	M	
Tweedelijns analyse en herstel op platformniveau		U		M	
Derdelijns analyse en herstel in de applicatie	U	M	M	M	
Registratie en dossiervorming van meldingen in de tooling	M	M	U	M	
Wijzigingsbeheer en goedkeuring van wijzigingen	M	M		U	
Probleembeheer en structurele oorzaakanalyse	M	M	U	M	
Configuratiebeheer en registratie in de CMDB	M	M	U		
Serviceraapportage en periodiek serviceoverleg	U	M	M	M	

Taak	Leverancier	ICT Operations	Service management	Functioneel beheer	Facilitair
Bewaking van doorlooptijden en escalatie van meldingen	M	M	M	U	
Communicatie richting de locaties bij verstoringen		M	U	M	M
Leverancierssturing en contractbeheer		M	U	M	
5. Security en compliance					
Melden van kwetsbaarheden in de applicatie	U				
Kwetsbaarhedenbeheer op platformniveau		U			
Uitvoeren van de pentest voor ingebruikname	M	U			
Herstel van bevindingen uit de pentest in de applicatie	U	M			
Logging, auditing en bewaartermijnen	U	U		M	
Aansluiting op het incident response proces van het CBR	M	U			
Aantonen van naleving van BIO en NIS2 voor het eigen deel	U	U			
6. Continuïteit en exit					
Broncode-escrow en jaarlijkse verificatie	U			M	
Exitplan, actueel houden en beproeven	M	M		U	
Kennisoverdracht bij aanvang en bij einde overeenkomst	U	M		M	