

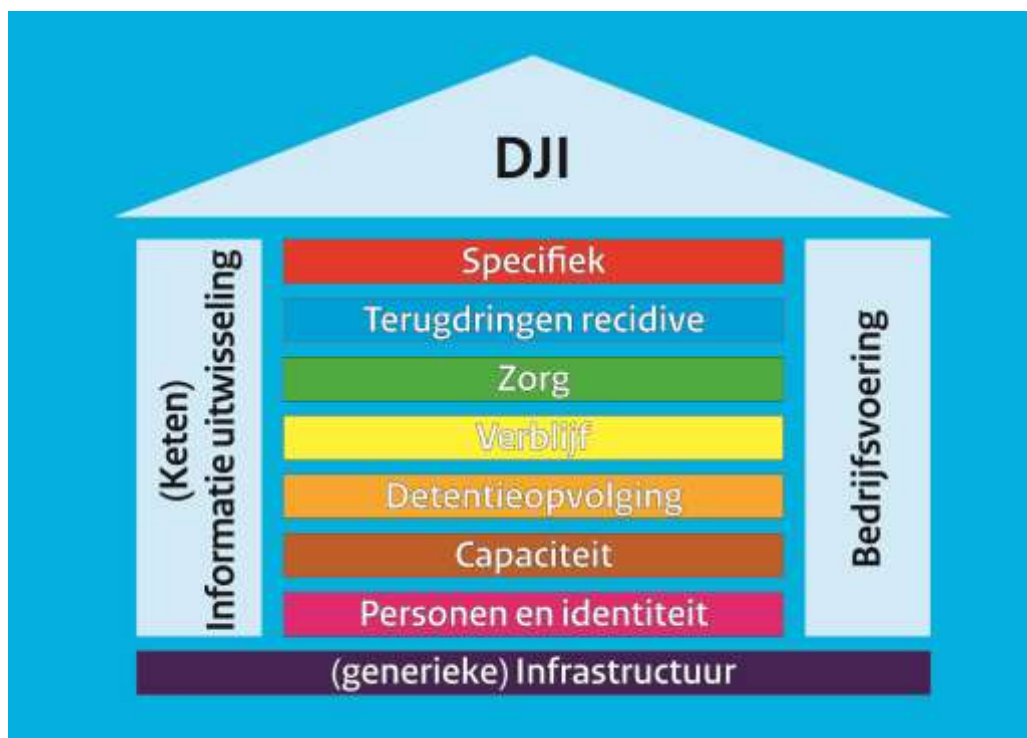


Service Level Agreement

Versie 2.1

Basisvoorziening Justitiabelen

Datum ~~06 mei~~ 18 juni 2015
Status Definitief



Inhoud

1	Begripsbepalingen 5
2	Inleiding 7
2.1	Over deze Service Level Agreement 7
2.2	Doel en reikwijdte Applicatiebeheer BVJ 8
3	Organisatie 10
3.1	Samenwerking 10
3.2	Beheerrollen in de Gebruiks- en Beheerfase 10
3.3	Besturing 12
3.4	Gevolgen niet gehaalde service levels 12
4	Overleg en rapporten 13
4.1	Overleg tijdens de Gebruiks- en beheerfase 13
4.2	Rapporten 15
5	Beheer, Gebruikersondersteuning 16
5.1	Inleiding 16
5.2	Service desk's Projectfase 16
5.2.1	Bevindingen en Incidenten tijdens de projectfase 16
5.3	Service desks tijdens Gebruiks- en Beheerfase 17
5.3.1	De 1ste, 2de en 3de lijn service desks 18
5.4	Standaard service levels 19
5.4.1	Vensters 19
5.4.2	Dienstverleningsniveaus (service levels) 20
5.4.3	Service verzoeken 21
5.4.4	Consignatiedienst 22
5.4.5	Back-up en restore data 22
5.4.6	Kennisniveau medewerkers 3 ^{de} lijn service desk Applicatiebeheer 22
5.5	Gebruiksondersteuning, Incidentbeheer 22
5.5.1	Inleiding 22
5.5.2	Incidenten subfase Nazorg 23
5.5.3	Activiteiten en verantwoordelijkheden (RACI-based) DJI en Opdrachtnemer 23
5.6	Gebruiksondersteuning, Probleembeheer 242423
5.6.1	Inleiding 242423
5.6.2	Activiteiten en verantwoordelijkheden 24
5.7	Beheerprocessen, Configuratiebeheer 24
5.8	Beheerprocessen, Operationele ICT-sturing 252524
5.8.1	Inleiding 252524
5.8.2	Activiteiten en verantwoordelijkheden 25
5.9	Beheerprocessen, Continuïteitsbeheer 25
6	Verbindende processen 26
6.1	Inleiding 26
6.2	Wijzigingenbeheer 26
6.3	Programmabeheer en -distributie 27

7 Onderhoud en Vernieuwing 28

7.1 Inleiding 28

7.2 Taken en verantwoordelijkheden Onderhoud en Vernieuwing 28

8 Sturende processen 29

9 Life Cycle Management 30

9.1 Life Cycle Management 30

1 Begripsbepalingen

In deze Service Level Agreement wordt het volgende verstaan onder:

Begrip	Definitie
Beveiligings-incident	Een beveiligingsincident is altijd een prioriteit 1 Incident dat conform de werkwijze voor prioriteit 1 Incidenten moet worden behandeld en opgelost. Een beveiligingsincident is een situatie waarin van de afgesproken beveiligingsnormen wordt afgeweken, of dreigt te worden afgeweken.
Bevinding	Bevinding is een geconstateerd verschil tussen de verwachting/voorspelling en de feitelijke uitkomst.
Calamiteit	Calamiteit is in zijn meest eenvoudige vorm: 'een situatie die het functioneren ('het normale doen en laten') van de organisatie verstoort'. Onder een calamiteit wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> - een Incident met hoge prioriteit dat niet tijdig opgelost kan worden; - een beveiligingsincident; - een Incident dat het imago van DJI beïnvloedt of dreigt te beïnvloeden; - een ernstige gebeurtenis in een of meer Inrichtingen van DJI of een particuliere Inrichting. DJI en/of het SSC-i besluit wanneer een gebeurtenis een calamiteit is en informeert hierover Opdrachtnemer.
Consignatiedienst	Middels de consignatiedienst is Opdrachtnemer beschikbaar buiten het beheervenster. Voor Diensten waarbij de openingstijd voor Beheer groter is dan kantoor tijden (bijvoorbeeld 7.00u – 19.00u), worden Incidenten (gemeld door eindgebruiker) met Urgentie hoog en impact hoog, direct opgepakt.
Emergency fix	Een tijdelijke oplossing van een (beveiligings)Gebreuk
Escalatie	Bij escalatie wordt een verticaal beroep gedaan op de organisatie, omdat de bevoegdheid om een noodzakelijke beslissing te nemen niet aanwezig is.
FAQ	Een gegevensbestand met daarin veelgestelde vragen en antwoorden over en gesorteerd naar bepaalde onderwerpen.
Impact	De mate waarin als gevolg van een Melding, Incident of Probleem in het informatiesysteem afbreuk optreedt t.a.v. overeengekomen dienstenniveaus.
Incident	Ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT-dienst. Storing van een configuratie-item die nog geen impact op de service heeft is ook een Incident.
Incident oplossing en bewaking	Het registreren, administreren en beheren van Incidenten en zorgdragen dat een geheel of gedeeltelijke verstoring van de dienstverlening wordt hersteld.
Known error database	Een gegevensbestand met daarin opgenomen de 'known errors' waarvoor een 'work around' bekend is.

Melding	Onder melding wordt verstaan een Incident (verstoring van de Dienst), gebruikersvraag, Service Request, Verzoek tot Wijziging of een klacht.
Oplostijd	De (norm)tijd die (maximaal) nodig is om de verstoring op te lossen c.q. de functionaliteit te herstellen voor de gebruiker(s) of de vraag te beantwoorden.
Probleem	Een probleem omschrijft een ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van één of meer bestaande of potentiële incidenten aanduidt.
Reactietijd	De tijd tussen eerste binnenkomst van een (Incident)melding en het moment waarop teruggekoppeld wordt wat de verwachte doorlooptijd is, eventueel met een indicatie van vervolgstappen en volgende terugkoppelmomenten (in geval van een storing die niet direct oplosbaar blijkt te zijn). NB dit is niet het moment dat men begint met acties (dat zal voor hoge prioriteit meestal direct zijn).
Registratie	Alle Meldingen worden direct na ontvangst door Opdrachtnemer met een uniek callnummer geregistreerd in een service desk registratiesysteem.
Urgentie	Een maatstaf die aangeeft hoe lang het duurt tot een incident, probleem of wijziging een significante impact op de bedrijfsvoering heeft.
Wijzigings voorstel	In een Request for change (wijzigingsvoorstel) is vastgelegd waaruit de wijziging bestaat en op welk configuratie item de wijziging betrekking heeft. Aan de hand van dit voorstel worden de gevolgen beoordeeld en het verdere verloop van de wijziging gepland.

Woorden die in deze SLA met een hoofdletter worden gebruikt maar niet voorkomen in bovenstaande lijst, zijn opgenomen in de begrippenlijst BVJ.

2 Inleiding

2.1 Over deze Service Level Agreement

Het doel van deze 'Service Level Agreement (SLA) BVJ' is het vastleggen van de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de activiteiten, verantwoordelijkheden en Service levels voor het Applicatiebeheer van de BVJ:

- tijdens de subfase Nazorg in de fase Realisatie en Implementatie van het project Basisvoorziening Justitiabelen (BVJ) en
- tijdens de Gebruiks- en beheerfase van het informatiesysteem BVJ. Deze SLA BVJ is één van de Appendices van de Overeenkomst BVJ.

In de SLA worden regelmatig de afdelingen DI en SSC-i van de Opdrachtgever DJI genoemd. De taakverdeling tussen DI en SSC-i kan wijzigen. Dit heeft geen gevolgen voor de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Deze SLA is gebaseerd op het beheer framework ASL2 (<http://www.aslbisfoundation.org/>).

Het Implementeren van de BVJ vindt gefaseerd plaats per Locatie (bijv. per justitiële Inrichting of afdeling van het Hoofdkantoor) onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Zodra de BVJ in de eerste Inrichting in gebruik genomen wordt, start de Gebruiks- en beheerfase van de BVJ.

De SLA BVJ treedt in werking aan het eind van de subfase Nazorg, dus na Acceptatie van de opgeleverde BVJ op de eerste Locatie, nadat de BVJ is overgedragen aan de beheerorganisatie en de BVJ in gebruik is genomen.

Tijdens de subfase Nazorg wordt het beheer uitgevoerd conform de processen in de SLA. De service levels van de SLA hoeven dan nog niet gehaald te worden. De subfase Nazorg is een periode van intensieve aandacht. In deze periode wordt de BVJ voor het eerst gebruikt door een groep gebruikers op een Locatie. Het doel is om zo snel mogelijk eventuele kinderziekten en andere bevindingen vanuit het project op te lossen. Door de processen uit de SLA te volgen wordt direct ook ervaring opgedaan met de beheerprocessen door de medewerkers van de service desk, de betrokken functioneel beheerders en medewerkers van SSC-i.

Voor de eerste maal twaalf maanden na de start van de SLA BVJ worden door DJI de werking en resultaten van deze SLA geëvalueerd. Daarna worden de werking en resultaten van deze SLA eenmaal per kalenderjaar door DJI geëvalueerd.

De SLA kan op basis van de uitkomsten van de evaluaties worden gewijzigd.

Deze SLA heeft een relatie met de volgende documenten:

- Beschrijvend document BVJ;
- Overeenkomst BVJ;
- Basisontwerp BVJ;
- Architectuurbeschrijving BVJ;

- De OK en DAP overeengekomen tussen DI en het SSC-i. Wijzigingen in de overeengekomen OK en DAP kunnen van invloed zijn op deze SLA;
- Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) van de BVJ. Het DAP is de invulling en nadere detaillering van de voorwaarden in deze SLA.

2.2 Doel en reikwijdte Applicatiebeheer BVJ

De doelen van Applicatiebeheer zijn:

1. het zorgdragen voor continuïteit in de informatievoorziening voor de primaire processen van DJI met zo min mogelijk verstoringen;
2. het zorgdragen voor de juiste en tijdige werking, continuïteit en onderhoudbaarheid van de BVJ en het uitvoeren van wijzigingen in de BVJ op basis van wijzigingsverzoeken van de Projectmanager BVJ tijdens de projectfase en de Change Advisory Board van de DI tijdens de Gebruiks- en beheerfase;
3. het doen van voorstellen voor het verlagen van de Applicatiebeheerkosten tijdens de Gebruiks- en beheerfase (na Acceptatie door DJI).

Tot de reikwijdte van het Applicatiebeheer BVJ door de Opdrachtnemer behoren:

- het uitvoeren van de 3^{de} lijn service desk
- het oplossen van Incidenten in de 3^e lijn;
- het signaleren en oplossen van Problemen;
- het uitvoeren van de operationele ICT-sturing;
- het onderhoud en beheer van de applicatiecode.
- Het uitvoeren van Onderhoud en Vernieuwing. Onderhoud en Vernieuwing is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer voert dit uit voor alle klanten van het BVJ-pakket.

Niet tot de reikwijdte van Applicatiebeheer BVJ behoren:

- **het Technisch Beheer**

Het Technisch Beheer wordt door het Shared Service Center ICT (SSC-i - TB) van DJI uitgevoerd. Onder Technisch Beheer wordt verstaan:

- het beheer van de DJI-infrastructuur (o.a. hardware, netwerken, systeemsoftware);
- het beheer van de ontwikkel-, test-, acceptatie en productieomgevingen;
- het installeren van applicaties van derden, releases en emergency fixes;
- het technisch testen van applicaties, releases en emergency fixes;
- het monitoren van de prestaties van de 3^{de} lijn service desk;
- het meten van de performance van informatiesystemen;
- het maken van Koppelingen via het DJI integratieplatform met applicaties van derden;
- het uitvoeren van de technische service desk;
- het uitvoeren van de (technische) Acceptatie;
- het technisch beheer van de database.

- **het Functioneel beheer**

Het Functioneel beheer wordt door DI - Functioneel Beheer (DI – FB) uitgevoerd. Het Functioneel Beheer is ingericht conform het raamwerk voor het uitvoeren van Functioneel beheer: Business Information Services

Library (BISL). BISL bevat 23 taken op uitvoerend (operationeel), sturend (tactisch) en richtinggevend (strategisch) niveau. Taken zijn onder meer:

-
- het bieden van gebruikersondersteuning;
- het beheren van bedrijfsinformatie;
- het uitvoeren van het Wijzigingenbeheer (speciaal uitvoeren van de (functionele) Acceptatie);
- het verzamelen van functionele wijzigingsvoorstellen:
 - o specificeren;
 - o voorbereiden van de transitie;
 - o functionele acceptatietesten.

- **delen van het Applicatiebeheer**

Niet tot de reikwijdte van het Applicatiebeheer als onderdeel van deze SLA voor de Opdrachtnemer behoren de onderstaande punten. Van de Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat hij dit uitvoert voor de eigen interne processen.

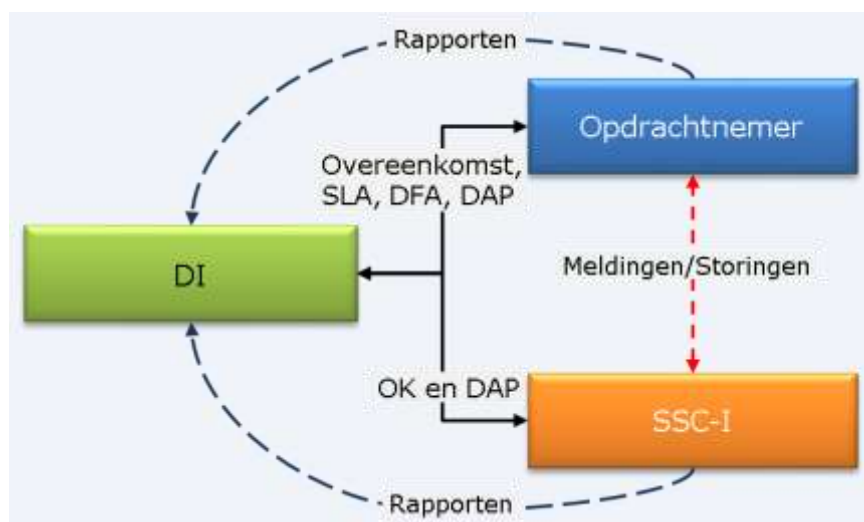
- het uitvoeren van het configuratiebeheer voor de configuratie items van DJI;
- het uitvoeren van het continuïteitsbeheer;
- het uitvoeren van programmabeheer en –distributie;
- het uitvoeren van Life Cycle Management;

3 Organisatie

3.1 Samenwerking

De DI is de ICT regieorganisatie van DJI en is verantwoordelijk voor het beheer van de BVJ. DI is namens de directie van DJI verantwoordelijk voor het opstellen, uitvoeren, beheren en bewaken van de nakoming van de Overeenkomst, deze SLA, de DAP en de DFA voor de BVJ.

In onderstaand schema is de positie van DI, het SSC-i en Opdrachtnemer weergegeven.



NB. De in bovenstaande figuur benoemde OK en DAP in de relatie tussen DI en het SSC-i bevatten interne operationele, tactische en strategische afspraken.

Incidenten komen binnen bij SSC-i. Deze schakelt de Opdrachtnemer in op het moment dat deze een rol heeft bij de oplossing. Opdrachtnemer levert nieuwe versies, fixes en patches + installatiescripts aan aan SSC-i.

3.2 Beheerrollen in de Gebruiks- en Beheerfase

	Wat	Wie
1	Technisch beheer (hosting BVJ)	DJI/SSC-i
2	Applicatiebeheer: <u>Correctief en adaptief onderhoud</u> <u>Adaptief beheer</u> (op Standaardprogrammatuur, Derdenprogrammatuur en Maatwerkprogrammatuur BVJ)	Opdrachtnemer BVJ
3	Applicatiebeheer: Correctief en Adaptief beheer op inrichting van de BVJ	Opdrachtnemer (tot 1 jaar na Acceptatie + optionele verlenging tot maximaal 24 maanden) Daarna DJI/SSC-I
<u>4</u>	Applicatiebeheer: Correctief en Adaptief <u>beheer</u>	DJI/SSC-I

	Wat	Wie
	onderhoud op door SSC-I ontwikkeld Maatwerkprogrammatuur voor de BVJ (indien aan de orde)	
54	Functioneel beheer en functionele aanpassingen van de BVJ	Opdrachtnemer (tot 1 jaar na Acceptatie ¹ + optionele verlenging tot maximaal 24 maanden) Daarna DJI/Functioneel beheer DI
65	3 ^{de} lijns support	Opdrachtnemer BVJ gedurende de looptijd van de Overeenkomst en DJI

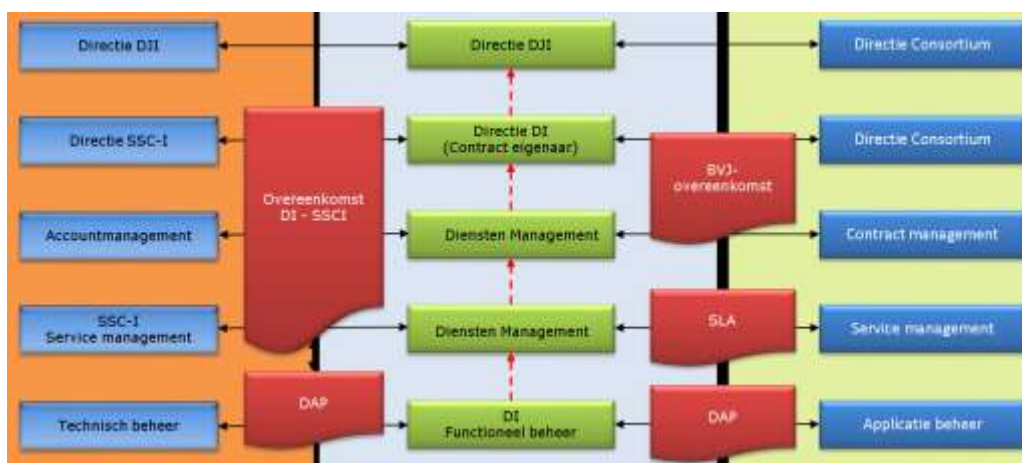
1. De Gebruiks- en beheerfase start na overdracht van (delen van) de BVJ aan Technisch en Functioneel beheer van Opdrachtgever en eindigt op het moment dat de Overeenkomst tot een einde komt (tussentijds of aan het einde van de (verlengde) looptijd).
- ~~2. Opdrachtnemer dient gedurende een periode van een jaar volgend op de Acceptatie, het Correctief en Adaptief beheer op de inrichting (punt 3) op de BVJ te verzorgen, dit in samenwerking met SSC I. Deze periode kan door Opdrachtgever één of meerdere malen tot maximaal 24 maanden worden verlengd;~~
- ~~3.2.~~ Opdrachtnemer dient gedurende een periode van een jaar volgend op de Acceptatie, het Functioneel beheer op de BVJ te leveren. Deze periode kan door Opdrachtgever één of meerdere malen tot maximaal 24 maanden worden verlengd;
- ~~4.3.~~ Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de (verlengde) Overeenkomst de BVJ up-to-date (doen) houden en daartoe onder meer aanpassen aan vigerende wet- en regelgeving, aan bedrijfsmatige ontwikkelingen binnen DJI en aan relevante maatschappelijke ontwikkelingen (adaptief beheer). Deze beheers- en onderhoudsverplichting strekt zich ook uit tot parametrisering, inrichting en configureren van de standaardsoftware;
- ~~5.4.~~ Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de (verlengde) Overeenkomst en op verzoek van Opdrachtgever de BVJ (Applicaties, Databases, Koppelingen, etc.) up-to-date te houden aan technologische en innovatieve ontwikkelingen;
- ~~6.5.~~ Opdrachtnemer zorgt voor het up-to-date houden van:
 - ☐ de Documentatie en Materialen, zoals technische- en gebruikersdocumentatie, zowel in bruikbare en voor Opdrachtgever begrijpelijke digitale als papieren vorm;
 - ☐ de contextgevoelige, online Helpinformatie binnen de BVJ in bruikbare en voor Opdrachtgever begrijpelijke vorm;
 - ☐ de service desk Documentatie waaronder uitvraagscripts ter afhandeling van vaak voorkomende vragen in bruikbare en voor Opdrachtgever begrijpelijke vorm;
- ~~7.6.~~ Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst – t.b.v. de ondersteuning van DJI in 3^{de} lijn – support/ ondersteuning te bieden.

¹ Dit betreft de Acceptatie van de BVJ aan het eind van de subfase Realisatie.

3.3 Besturing

Voor de besturing van de samenwerking tussen DJI DI en Opdrachtnemer zijn tijdens de Gebruiks- en beheerfase vijf overleg- en afstemstructuren gedefinieerd.

In onderstaand schema is de besturing tijdens de Gebruiks- en beheerfase op hoofdlijnen weergegeven. De taakverdelingen intern DJI kunnen mogelijk nog wijzigen.



3.4 Gevolgen niet gehaalde service levels

Opdrachtnemer rapporteert de Opdrachtgever schriftelijk over de in deze SLA opgenomen service levels. Wanneer Opdrachtnemer één of meer service levels in enige meetperiode niet behaalt, zal zij een analyse van de oorzaak en een voorstel voor corrigerende maatregelen aan deze analyse toevoegen.

4 Overleg en rapporten

4.1 Overleg tijdens de Gebruiks- en beheerfase

Opdrachtnemer dient tijdens de Gebruiks- en beheerfase deel te nemen en een actieve inbreng te hebben bij de volgende overleggen tussen DI en Opdrachtnemer:

Wie	Wanneer	Onderwerpen
Directie DJI – Directie Opdrachtnemer	Ad hoc	Ad hoc
Directie DI – Directie Opdrachtnemer	Eerste 3 jaar ieder half jaar, daarna één keer per jaar, Ad hoc	<ul style="list-style-type: none"> - status en voortgang van het project/de Dienst; - kwaliteit van de dienstverlening; - kostenontwikkeling en kostenbeheersing; - issues in de samenwerking en dienstverlening; - issues in relatie tot de contractuele afspraken; - Escalaties vanuit onderliggende niveaus.
DI Diensten Management – Contractmanager Opdrachtnemer	Eerste 3 jaar ieder kwartaal, daarna ieder half jaar, Ad hoc Ad hoc overleg over Service levels	<ul style="list-style-type: none"> - status en voortgang van het project/de Dienst - Escalaties en major incidenten - behaalde Service levels - kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de Service Level Rapportage (financieel); - kostenontwikkeling, kostenbeheersing, facturatie; - issues in de samenwerking en dienstverlening; - issues in relatie tot de contractuele afspraken; - Escalaties vanuit de operationele samenwerking.
DI Diensten Management en SSC-i Servicemanagers – Servicemanager Opdrachtnemer	Eerste jaar iedere maand, daarna ieder kwartaal (mits de kwaliteit van de dienstverlening naar het oordeel van DJI voldoende is, anders wordt de maandelijkse frequentie verlengd), Ad hoc	<ul style="list-style-type: none"> - status en voortgang van het project/de Dienst - status en voortgang oplossen incidenten met prioriteit 1, Incidenten en Problemen, wijzigingsverzoeken, impact

		analyses, projecten, releaseplanning - kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de Service Rapportage - issues in de samenwerking en dienstverlening - status van acties aan de hand van lopende en nieuwe issues - gevolgen voor de dienstverlening (b.v. resource-inzet) aan de hand van wijzigingen die op Stuurgroepniveau zijn overeengekomen - Escalaties vanuit de operationele samenwerking
DI en SSC-i Functioneel en Technisch beheerders – Opdrachtnemer Applicatiebeheerders	Adhoc	Adhoc

Zowel Opdrachtgever DJI (SSC-i) als de Opdrachtnemer BVJ realiseert een deel van de Maatwerkprogrammatuur. In de Gebruiks- en beheerfase vraagt dit extra aandacht van de Partijen:

- Opdrachtnemer neemt aanpassingen voor DJI op als standaard onderdeel van de volgende release van het pakket.
- Als DJI (SSC-i) zelf de Maatwerkprogrammatuur realiseert en de Opdrachtnemer BVJ past zijn pakket aan waarbij de interface van het pakket richting de betreffende DJI-Maatwerkprogrammatuur wijzigt, moet hierover ruim van tevoren overleg zijn tussen DJI en de Opdrachtnemer. Het is de verantwoordelijkheid van DJI om aan te sluiten op het pakket conform de richtlijnen van de Opdrachtnemer. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om helder te communiceren op welke wijze de DJI Maatwerkprogrammatuur aan dient te sluiten op het pakket. Bij het voornemen van de Opdrachtnemer om deze richtlijnen te wijzigen of af te gaan wijken van deze richtlijnen, moet vroegtijdig in overleg getreden worden met DJI om te bespreken of dit de juiste wijziging is aan de hand van de consequenties voor DJI.
- Regelmatig (minimaal jaarlijks) vindt overleg plaats op architectenniveau en beheerdersniveau van DJI en de Opdrachtnemer om de ontwikkelingen rond het pakket en de ontwikkelingen bij DJI te bespreken en op elkaar af te stemmen.

4.2 Rapporten

Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever schriftelijk over de prestaties van haar dienstverlening in vergelijking met de gedefinieerde service levels. Wanneer Opdrachtnemer één of meerdere service levels in enige meetperiode niet behaalt, zal Opdrachtnemer een analyse van de oorzaak en een voorstel voor corrigerende maatregelen aan deze rapportage toevoegen.

Naast de in het Plan van Aanpak 'Realisatie en Implementatie BVJ' vastgelegde rapporten dient Opdrachtnemer onderstaande volgende rapporten beschikbaar te stellen.

Rapport	Inhoud	Doelgroep	Frequentie
Highlight rapportage	<ul style="list-style-type: none"> - belangrijkste activiteiten en status per cluster van applicaties - verbeteracties - financiële en urenrapportage 	<ul style="list-style-type: none"> - Stuurgroep - Service manager - Contract-manager 	kwartaal
Service Level rapportage	<ul style="list-style-type: none"> - gerealiseerde service levels op basis van overeen gekomen prestatie indicatoren 	<ul style="list-style-type: none"> - DI Diensten manager - DI manager FB - SSCi Service manager 	maand
Incidenten	<ul style="list-style-type: none"> - Aantal Incidenten in de voorgaande week 	<ul style="list-style-type: none"> - DI Diensten manager - 	Week
Performance rapportage	<ul style="list-style-type: none"> - Service levels conform deze SLA 		maand
Voortgangsrapportage	<ul style="list-style-type: none"> - belangrijkste gebeurtenissen deze periode (mijlpalen, gereed product, personele mutaties) - belangrijkste gebeurtenissen komende periode (mijlpalen, gereed product, personele mutaties) - belangrijkste knelpunten/risico's voor Oplevering conform planning - budget & benutting per tijdsperiode - overzicht WV's per tijdsperiode 	<ul style="list-style-type: none"> - projectleiders DJI-DI en/of SSC-i 	Week

5 Beheer, Gebruikersondersteuning

5.1 Inleiding

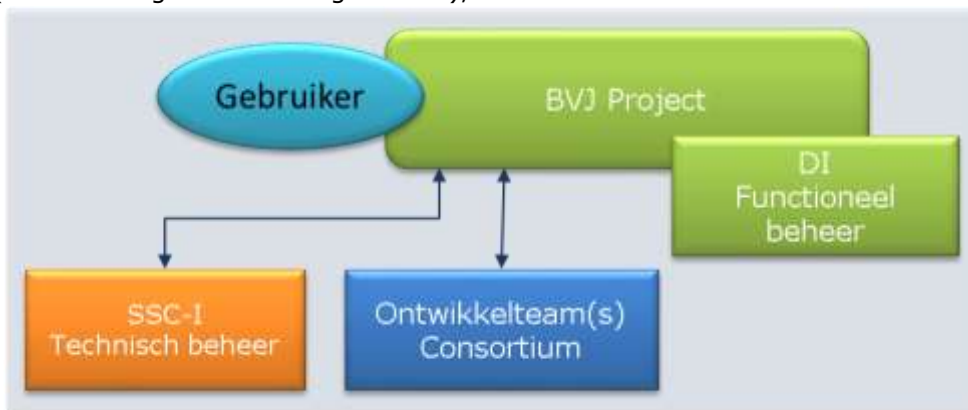
T.a.v. de gebruikersondersteuning voor de BVJ-applicatie door Beheer (service desk's) moeten twee verschillende situaties onderkend worden:

- De BVJ-applicatie is nog niet overgedragen voor Beheer en Onderhoud aan de beheerorganisatie. De Realisatie van de BVJ-applicatie bevindt zich nog in de projectfase.
- De BVJ-applicatie is formeel geaccepteerd en overgedragen voor Beheer en Onderhoud aan de beheerorganisatie en de betreffende Functionaliteiten zijn operationeel. De BVJ-applicatie bevindt zich in de Gebruiks- en beheerfase.

De organisatie en werkwijze van de service desks voor de afhandeling van Meldingen, Bevindingen en Incidenten is per situatie anders ingericht.

5.2 Service desk's Projectfase

Tijdens de projectfase worden alle Bevindingen en Incidenten van Gebruikers over Nieuwe Functionaliteit(en) bij het Projectteam BVJ gemeld. Het Projectteam BVJ biedt de eerste ondersteuning. Incidenten die zij niet kunnen oplossen of beantwoorden worden voorzien van een prioriteit en door het Projectteam doorgezet naar het (de) Ontwikkelteam(s) van Opdrachtnemer (in afbeelding Consortium genoemd), naar Technisch Beheer van het SSC-I of



naar Functioneel beheer van DI.

5.2.1 Bevindingen en Incidenten tijdens de projectfase

Na het Realiseren van Nieuwe Functionaliteit(en) volgen twee subfases – Implementatie en Nazorg – waarin (een deel van) de Gebruikers met de Nieuwe Functionaliteit(en) (gaat) gaan werken.

Tijdens de subfase Implementatie doen Gebruikers 'Bevindingen' en tijdens de subfase 'Nazorg' melden Gebruikers Incidenten over de Nieuwe Functionaliteit(en). Bevindingen en Incidenten worden op verschillende manieren afgehandeld.

Bevindingen

Tijdens de subfase van Implementatie worden Nieuwe Functionaliteiten geïmplementeerd en (voor een nader te bepalen periode) aan (een deel van) de DJI Gebruikers beschikbaar gesteld. Tijdens deze subfase kunnen Gebruikers Bevindingen doen over de Nieuwe Functionaliteiten.

Deze Bevindingen worden tijdens de subfase Implementatie door het Projectteam BVJ afgehandeld en eventueel doorgestuurd naar het (de) ontwikkelteam(s) van Opdrachtnemer of naar Technisch beheer van het SSC-I of naar Functioneel beheer van DI.

Er zijn drie soorten Bevindingen:

- Blokkerend. Deze worden direct door Opdrachtnemer hersteld;
- Niet Blokkerend. Deze worden door Opdrachtnemer dagelijks verzameld en iedere ochtend aan de Projectmanager BVJ en Product owner(s) voorgelegd. In overleg met Opdrachtnemer stelt de Projectmanager BVJ per niet- (blokkerend) Gebrek vast wat de prioriteit hiervan is en wanneer dit niet- (blokkerend) Gebrek wordt hersteld;
- Gewenste aanvulling. De aanvullingen op de functionele Eisen en wensen in de Nieuwe Functionaliteit worden verzameld door het Projectteam BVJ en voorgelegd aan de Stuurgroep Verblijf en iBoard. Deze kunnen besluiten of de gewenste aanvulling(en) op de functionele Eisen en/of wensen in aanmerking komen voor Realisatie. In voorkomend geval dient de Wijzigingsprocedure te worden gevolgd.

Incidenten

Na afronding van de subfase Implementatie voor een Nieuwe Functionaliteit start de subfase Nazorg voor die Nieuwe Functionaliteit.

Tijdens de subfase Nazorg kunnen de Gebruikers Incidenten melden over de Nieuwe Functionaliteit(en). De afhandeling van Incidenten door het Projectteam BVJ wijkt af van die van de afhandelingen van Bevindingen tijdens de projectfase en is op hoofdlijnen hetzelfde als de afhandeling van Incidenten tijdens de Gebruiks- en beheerfase

5.3 Service desks tijdens Gebruiks- en Beheerfase

DJI heeft één centrale ICT-service desk waar gebruikers met alle Meldingen betreffende ICT (infrastructuur, applicaties, Koppelingen, kantoorautomatisering, etc.) terecht kunnen. Dit is de 1^{ste} lijn service desk (Helpdesk).

Medewerkers van de 1^{ste} lijn service desk bieden ook de eerste ondersteuning. Meldingen die zij niet kunnen oplossen of beantwoorden worden doorgestuurd naar de 2^{de} lijn service desk en aldaar voorzien van een prioriteit en doorgezet naar een van de 3^{de} lijn service desks:

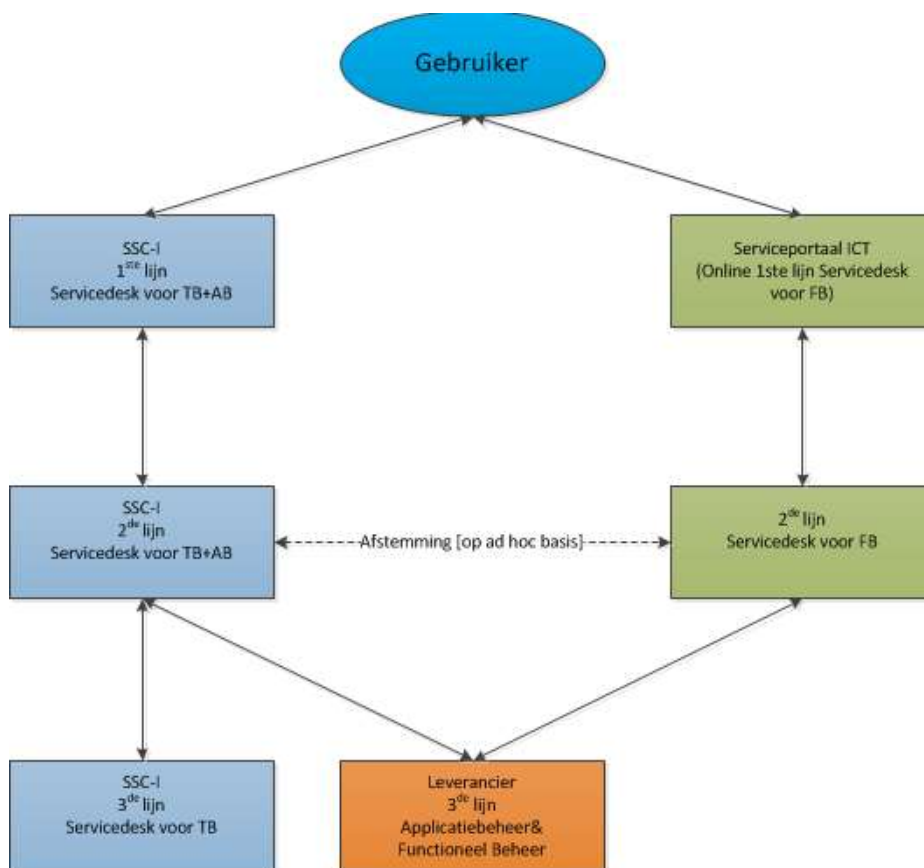
- Functioneel beheer, door DI - FB;
- Technisch Beheer door het SSC-i - TB; en
- Applicatiebeheer, door Opdrachtnemer.

Daarnaast bestaat er bij de DI een serviceportaal, waar functionele vragen kunnen worden gesteld en meldingen kunnen worden aangemaakt. Deze worden afgehandeld door Functioneel beheer DI.

5.3.1 De 1ste, 2de en 3de lijn service desks

De 1^{ste} lijn service desk is een van de onderdelen van de Front Office van het SSC-i, samen met de 2^{de} lijn service desk is dit de toegang tot de 3^{de} lijn service desks.

Tijdens de Gebruiks- en beheerfase is de volgende indeling van de 1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} lijn service desks van toepassing.



De Gebruiker moet zelf bepalen of de Melding/vraag een Melding/vraag is voor de service desk of voor het service portaal.

De 1^{ste} lijn service desk SSC-i ontvangt alle Meldingen die betrekking hebben op Technisch Beheer en Applicatiebeheer en registreert deze in haar service management tool. Als de 1^{ste} lijn service desk geen oplossing of antwoord heeft gaat de Melding naar de 2^{de} lijn service desk, en zet deze door naar een of meer van de 3^{de} lijn service desks.

Het Serviceportaal ICT fungeert als 1^{ste} lijn service desk voor Meldingen/vragen die bestemd zijn voor Functioneel Beheer. Als de Meldingen online niet opgelost kunnen worden dan wordt de Melding opgepikt door de 2^{de} lijn service desk van Functioneel Beheer.

De 3^{de} lijn service desk Applicatiebeheer wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd op een eigen locatie.

Het Functioneel beheer wordt gedurende het 1^e jaar van de Gebruiks- en beheerfase uitgevoerd/ondersteund door de Opdrachtnemer. Indien noodzakelijk dan wordt deze ondersteuning met maximaal 24 maanden verlengd.

5.4 Standaard service levels

5.4.1 Vensters

Gebruiksvenster

Het Gebruiksvenster is de periode waarin de Dienst normaliter beschikbaar is voor gebruik. Deze periode bestaat uit de openingstijden van Beheer (beheervenster) plus de consignatiedienst. Het Onderhoudsvenster is geen onderdeel van het Gebruiksvenster. Gedurende het Onderhoudsvenster is de Dienst beschikbaar echter zonder het reguliere beschikbaarheidsniveau en minus mogelijke downtime vanwege back-up, batchverwerking of gepland Onderhoud.

Beheervenster

De periode waarin de Opdrachtnemer beschikbaar is voor ondersteuning van de tweedelijns servicedesk betreffende de Dienst.

Onderhoudsvenster

Tijdslot, gereserveerd voor gepland Onderhoud in de IT infrastructuur. Onderstaande afspraken met betrekking tot Onderhoud zijn van toepassing op de Productie-omgevingen van alle Diensten. Wat betreft de Ontwikkel-, Test- en Acceptatie-omgevingen behoudt de Opdrachtnemer het recht om Patches door te voeren gedurende het gebruiksvenster. Een Onderhoudsvenster is een gedefinieerde periode waarin de Dienst niet of met verlaagde service levels c.q. performance beschikbaar is. Deze tijd wordt gebruikt voor structurele herstelacties en het uitvoeren van updates en upgrades. Dit venster ligt normaal gesproken buiten het gebruiksvenster. Opdrachtnemer plant Onderhoud altijd van tevoren in en wordt vastgesteld met Opdrachtgever. Bij changes met impact voor overeengekomen dienstverlening wordt de Opdrachtgever conform DAP proactief geïnformeerd door de Opdrachtnemer. Indien er gedurende het Onderhoudsvenster geen Onderhoud, back-up of verwerking plaatsvindt, kan de klant gebruik van de Dienst maken, maar gedurende die periode geen claim leggen op overeengekomen service levels.

Algemeen erkende feestdagen

Feestdagen zijn de algemeen erkende Dagen binnen de Nederlandse Overheid waarop geen kantoordiensten worden verricht. Op algemeen erkende feestdagen vindt beheeruitvoering plaats op basis van consignatie.

5.4.2 Dienstverleningsniveaus (service levels)

Onderwerp	Platina
Beschikbaarheid % (Percentage wordt berekend o.b.v. Incidenten met Impact en Urgentie Hoog)	99,9
Betrouwbaarheid (maximaal aantal incidenten per kalenderjaar met de Impact en Urgentie Hoog)	1
Consignatiedienst	Alle tijden buiten het Beheer venster
Support dagen Beheer	Ma – vr
Beheervenster (Openingstijden)	08:00 – 17:00 uur
Gebruiksvenster	Ma – Zo Alle tijden
Onderhoudsvenster	Geen, met uitzondering groot Onderhoud
Groot Onderhoud	Groot Onderhoud, maximaal twee keer per jaar, vrijdag 19:00 - maandag 07:00 uur (exacte data nader over een te komen en wordt 6 weken van te voren bekend gemaakt inclusief impact)
Maximaal dataverlies	1 uur
Rapportages	Maandelijks
Uitwijk	Er zijn geen afspraken over uitwijk

Voor de oplostijden van de ICT diensten gelden de volgende prioriteiten (zie begrippenlijst voor definities van Impact en Urgentie):

Platina		Mate waarin herstel nodig is (Urgentie)		
		Hoog (Reactietijd / oplostijd)	Middel (Reactietijd / oplostijd)	Laag (Reactietijd / oplostijd)
Betrokken medewerkers (Impact)	Hoog	15 minuten / 2 uur	0,5 uur / 3 uur	1,5 uur / 8 uur
	Middel	0,5 uur / 3 uur	1,5 uur / 8 uur	8,5 uur / 25 uur
	Laag	1,5 uur / 8 uur	8,5 uur / 25 uur	8,5 uur / 25 uur

De volgende normen zijn van toepassing:

- 90% van de Incidenten worden opgelost binnen de afgesproken tijd
- 100% van de Incidenten worden in maximaal tweemaal de afgesproken oplostijd opgelost

Toelichting op de impact en urgentiebepaling is hieronder weergegeven

Urgentie code	
Codering	Betekenis
Hoog	De functionaliteit van de Dienst is niet beschikbaar en/of er dreigt imagoschade voor DJI
Midden	Een gedeelte van de functionaliteit van de Dienst is niet beschikbaar.
Laag	Functionaliteit is niet verstoord, toch is er afwijking van reguliere werking

Impact code	
Codering	Betekenis
Hoog	>50% gebruikers zijn getroffen of >1 gehele Locatie is getroffen
Midden	10% tot 50% gebruikers zijn getroffen en/of 1 Locatie is getroffen.
Laag	Minder dan 10% van de gebruikers zijn getroffen

De prioriteit van een verstoring wordt bepaald door de eerste lijn die de klant op de hoogte stelt van de oplostijd. Een tussentijdige aanpassing wordt altijd in overleg gedaan tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Indien de impact en de Urgentie beide 'hoog' als bepaling hebben, dient de Opdrachtnemer de hier bijhorende communicatieprocedure te starten. Deze is in het DAP beschreven.

De Opdrachtgever kan afwijken van bovenstaande berekening en besluiten om een Incident een hogere Prioriteit te geven.

Berekeningsmethode

Onderwerp	Meetmethode	Meetinterval	Berekening beschikbaarheid
Beschikbaarheidspercentage	Op basis van de registratie van Incidenten	Per maand achteraf	Beschikbaarheid = $(1 - (\sum \text{niet beschikbare tijd} / \sum \text{tijd volgens het Gebruiksvenster (per jaar)))) * 100\%$ Niet beschikbare tijd is een Incident met Impact en Urgentie Hoog

Wijzigen van Prioriteit: In bepaalde situaties is de ondersteuning ontoereikend en kan door de Opdrachtgever gebruik worden gemaakt van de bevoegdheid om de Prioriteit van een Incident te laten aanpassen indien dit vanuit de bedrijfsvoering van DJI noodzakelijk is. Deze procedure is verder uitgewerkt in het DAP.

5.4.3

Service verzoeken

Onder een service verzoek wordt verstaan een verzoek van een gebruiker om informatie, advies, toegang tot een IT service of een als standaard gedefinieerde activiteit.

Voorbeelden van service verzoeken zijn het “unlocken” van een account, het “resetten” van een wachtwoord of het terugzetten van een back-up. Binnen het DAP worden kaders afgesproken voor rapportage en financiële verrekening op basis van uitgevoerde service verzoeken. Tevens worden in de DAP voor specifieke typen standaardverzoeken doorlooptijden beschreven.

5.4.4 *Consignatiedienst*

Middels de consignatiedienst is Opdrachtnemer beschikbaar buiten het beheervenster. Incidenten (gemeld door de tweede lijn) met urgentie hoog en impact hoog, worden direct opgepakt.

De consignatiedienst is een reactieve Dienst. Dit betekent dat deze Dienst door een klantmelding of bevinding tijdens onderhoudswerkzaamheden gestart wordt. (Pro)actieve monitoring vindt niet plaats.

De consignatiedienst is middels een centraal telefoonnummer beschikbaar. Deze Dienst wordt standaard voor de infrastructuurcomponenten van Opdrachtnemer geleverd.

5.4.5 *Back-up en restore data*

Het doel van de back-up is om na calamiteiten de data te kunnen herstellen. Er wordt enkel een back-up gemaakt van dynamische gegevens en niet van "executables". Per Dienst wordt de back-up en restore strategie bepaald op basis van de functionele eisen/wensen en de technische mogelijkheden. De back-up vindt normaal gesproken plaats tijdens het Onderhoudsvenster.

Het maken van back-up's en het herstellen van data is de verantwoordelijkheid van DJI (SSC-i).

5.4.6 *Kennisniveau medewerkers 3^{de} lijn service desk Applicatiebeheer*

Omschrijving	Norm
Van de 3 ^{de} lijn service desk medewerkers wordt verwacht dat zij communicatief vaardig zijn en ervaren zijn op het gebied van de BVJ en Kantoorautomatisering	Kennis van de volgende producten moet bij medewerkers aanwezig zijn: <ul style="list-style-type: none"> - BVJ - MS Office (o.a. Word, Excel, Powerpoint) - medewerkers MBO niveau - teamleider HBO/Academisch niveau

5.5 **Gebruiksondersteuning, Incidentbeheer**

5.5.1 *Inleiding*

Het doel van Incidentbeheer is om het normale gebruik en/of de normale werking van de BVJ zo snel mogelijk te herstellen om daarmee de verstorende invloed op de primaire processen van DJI te minimaliseren. DJI heeft één centrale helpdesk waar gebruikers met alle Meldingen betreffende ICT terecht kunnen. Deze centrale helpdesk is de 1^{ste} lijn service desk.

De 1^{ste} lijn service desk ontvangt alle Meldingen en registreert deze in haar service management tool. Als de 1^{ste} lijn service desk geen oplossing of antwoord heeft dan promoveert de Melding tot Incident. Het Incident gaat naar de 2^{de} lijn service desk van SSC-i, die kent een prioriteit toe aan het Incident. Met de door het SSC-Iitoegekende prioriteit is het vereiste service level vastgesteld dat leidend is voor het incidentenproces dat afgehandeld wordt door één of meer van de 3^{de} lijn service desks van Opdrachtnemer.

Voor Incidenten die in de subfase Nazorg opgelost moeten worden is een afwijkende procedure van kracht (zie 5.5.3).

5.5.2 Incidenten subfase Nazorg

Tijdens de subfase Nazorg hoeven voor de Incidenten de hiervoor genoemde service levels niet gehaald te worden.

5.5.3 Activiteiten en verantwoordelijkheden (RACI-based) DJI en Opdrachtnemer

Indien er per activiteit niet expliciet is aangegeven wie er Accountable (A) voor is geldt dat degene die Responsible (R) is tevens Accountable (A) is.

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
1.	Het toekennen van prioriteiten aan Incidenten	R	
2.	Het distribueren van Incidenten naar een of meer van de drie 3 ^{de} lijn service desks	R	
3.	Het ontvangen van Incidenten van 2 ^{de} lijn service desk via internet, telefoon, SMS, email en/of schriftelijk		R
4.	Start communicatieprocedure (zie DAP) voor prioriteit 1 Incidenten	RA	R
5.	Het afhandelen/oplossen van de aan Opdrachtnemer toegewezen Incidenten binnen de afgesproken service levels		R
6.	De status en/of oplossing van het Incident melden aan/bespreken met de 2 ^{de} lijn service desk	I/C	R
7.	Melden van de status van een Incident bij het niet binnen de vastgestelde reactie- of oplostijd afhandelen van dat Incident	I	R
8.	Het afsluiten van Incidenten	RA	R
9.	Het informeren van het SSC-i over Incidenten die na diagnose door Opdrachtnemer veroorzaakt worden door de technische infrastructuur	I	R
10.	Het verstrekken van rapportages over de registraties van Incidenten in de service desk registratie tool van Opdrachtnemer	I	R
11.	Het actualiseren van de Known Error database voor de medewerkers van de 1 ^{ste} lijn service desk	I	R
12.	Het actualiseren van (on line) BVJ gebruikersdocumentatie		R
13.	Het monitoren van de Service Levels voor de service desk van Opdrachtnemer		R

5.6 Gebruiksondersteuning, Probleembeheer

5.6.1 Inleiding

Het doel van Probleembeheer is het analyseren van (structurele) Incidenten om (structurele) fouten in het BVJ-gebruik en/of de BVJ te achterhalen en op te lossen. Problemen kunnen ook zonder analyse van Incidenten worden ontdekt. Door het signaleren van Problemen kunnen nieuwe Incidenten worden voorkomen. Goed Probleembeheer leidt tot het afnemen van het aantal Incidenten.

Probleembeheer is zowel reactief als proactief. Reactief Probleembeheer reageert op Incidenten en gaat vervolgens op zoek naar de oorzaak. Proactief Probleembeheer probeert Incidenten te voorkomen door de (dreigende) zwakke plekken in de BVJ op te sporen en voorstellen te doen om deze weg te nemen. Probleembeheer heeft ook tot doel om (structurele) Incidenten door het gebruik van de BVJ te signaleren. Oplossingen voor Problemen als gevolg van de BVJ gebruik zijn bijvoorbeeld: gerichte instructie emails, nieuwsbrieven, e-learning oplossingen en (online) instructies. DJI gaat ervan uit dat de oplossing van Problemen efficiënter beheer tot gevolg heeft.

Ieder Probleem wordt gediagnosticeerd en er wordt een oplosactie en –plan bepaald door Opdrachtnemer. De door DI – FB goedgekeurde oplosactie en –plan wordt door Opdrachtnemer conform de tijden in onderstaande tabel binnen drie weken uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer voorziet dat zijn activiteiten in deze periode niet tot een oplossing van het Probleem leiden dan treedt hij in overleg met DI – FB over te nemen vervolgacties.

5.6.2 Activiteiten en verantwoordelijkheden

Indien er per activiteit niet expliciet is aangegeven wie er Accountable (A) voor is geldt dat degene die Responsible (R) is tevens Accountable (A) is.

5.6.2

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
14.	Het dagelijks diagnosticeren van opgetreden Incidenten en vaststellen of hier prioriteit 1 of 2 Problemen bij zijn. Als dat zo is dan direct starten met een diagnose, analyse en oplossing van het Probleem	C	R
15.	Het regulier doornemen van het incidenten-, Capaciteitsbeheer- en Continuïteitsbeheer-overzichten op tendensen en mogelijk (structurele) Problemen	C	R
16.	Het registreren van Problemen: - de aantallen en soorten Problemen; - de oorzaken en/of veroorzakers van Problemen; - de prioriteit en oplostijd van Problemen.		R
17.	Het classificeren en analyseren van Problemen in lijstvorm		R
18.	Het overdragen van de lijst met Problemen aan het proces Onderhoud en Vernieuwing		R

5.7 Beheerprocessen, Configuratiebeheer

Configuratiebeheer betreft het registreren en actueel houden van alle:

- configuratie items over de BVJ, de applicatieobjecten, de relaties en afhankelijkheden tussen de applicatieobjecten;
- de service items van de te leveren dienstverlening.

Tevens wordt vanuit configuratiebeheer accurate informatie verstrekt over configuratie items en service items om andere processen te ondersteunen.

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hebben hun eigen configuratiebeheer .

5.8 Beheerprocessen, Operationele ICT-sturing

5.8.1 Inleiding

Doelstelling van het proces operationele ICT-sturing is het verzorgen, bewaken en waarborgen dat:

- de BVJ het juiste en overeengekomen 'gedrag' vertoont in de test-, acceptatie- en productieomgeving; dit is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer;
- de dienstverlening van Opdrachtnemer conform de BVJ Overeenkomst wordt uitgevoerd.

5.8.2 Activiteiten en verantwoordelijkheden

Indien er per activiteit niet expliciet is aangegeven wie er Accountable (A) voor is geldt dat degene die Responsible (R) is tevens Accountable (A) is.

5.8.2

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
19.	Beschikbaarheid van de BVJ Applicatie	I RA	R
20.	Beschikbaarheid actuele uitvraagscripts en Known Error database bij de 1 ^{ste} lijn service desk.	C	R
21.	Beschikbaarheid actuele on line Help Documentatie in de BVJ	C	R
22.	Beschikbaarheid actuele technische Documentatie bij het SSC-i	R	
23.	Beschikbaarheid BVJ release documentatie bij alle releases documentatie bij het SSC-i	C	R
24.	Registeren van het aantal verstoringen, tijdens Werkdagen, de frequentie daarvan en de tijdsduur van het storingsvrij opereren van de BVJ in de DJI productieomgeving.	R	R
25.	Beoordelen van wijzigingsverzoeken en verstoringen in relatie tot de capaciteit en prestaties van de BVJ	I R	C
26.	Beoordelen van wijzigingsverzoeken en verstoringen in relatie tot de capaciteit en prestaties van de technische infrastructuur (serverplatformen, storageplatformen, WAN, LAN, DMZ, randapparatuur)	I R	C
27.	Opstellen van voorstellen voor verbetering van de capaciteit en prestaties van de BVJ	C RA	R

5.9 Beheerprocessen, Continuïteitsbeheer

Continuïteitsbeheer is de verantwoordelijkheid van DJI.

6 Verbindende processen

6.1 Inleiding

Wijzigingenbeheer en programmabeheer en -distributie verbinden de beheer- en de onderhoudsprocessen. Wijzigingenbeheer levert de input voor het applicatieonderhoud, programmabeheer en -distributie levert de (fysieke) input voor het Technisch Beheer van SSC-i.

6.2 Wijzigingenbeheer

Wijzigingenbeheer bevat de methoden en technieken voor het beheren van wijzigingen in de BVJ en voor het bewaken van de samenhang tussen de Releases, tussen de Emergency Fixes en tussen Releases en Emergency Fixes.

DJI maakt voor Wijzigingenbeheer gebruik van een Changemanagement procedure.

Programmabeheer en -distributie is vastgelegd in het Management Systeem van het SSC-i.

Uitsluitend voor het mitigeren van grote beveiligingsrisico's kan Opdrachtnemer met spoed Emergency Fixes doorvoeren en aanbieden aan het SSC-i.

Opdrachtnemer voert deze wijzigingen door nadat Opdrachtnemer het Hoofd Dienstenmanagement en de managers van de Diensten die hierdoor worden getroffen heeft geïnformeerd.

Het SSC-i installeert de (onderdelen) van nieuwe Programmatuur op de DJI infrastructuur.

Opdrachtnemer wordt tijdens de projectfase in staat gesteld (onderdelen van) nieuwe Programmatuur op een daartoe beschikbare testomgeving van de DJI Infrastructuur te installeren. Opdrachtnemer wordt in staat gesteld in deze omgeving (onderdelen van) nieuwe Programmatuur te testen en aanpassingen aan de Programmatuur te doen. De beschikbaar gestelde testomgeving dient niet als ontwikkelomgeving.

De werkwijze voor het Realiseren van wijzigingen is vastgelegd in het volgende hoofdstuk.

De taakverdeling tussen DJI en Opdrachtnemer voor Wijzigingenbeheer is vastgelegd in de volgende tabel.

Indien er per activiteit niet expliciet is aangegeven wie er Accountable (A) voor is geldt dat degene die Responsible (R) is tevens Accountable (A) is.

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
28.	Uitvoeren van Wijzigingenbeheer	R C	
29.	Organiseren en sturen van change en release management en het change en release managementoverleg	R	
30.	Deelnemen aan en leveren van actieve bijdrage aan het change en release managementoverleg ten aanzien van Technisch beheer	R	
31.	Deelnemen aan en leveren van actieve bijdrage aan het change en release		R

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
	managementoverleg ten aanzien van Applicatiebeheer		
32.	Uitvoeren van changes binnen de afgesproken tijdlijnen en releaseplanningen, gefocust op de functionele Realisatie	I	R
33.	Uitvoeren van changes binnen de afgesproken tijdlijnen en releaseplanningen, gefocust op de technische Realisatie	I	R
34.	Formele goedkeuring en acceptatie van changes	R C	

6.3 Programmabeheer en -distributie

Programmabeheer en -distributie zijn de activiteiten voor het beheren en de distributie van de (onderdelen van) de Programmatuur en Documentatie.

De taakverdeling tussen DJI en Opdrachtnemer voor programmabeheer en -distributie is vastgelegd in de volgende tabel.

Indien er per activiteit niet expliciet is aangegeven wie er Accountable (A) voor is geldt dat degene die Responsible (R) is tevens Accountable (A) is.

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
35.	Plannen en uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden aan de DJI Infrastructuur	I R	I
36.	Opstellen jaarlijkse kalender voor distributie van Nieuwe versies binnen de kaders voor programmabeheer en -distributie en de geplande onderhoudswerkzaamheden	R	C
37.	Opstellen van het releaseplan bij iedere Nieuwe versie	R	I
38.	Het op tijd beschikbaar stellen van de (onderdelen) van de Programmatuur, Documentatie – in één package - conform de door DI en SSC-i goedgekeurde kalender voor Nieuwe versies met bijbehorende installatiescripts	<u>RA</u>	R
39.	Het uiterlijk 14 kalenderdagen voor de geplande distributie van een Nieuwe versie aan DJI signaleren dat de geplande tijd voor een Nieuwe versie overschrijden dreigt te worden	<u>RA</u>	R
40.	Beschikbaarheid Documentatie bij Nieuwe versies en Release notes bij gewijzigde Nieuwe versies.	<u>RCAC</u>	R

7 Onderhoud en Vernieuwing

7.1 Inleiding

Onderhoud en vernieuwing gaan over de activiteiten voor het ontwikkelen en wijzigen van de BVJ functionaliteiten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Onderhoud en Vernieuwing van de BVJ. DJI bepaalt welke Nieuwe of aangepaste Versies van de BVJ in gebruik genomen worden.

Onderhoud en vernieuwing hebben in veel gevallen te maken met:

- verstoringen in de BVJ;
- veranderingen in het volume van de bedrijfsvoering;
- verbeteren van de performance;
- verbeteren van de dataopslag, data recovery, archivering;
- aanpassen aan nieuwe versies van andere applicaties, middleware (b.v. service bus), basis software (b.v. database) of besturingssystemen (b.v. system patches).

Onderhoud en vernieuwing wordt zo uitgevoerd dat de stabiliteit, performance en onderhoudbaarheid van de BVJ is en blijft gegarandeerd.

7.2 Taken en verantwoordelijkheden Onderhoud en Vernieuwing

Indien er per activiteit niet expliciet is aangegeven wie er Accountable (A) voor is geldt dat degene die Responsible (R) is tevens Accountable (A) is.

7-2

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
41.	Beheren lijst met wijzigingsverzoeken en specificeren van wijzigingsverzoeken	R C	
42.	Goedkeuren wijziging door CAB	RA	R
43.	Opleveren van producten (applicaties, applicatiecode, componenten, interfaces, technische Documentatie, etc.) die voldoen aan de gedefinieerde kwaliteitsnormen	RA	R
44.	Uitvoeren Test- en Acceptatie procedure (conform Overeenkomst BVJ)	R	C
45.	Actualiseren Uitvraagscripts, Known Error database, online helpteksten en (digitaal) opleidingsmateriaal	RA	R
46.	Opleiden Functioneel beheerders en (kern)gebruikers	RA	R
47.	Leveren van technische ondersteuning bij de Implementatie van de release	RA	R

8 Sturende processen

DJI stuurt de uitvoerende en richtinggevende processen op tijd, kwaliteit en geld. Informatie benodigd voor deze sturing dient door Opdrachtnemer te worden aangeleverd.

Indien er per activiteit niet expliciet is aangegeven wie er Accountable (A) voor is geldt dat degene die Responsible (R) is tevens Accountable (A) is.

#	Activiteiten	DJI	Opdr.nmr.
48.	Vroegtijdig signaleren dat een of meer Service levels niet wordt/worden gehaald	R	I C
49.	In overleg met DJI het nemen van maatregelen om, bij het niet voldoen aan één of meer Service levels, zo snel mogelijk weer dit niveau conform contractafspraken te herstellen	RA	R
50.	Vroegtijdig signaleren wanneer enig budget (beheer, release) dreigt overschreden te worden	R C	C
51.	In overleg met DJI het nemen van maatregelen om, wanneer enig budget (beheer, release) dreigt overschreden te worden, zo snel mogelijk weer dit niveau conform contractafspraken te herstellen	R	

9 Life Cycle Management

9.1 Life Cycle Management

Het Life Cycle Management is de verantwoordelijkheid van DJI.

De Opdrachtnemer kan op de onderstaande wijze bijdragen aan het Life Cycle Management (LCM):

- het tenminste eenmaal per kalenderjaar ondersteunen van DJI op basis van door Opdrachtnemer waargenomen ontwikkelingen in de markt met betrekking tot het up-to-date houden van de BVJ – de Applicatie(s) waaruit de BVJ is opgebouwd - teneinde de primaire processen van DJI optimaal te blijven ondersteunen;
- het door Opdrachtnemer aandragen van structurele oplossingen voor aandachtspunten die de overeengekomen (toekomstige) dienstverlening kunnen verstoren;
- het door Opdrachtnemer aandragen van voorstellen die leiden tot kostenreductie van de beheer- en onderhoudskosten van DJI en van Opdrachtnemer.