

Dienstencatalogus

Functioneel Beheer

Auteur :

Datum :

Status :

Versie :

Bestandsnaam : STD\_Dienstencatalogus FB\_2.0

**DOCUMENT VERSIE BEHEER**

**Versiebeheer**

| Versie | Datum | Aard van de wijzigingen | Auteur | Review | Distributie |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0.1 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Goedkeuring**

| Versie | | Datum | | Naam | | Rol / afdeling | Handtekening |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.0 |  | |  | | Chef *FB* | |  |
| 2.0 |  | |  | | Chef *FB* | |  |
|  |  | |  | |  | |  |

**Middels het ondertekenen van dit document verklaart bovengenoemde functionaris zich akkoord met de inhoud van dit document.**

**INHOUDSOPGAVE**

[1 Inleiding 3](#_Toc423621139)

[1.1 Doel en visie Functioneel Beheer *Afdeling* 3](#_Toc423621140)

[1.2 Doel Dienstencatalogus 3](#_Toc423621141)

[1.3 Gebruik document 3](#_Toc423621142)

[1.4 Opbouw document 4](#_Toc423621143)

[1.5 Beheer van het document 4](#_Toc423621144)

[1.6 Wijzigingsprocedure Dienstencatalogus 4](#_Toc423621145)

[2 Te leveren diensten 5](#_Toc423621146)

[2.1 Gebruikersondersteuning 5](#_Toc423621147)

[2.2 Wijzigingen 7](#_Toc423621148)

[2.3 Gegevensbeheer 8](#_Toc423621149)

[2.4 Autorisatiebeheer 8](#_Toc423621150)

[2.5 Kwaliteitsbewaking 9](#_Toc423621151)

[3 Algemene rollen m.b.t. beheer en onderhoud 10](#_Toc423621152)

[4 Detailbeschrijvingen activiteiten Functioneel Beheer en Key User 12](#_Toc423621153)

[4.1 Functioneel Beheer 12](#_Toc423621154)

[4.2 Key User 14](#_Toc423621155)

[BIJLAGE A: Noodprocedure 17](#_Toc423621156)

[BIJLAGE B: Definities 19](#_Toc423621157)

# Inleiding

## Doel en visie Functioneel Beheer

Functioneel Beheer (*FB*) heeft als voornaamste doel het realiseren van Informatievoorziening dat de bedrijfsprocessen van *Organisatie* optimaal ondersteunt bij het behalen van haar bedrijfsdoelstellingen en -resultaten.

Op basis van dit doel is de volgende visie geformuleerd:

* *FB* is de geaccepteerde businesspartner van *Organisatie* op het gebied van informatievoorziening, o.b.v. een gedegen kennis van en visie op de ondersteunde bedrijfsprocessen en ondersteunende systemen.
* *FB* streeft een optimale klanttevredenheid na door continuïteit en kwaliteit van dienstverlening te leveren o.b.v. operational excellence en in nauwe samenwerking met de relevante ketenpartners.
* Sturing en verdere ontwikkeling vindt hierbij plaats o.b.v. met betrokken partijen overeengekomen (kwaliteits)criteria.
* De hiervoor benodigde professionaliteit van *FB* blijkt zowel uit de invulling van het vakgebied als uit houding en gedrag van management en medewerkers.

## Doel Dienstencatalogus

Om te voldoen aan deze visie is het o.a. van belang de te leveren dienstverlening zo helder mogelijk vast te stellen en vast te leggen.

Dit document levert daar een bijdrage aan doordat hierin o.a. de standaarddiensten van *FB* zijn vastgelegd. Dit zijn in principe de diensten die aan alle afdelingen geleverd worden.

Tevens is het van belang dat het voor alle partijen helder is wat er, vanuit hun rollen, van hen wordt verwacht en dat het invullen van die rollen in alle gevallen zoveel mogelijk op dezelfde wijze plaatsvindt. Daarom maken ook standaards voor de invulling van de belangrijkste rollen onderdeel uit van dit document.

Dit document is daarbij ondersteunend aan formele afspraken, zoals SLA's en DAP's, die tussen de afdelingen en *FB* worden afgesloten.

## Gebruik document

Zoals gesteld wordt dit document gebruikt ter ondersteuning van de met de afdelingen te maken afspraken.

Dat houdt in dat de beschreven diensten met de betrokken afdeling worden besproken, waarbij het doel van *FB* is een zo uniform mogelijke invulling voor heel *Organisatie*.

Uiteraard zullen er zich op onderdelen afwijkingen voordoen, b.v. op basis van specifieke kenmerken van het te beheren systeem of de daarbij betrokken partijen. Deze afwijkingen, en de gevolgen daarvan, worden in goed onderling overleg vastgesteld en inclusief onderbouwing in de afspraken vastgelegd.

Omdat het streven is om zoveel mogelijk zaken op één plaats vast te leggen en vervolgens waar mogelijk daarnaar te verwijzen, zal in SLA's en DAP's naar de Dienstencatalogus worden verwezen. De Dienstencatalogus wordt dan als bijlage verstrekt.

Alleen de voor die afdeling specifieke uitzonderingen zullen, inclusief onderbouwing en consequenties, expliciet in de betrokken SLA's en DAP's worden vastgelegd.

## Opbouw document

Dit document bestaat uit een drietal onderdelen:

* De algemene omschrijving van de uit te voeren diensten, waar relevant inclusief standaard kwaliteitscriteria (normen, tijden etc.).
* De algemene beschrijving van de meest relevante, bij het beheer en onderhoud betrokken, rollen.
* Een gedetailleerde beschrijving van de taken van Functioneel Beheer en Key User, in relatie tot de te leveren diensten.

## Beheer van het document

De Dienstencatalogus zal worden beheerd door de Kwaliteitsmanager van *FB*.

## Wijzigingsprocedure Dienstencatalogus

Wijzigingsvoorstellen op deze Dienstencatalogus kunnen worden ingediend bij de Chef Functioneel Beheer.

Deze beoordeelt het verzoek, stemt waar nodig af en besluit over al dan niet instemmen met het verzoek. Het besluit wordt meegedeeld aan de indiener van het verzoek.

In het geval het verzoek wordt gehonoreerd, zorgt de Chef Functioneel Beheer ervoor dat de aanpassing wordt doorgevoerd en het aangepaste document in het *FB* Kwaliteitssysteem wordt opgenomen.

Ook draagt deze er zorg voor dat de aanpassing zodanig wordt gecommuniceerd dat alle relevante betrokken daar tijdig van op de hoogte zijn.

.

# Te leveren diensten

In het onderstaande wordt nader ingegaan op de door *FB* aan Opdrachtgever te verlenen diensten.

Voor een meer gedetailleerde invulling van de taken van het Functioneel Beheer van *FB* en de Key User(s) van Opdrachtgever wordt verwezen naar hoofdstuk 4.

'Opdrachtgever' in dit document is de afdeling waar *FB* de diensten voor levert.

## Gebruikersondersteuning

Omschrijving dienst

Gebruikersondersteuning omvat de dagelijkse ondersteuning van (de medewerkers van) Opdrachtgever bij het gebruik van de beheerde systemen*.* Dit betreft zowel maatregelen t.b.v. een zo ongestoord mogelijk gebruik als (het bijdragen aan) het oplossen van verstoringen.

Resultaten dienst

Met deze dienst wordt voorzien in eenduidige aanspreekpunten voor Opdrachtgever m.b.t. het dagelijkse gebruik van de beheerde systemen.

Hierbij onderhoudt *FB* tevens, namens Opdrachtgever, het dagelijkse contact met de relevante (ICT) leveranciers en bewaakt de afhandeling van vragen, verstoringen etc.

Hierover wordt regelmatig met Opdrachtgever gecommuniceerd en overlegd.

Afspraken m.b.t. dienst

In principe kan iedere medewerker van Opdrachtgever meldingen doen m.b.t. (het gebruik van) de beheerde systemen, m.u.v. calamiteiten (zie bijlage A).

In het onderstaande wordt aangegeven wat hierbij van Opdrachtgever en *FB* wordt verwacht.

*Soort melding*

De diverse meldingen (storingen, wensen, vragen) worden geregistreerd in het registratiesysteem van de *ORGANISATIE* (Topdesk). Meldingen worden:

* automatisch aangemaakt door netwerk- of systeemwaarschuwingen (storingen);
* handmatig aangemaakt door de Servicedesk ICT naar aanleiding van een melding;
* handmatig aangemaakt door Opdrachtgever / gebruiker / Key User;
* handmatig aangemaakt door FB naar aanleiding van een melding of eigen waarneming.

*Verplichtingen Opdrachtgever en FB*

*FB* verplicht zich tegenover Opdrachtgever om alle in redelijkheid te verwachten inspanningen te verrichten voor het oplossen van storingen. Opdrachtgever verplicht zich om de benodigde assistentie te verlenen om de oplossing van storingen zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen.

*Prioriteitsniveaus storingen*

Storingen inzake de beheerde systemen worden ingedeeld in de volgende categorieën:

* Calamiteit : De bedrijfsvoering van of de dienstverlening door Opdrachtgever loopt acuut gevaar. Zie bijlage A: Noodprocedure.
* Prioriteit 1, Urgent : Uitval van een primair proces of een grote groep gebruikers;
* Prioriteit 2, Hoog : Werkzaamheden ondervinden hinder bij grote groep gebruikers of essentieel proces;
* Prioriteit 3, Middel : Werkzaamheden ondervinden hinder bij kleine groep gebruikers en een niet essentieel proces;
* Prioriteit 4, Laag : Werkzaamheden ondervinden hinder, maar een work-around is beschikbaar.

Het prioriteitsniveau wordt, m.u.v. een Calamiteit, in eerste instantie bepaald door de Servicedesk ICT. In overleg tussen aanmelder en *FB* kan deze prioriteit waar nodig worden aangepast.

*Melden*

Meldingen (uitgezonderd Calamiteiten) worden altijd, conform de *ORGANISATIE* brede afspraken, gedaan met behulp van Topdesk.

N.a.v. de melding verzamelt de Servicedesk van ICT waar nodig aanvullende informatie en wijst een behandelgroep aan. In het onderstaande wordt uitgegaan van de situatie waarbij het Functioneel Beheer van *FB* de oplosgroep is.

Waar het Functioneel Beheer van *FB* niet de oplosgroep is, zal *FB* er zorg voor dragen dat Opdrachtgever afdoende wordt geïnformeerd over status en voortgang.

*Communicatie- en Hersteltijden*

Zie hiervoor paragraaf 4.6.3 van de standaard SLA van ICT*.*

*Melding tijdens kantooruren*

Het Functioneel Beheer van *FB* is tijdens kantooruren bereikbaar.

*Meldingen buiten kantooruren*

Aanvullend aan de standaard beschikbaarheid kunnen afspraken worden gemaakt over beschikbaarheid buiten kantoortijden, b.v. een wacht en waak regeling. Dergelijke afspraken worden in de betreffende SLA opgenomen.

*Noodprocedure*

In die gevallen waarbij er zich zodanige calamiteiten voordoen dat ingrijpen acuut nodig is dient de noodprocedure te worden gevolgd. Deze staat beschreven in bijlage A.

## Wijzigingenbeheer

Omschrijving dienst

Deze dienst omvat het zodanig behartigen van de belangen van Opdrachtgever, dat wijzigingen m.b.t. de informatievoorziening zoveel mogelijk (blijven) aansluiten bij diens behoeften. Deze wijzigingen op de informatievoorziening kunnen zowel aanpassingen betreffen aan reeds in gebruik zijnde systemen, als de realisatie en implementatie van nieuwe / vervangende systemen.

Resultaten dienst

Door middel van deze dienst draagt *FB* er zorg voor dat Opdrachtgever optimaal betrokken wordt bij wijzigingen aan de informatievoorziening, en de met Opdrachtgever afgesproken wensen t.a.v. functionaliteiten en overige eisen worden gerealiseerd.

Ook wordt besluitvorming over (de gevolgen van) deze wensen zodanig voorbereid, dat Opdrachtgever goed onderbouwde beslissingen kan nemen.

Tot slot wordt het uitvoeren en implementeren van wijzigingen zodanig voorbereid en bewaakt dat deze de dagelijkse bedrijfsvoering minimaal (bij voorkeur helemaal niet) verstoren.

Afspraken m.b.t. dienst

*Onderhoud*

Als er sprake is van onderhoud, geldt het onderstaande:

Onderhoud is nodig voor uitbreiding en/of verbetering van de technische infrastructuur en/of functionaliteit. Onderhoud wordt uitgevoerd tijdens een met de Opdrachtgever overeengekomen periode, het zogenaamde Gepland Onderhoud.

Gepland Onderhoud kan op elk tijdstip plaatsvinden. Opdrachtgever wordt hier altijd tijdig over geïnformeerd. Tijdens deze perioden kunnen de systemen tijdelijk buiten gebruik zijn en dus niet beschikbaar zijn voor Opdrachtgever.

Over Gepland Onderhoud wordt de Key User van Opdrachtgever tenminste 5 werkdagen vooraf geïnformeerd.

De melding over Gepland Onderhoud van *FB* aan Opdrachtgever bevat de volgende informatie:

* gegevens van de contactpersoon bij *FB*;
* inhoud van en reden voor het Gepland Onderhoud;
* tijdskader waarin het Gepland Onderhoud zal plaatsvinden;
* verwachte feitelijke duur van het Gepland Onderhoud;
* onderdeel (onderdelen) van de systemen die getroffen zal / zullen worden door het Gepland Onderhoud.

*Noodonderhoud*

Naast het regulier onderhoud kan noodonderhoud nodig zijn wanneer de omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen, zoals bij een calamiteit. In dit geval wordt de Key User van Opdrachtgever zo snel mogelijk geïnformeerd.

*Wijzigingsverzoeken*

In principe kan iedere medewerker een wens t.a.v. de informatievoorziening indienen. Dit dient bij de Key User te gebeuren. Deze stemt het verzoek binnen de organisatie van Opdrachtgever af en vervolgens met Functioneel Beheer.

Functioneel Beheer verzorgt de verdere afhandeling van het verzoek.

Daarbij vindt regelmatig terugkoppeling aan Opdrachtgever plaats over zowel de status van de wijziging als zaken die betrekking kunnen hebben op de gestelde eisen (tussentijdse wijzigingen tijdens de realisatie) als de inzet van medewerkers van Opdrachtgever (b.v. voor de Gebruikersacceptatietest, opleidingen, inbreng van expertise etc.).

Waar het de inzet van medewerkers van Opdrachtgever betreft, zal het Functioneel Beheer van *FB* deze daarbij begeleiden en ondersteunen.

## Gegevensbeheer

Omschrijving dienst

Deze dienst betreft met name het monitoren van gegevens van Opdrachtgever m.b.t. zaken als vervuiling en redundantie, het hierover aan Opdrachtgever rapporteren en Opdrachtgever ondersteunen bij het eventueel verhelpen van afwijkingen.

Resultaten dienst

Deze dienst biedt Opdrachtgever inzicht in de kwaliteit van de data, eventuele afwijkingen (redundantie, vervuiling etc.) en mogelijkheden deze afwijkingen te herstellen.

Hiermee wordt de kans op verstoringen o.b.v. incorrecte / onvolledige data sterk verminderd en de kwaliteit van de daarmee gegenereerde producten verhoogd.

Afspraken m.b.t. dienst

Functioneel Beheer is alleen verantwoordelijk voor het, binnen de mogelijkheden, monitoren van data van Opdrachtgever, om daarmee afwijkingen te kunnen constateren.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoudelijke juistheid van de data en het nemen van besluiten t.a.v. herstelactiviteiten. Ook is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het eventueel muteren van de data.

## Autorisatiebeheer

Omschrijving dienst

Met deze dienst wordt gezorgd voor het verstrekken van toegang tot de beheerde systemen aan uitsluitend door Opdrachtgever bevoegde personen.

Resultaten dienst

Door deze dienst wordt de kans op ongeautoriseerd gebruik van de beheerde systemen tot een minimum teruggebracht en heeft Opdrachtgever de volledige controle over zowel welke personen / functionarissen toegang tot de systemen hebben als ook de handelingen (raadplegen, opvoeren, muteren etc.) die zij daarbij mogen uitvoeren.

Afspraken m.b.t. dienst

O.b.v. opgaven van Opdrachtgever draagt Functioneel Beheer er zorg voor, samen met Applicatie- en Technisch Beheer, dat de door Opdrachtgever goedgekeurde autorisaties worden geïmplementeerd.

Tevens rapporteert Functioneel Beheer periodiek aan Opdrachtgever over de bestaande autorisaties. O.b.v. deze rapportages kan Opdrachtgever besluiten over mogelijke acties (opschoning, aanpassing) t.a.v. de bestaande autorisaties, waarna aan Functioneel Beheer opdracht kan worden gegeven om deze acties uit te (laten) voeren.

## Kwaliteitsbewaking

Omschrijving dienst

Deze dienst omvat een aantal (monitorings)activiteiten waarmee de kwaliteit van het gebruik en de werking van de systemen worden bewaakt. Daarover wordt aan Opdrachtgever gerapporteerd en waar relevant worden verbetermaatregelen genomen.

Resultaten dienst

Opdrachtgever wordt zodanig op de hoogte gehouden van de relevante kengetallen dat deze in de gelegenheid is waar gewenst in te grijpen. Door zowel bewaking als kwaliteitsmaatregelen worden risico’s voor de bedrijfsvoering (b.v. door systeemfouten of –uitval) verminderd en de toegevoegde waarde van de systemen voor de processen van Opdrachtgever vergroot.

Afspraken m.b.t. dienst / product

Met Opdrachtgever zullen afspraken worden gemaakt over rapportages m.b.t. dit onderwerp.

# Algemene rollen m.b.t. beheer en onderhoud

Bij het beheer van informatiesystemen zijn doorgaans meerdere partijen betrokken, in meerdere rollen. Het is daarbij van groot belang om de onderlinge relaties, zowel qua uit te voeren activiteiten als benodigde communicatie, afstemming en besluitvorming, zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat het voor alle partijen helder is wat er van elkaar vanuit de verschillende rollen verwacht kan worden en bij welke partij welke rollen zijn belegd.

*FB* hanteert hiervoor de onderstaande standaards.

| Rol | Korte omschrijving |
| --- | --- |
| Opdrachtgever (synoniem = klant) | De rol betreft met name het namens de business besluiten over inhoud en kwaliteit van de te leveren IV dienstverlening, gebaseerd op de gewenste toegevoegde waarde voor bedrijfsprocessen, -doelstellingen en -resultaten.  Doorgaans is de opdrachtgever ook degene die voor de dienstverlening betaalt.  Opdrachtgevers zijn vaak als manager verantwoordelijk voor één of meerdere door de IV ondersteunde bedrijfsproces(sen). De rol van opdrachtgever is een Business verantwoordelijkheid. |
| Systeemeigenaar | De functionaris die beslist over functionaliteit, financiering en dienstverleningseisen van een systeem. Dit is een Business verantwoordelijkheid. |
| Data eigenaar | De functionaris die beslist over (de eisen aan) de inhoud van business data, de autorisaties t.a.v. de data en het beschikbaar stellen van de data. Dit is een Business verantwoordelijkheid. |
| Key User | In algemene zin is een key user een (senior) gebruiker die, ter ondersteuning van zijn / haar collega’s een aantal Functioneel Beheer taken uitvoert. De taken en de aansturing van deze rol zijn echter bij *FB* belegd. De key user is, voor wat betreft de gebruikte informatiesystemen, het eerste aanspreekpunt voor diens collega’s en Functioneel Beheer. De rol Key User is een Business verantwoordelijkheid. |
| Gebruiker | De rol betreft die *ORGANISATIE* medewerkers die gebruik maken van de *ORGANISATIE* informatievoorziening. In principe kan dus iedere *ORGANISATIE* medewerker ook de rol van gebruiker vervullen. De rol Gebruiker is een Business verantwoordelijkheid. |
| Manager Beheer | Betreft de leidinggevenden van IM, FB, AB en TB, op alle niveaus (Manager, Teamleider etc.). In vele gevallen zal het feitelijke, uitvoerende werk door anderen (medewerkers) worden uitgevoerd. De Manager is er voor verantwoordelijk dat zaken gebeuren, conform bestaande afspraken. |
| Security Officer | De rol betreft alle zaken die betrekking hebben op de beveiliging van (het gebruik van) de informatievoorziening. Security Officer is in principe een ICT verantwoordelijkheid. |
| Informatiemanagement | De rol betreft met name beleidsmatige, lange(re) termijn zaken m.b.t. (ontwikkeling van) de informatievoorziening, bezien vanuit met name businessoptiek. Informatiemanagement is in principe een Business verantwoordelijkheid op strategisch / tactisch niveau. |
| Service Level Management | De rol betreft met name het namens de business maken en bewaken van afspraken m.b.t. de IV-dienstverlening. Hiertoe worden o.a. contracten (Service Level Agreements) afgesloten. Het Service Level Management is een verantwoordelijkheid van de Business. |
| Functioneel Beheer | De rol betreft met name het op operationeel / tactisch niveau functioneren als vertegenwoordiger van en intermediair namens de business i.r.t. ICT (leveranciers). Vaak in de rol van gedelegeerd opdrachtgever en/of regievoerder namens de business. Functioneel Beheer is in principe een Business verantwoordelijkheid. |
| Applicatiebeheer | De rol betreft met name het beheer en onderhoud van bedrijfsapplicaties en databases. Applicatiebeheer kan zowel (deels) intern bij *ORGANISATIE* zijn belegd als (deels) bij een externe leverancier. Applicatiebeheer is een ICT verantwoordelijkheid. |
| Technisch Beheer | De rol betreft met name het beheer en onderhoud van de technische (ICT) Infrastructuur (apparatuur, systeemprogrammatuur, netwerken etc.) Technisch Beheer kan zowel (deels) intern bij *ORGANISATIE* zijn belegd als (deels) bij een externe leverancier. Technisch Beheer is een ICT verantwoordelijkheid. |
| Helpdesk | De rol betreft met name het fungeren als singel point of contact bij  meldingen m.b.t. het gebruik van de informatievoorziening. Doorgaans is de Helpdesk een ICT verantwoordelijkheid. |
| Leverancier | De rol betreft externe partijen die t.b.v. de informatievoorziening van de *ORGANISATIE* IV diensten en –producten leveren. |

Onderdeel van het in beheer nemen van een systeem is het, samen met de betrokken partijen, concreet invullen van deze rollen. Deze invulling dient vervolgens als basis voor de te maken (werk)afspraken, in te richten communicatie etc.

# Detailbeschrijvingen activiteiten Functioneel Beheer en Key User

*FB* hecht veel waarde aan de invulling van het keyuserschap. Hiermee wordt voor de organisatie van Opdrachtgever een laagdrempelig en eenduidig aanspreekpunt voor collega's en leidinggevenden gerealiseerd m.b.t. het dagelijkse gebruik van het betrokken systeem.

Ook voor Functioneel Beheer is een dergelijk centraal aanspreekpunt van belang die als intermediair fungeert tussen diens afdeling en Functioneel Beheer.

Vandaar dat de standaarddienstverlening zoals in deze Dienstencatalogus is beschreven, uitgaat van een situatie waarbij het keyuserschap is ingevuld.

Mocht dit niet het geval (kunnen) zijn, dan zullen in onderling overleg de consequenties worden bepaald en eventuele maatregelen / uitzonderingen in de betrokken SLA's en DAP's worden vastgelegd.

## Functioneel Beheer

Het Functioneel Beheer van *FB* (hierna ‘Functioneel Beheer’) zal t.b.v. het beheer van de betrokken applicatieonderdelen de onderstaande taken uitvoeren.

Waar relevant zullen uitzonderingen op systeemniveau in de betrokken DAP(s) worden vastgelegd.

Gebruikersondersteuning

* Het, aanvullend aan de Key User, ondersteunen van Opdrachtgever tijdens het gebruik van het systeem, o.a. bij
* Het afhandelen van wijzigingsverzoeken
* Het afhandelen van incidenten
* Het, o.b.v. incidenten, (laten) onderzoeken van onderliggende problemen.
* Het beantwoorden van vragen m.b.t. het gebruik
* Het opstellen en beoordelen van gebruikersdocumentatie
* Het maken van afspraken m.b.t. gebruik en beheer van de beheerde systemen
* Advisering m.b.t. (het beheer en gebruik van) de informatievoorziening.
* Het namens Opdrachtgever operationeel aansturen van ICT (Applicatiebeheer en Technisch Beheer) en leveranciers, fungeren als (gedelegeerde) opdrachtgever.

Wijzigingen

* Het (laten) uitvoeren van niet-projectmatige (standaard) wijzigingen.
* Het zorg dragen voor acceptatie van niet-projectmatige (standaard) wijzigingen.
* Het, in overleg met de Key User, opstellen van RFC’s (Request For Change = Wijzigingsverzoek)
* Het ondersteunen van de besluitvorming m.b.t. RFC’s.
* Het uitvoeren / ondersteunen van projectactiviteiten / -rollen zoals
  + opstellen acceptatiecriteria gebruikersorganisatie
  + opstellen opdrachtformulering
  + vaststellen van (criteria voor) tussen- en eindproducten
  + communicatie en afstemming met betrokken partijen
  + opstellen opleidingsplan
  + opleiden Key User
  + voorbereiding en uitvoering gebruikersacceptatietest
  + acceptatie door gebruikersorganisatie
  + in beheer nemen
  + coördineren nazorg.
* Het inrichten, communiceren en beheren van een releasekalender t.b.v. de beheerde systemen.

Gegevensbeheer

Uitgangspunten m.b.t. verantwoordelijkheden zijn hierbij:

* Opdrachtgever is eigenaar van de bedrijfsgegevens en daarmee verantwoordelijk voor
  + het opvoeren of muteren van gegevens;
  + de (inhoudelijke) juistheid daarvan;
  + de juiste toekenning van autorisaties m.b.t. de toegankelijkheid van de gegevens;
  + de richtlijnen en besluitvorming m.b.t. het verstrekken van (informatie over) de gegevens.
* Functioneel Beheer is verantwoordelijk voor het faciliteren van (de borging van) de correcte opzet en inhoud van gegevensverzamelingen.

Dit houdt de volgende activiteiten van Functioneel Beheer in:

* Het verzorgen van (periodieke) controles m.b.t.
  + consistentie van data
  + vervuiling van data
  + dataredundantie
  + etc.
* Het rapporteren aan Opdrachtgever n.a.v. uitgevoerde controles, en adviseren over mogelijke acties.
* Het bieden van ondersteuning aan Opdrachtgever m.b.t. data-gerelateerde richtlijnen en besluitvorming.
* Het, op basis van opdrachten van Opdrachtgever, (laten) uitvoeren van acties om
  + de kwaliteit van de data te verhogen;
  + autorisaties te realiseren;
  + gegevensleveringen uit te voeren;
  + informatie m.b.t. gegevens te leveren.

Communicatie

* Het verzorgen van de benodigde communicatie met o.a.
  + Opdrachtgever
  + Management *FB*
  + Key User
  + ICT
  + Externe Leveranciers
* Het verzorgen van rapportages o.b.v. behoeften van Opdrachtgever en *FB*. Met Opdrachtgever zullen concrete afspraken over de inhoud, frequentie etc. van deze rapportages worden gemaakt.

Documentatie

* Het opstellen, beschikbaar stellen en beheren van gebruikers- en beheerdocumentatie.

Kwaliteit, Borging en Bewaking

* Bijdragen aan, bewaken en evalueren van Service Level afspraken met externe partijen en ICT.
* Maken, bewaken, evalueren en bijstellen van (operationele) afspraken met Opdrachtgever, externe partijen en ICT.
* Zorg dragen voor vastlegging en communicatie van gemaakte afspraken.
* Het bewaken op naleving van de gemaakte afspraken.
* Het leveren van een bijdrage aan de besluitvorming over invulling van de informatievoorziening.
* Het, d.m.v. registraties, (laten) bewaken van (de afhandeling van) aan de beheerde systemen gerelateerde incidenten, wijzigingen etc.

## Key User

Hieronder wordt aangegeven wat er van de Key User(s) van Opdrachtgever wordt verwacht.

In algemene zin heeft de Key User de volgende taken en rollen:

* Materie deskundige m.b.t. het door het systeem ondersteunde bedrijfsproces
* Aanspreekpunt voor de gebruikers met betrekking tot:
  + vragen
  + incidenten
  + wensen
* Contactpersoon voor de Functioneel Beheerder van *FB*
* (mede) bepalen van de Informatievoorziening (functionaliteiten)
* Deelname aan werkgroepen om wensen (verder) te analyseren
* Deelname aan projecten
* Gebruikers opleiden
* (mede) verzorgen van gebruikershandleidingen
* Opstellen en implementeren van procedurele wijzigingen
* (mede) organiseren van acceptatietesten

Dit betekent concreet, in relatie tot de reeds bij Functioneel Beheer genoemde aandachtsgebieden:

Incidenten

Indien gebruikers problemen ondervinden met het uitvoeren van hun taken kunnen we spreken van een incident. Een incident is een afwijking op de overeengekomen dienstverlening die het continueren van de werkzaamheden in gevaar brengt. Incidenten die betrekking hebben op het systeem dienen te worden aangemeld via Topdesk.

In detail betekent dit voor de key user:

* Het fungeren als eerste aanspreekpunt voor collega’s bij incidenten, vragen etc.
* Waar mogelijk (b.v. door instructie) oplossen van het incident
* Eventueel ondersteunen van collega’s bij het melden in Topdesk.
* Het constateren van eventuele ‘trends’ m.b.t. incidenten, vragen etc. die mogelijk extra aandacht behoeven (b.v. aanvullende training)
* Het melden van deze trends bij Functioneel Beheer en het overleg voeren over mogelijke maatregelen.
* Het, samen met Functioneel Beheer, bewaken van de status van incidenten vanuit Opdrachtgever.

Gebruikerswensen

Vanuit de gebruikers kunnen diverse wensen bij de Key User worden aangeleverd.

De wensen kunnen onder andere betrekking hebben op:

* Wettelijke eisen
* Optimaliseren van eigen werkzaamheden
* Nieuwe eisen / wensen m.b.t. de informatievoorziening

De Key User zal de eerste beschrijving van de wensen verzorgen en deze samen met Functioneel Beheer voltooien.

In detail betekent dit voor de Key User:

* Het aanmelden van een wens bij Functioneel Beheer door middel van een concept RFC (request for change)
* Het samen met Functioneel Beheer opstellen van de definitieve RFC
* Het verstrekken van aanvullende informatie (om de wens te analyseren)
* Het afstemmen van de wens, inclusief accordering door leidinggevende(n), binnen Opdrachtgever
* Het (mede) analyseren van de impact en beschrijven van alternatieven
* Het (laten) testen van de resultaten indien de wens is goedgekeurd
* Het communiceren van het resultaat aan Functioneel Beheer en de gebruikers

Opleidingen

Waar mogelijk verzorgt de Key User de opleiding van de gebruikers, waar nodig ondersteund door Functioneel Beheer.

In detail betekent dit voor de Key User:

* Het actueel houden van kennis van de beheerde systemen door het volgen van relevante opleidingen
* Het ondersteunen van Functioneel Beheer bij het samenstellen en verbeteren van opleidingsmateriaal voor de gebruikers
* Het verzorgen van de gebruikersopleidingen.

Gegevensbeheer

De Key User verstrekt hierbij namens Opdrachtgever opdrachten aan Functioneel Beheer. Dit houdt in dat de Key User zorg draagt voor afstemming binnen Opdrachtgever waar het de voor de beheerde systemen benodigde autorisaties en eventuele verbeteracties betreft. Waar nodig initieert de Key User aanvullend overleg etc. met Functioneel Beheer en/of andere relevante partijen.

In detail betekent dit voor de Key User:

* In geval van benodigde autorisaties afstemming met bevoegden binnen Opdrachtgever
* Namens Opdrachtgever de autorisatie opdracht aan Functioneel Beheer verstrekken
* Op juistheid controleren van de gerealiseerde autorisaties
* Aanspreekpunt voor Functioneel Beheer bij geconstateerde data inconsistentie, vervuiling, redundantie etc., en mogelijk te nemen acties n.a.v. deze constateringen
* Afstemming binnen Opdrachtgever m.b.t. de door Functioneel Beheer geconstateerde afwijkingen en te nemen acties
* Opdrachtverstrekking aan Functioneel Beheer m.b.t. te ondernemen acties
* Controle van de resultaten van ondernomen acties.

Communicatie

Het voeren van regulier overleg met *FB*. De concrete invulling hiervan wordt vastgelegd in de formele afspraken tussen Opdrachtgever en *FB*.

Verder wordt aanbevolen binnen de organisatie van Opdrachtgever waar relevant een regulier gebruikersoverleg in te richten, waarbij de Key User als voorzitter fungeert. Tijdens dit overleg kunnen zaken aan de orde komen als

* Uitwisselen van ervaringen m.b.t. (het gebruik van) de beheerde systemen
* Voorbespreken mogelijk wensen etc.
* Stand van zaken m.b.t. incidenten, wijzigingen etc.
* Mogelijke nieuwe / toekomstige ontwikkelingen m.b.t. de beheerde systemen

# BIJLAGE A: Noodprocedure

Inleiding

Waar het gaat om het doen van meldingen (vragen, incidenten etc.) m.b.t. de door Opdrachtgever gebruikte informatiesystemen, is afgesproken dat deze worden gedaan bij de Servicedesk ICT, met gebruik van het registratiehulpmiddel Topdesk.

De Servicedesk ICT bepaalt vervolgens aan de hand van de melding, eventueel na het inwinnen van aanvullende informatie, welke partij wordt aangemerkt als behandelgroep en routeert vervolgens de melding naar deze behandelgroep. Daar wordt de uiteindelijke behandelaar vastgesteld die de melding oppakt. Uiteraard is het streven dat, zeker bij incidenten, het tijdsverlies tussen melding en in behandeling nemen door de behandelaar zo beperkt mogelijk is. In verreweg de meeste gevallen zal deze procedure dan ook toereikend zijn om een goede dienstverlening te kunnen bieden.

Het is echter mogelijk dat, in een zeer beperkt aantal gevallen, er een dusdanige verstoring plaatsvindt dat de bedrijfsvoering van of de dienstverlening door Opdrachtgever acuut gevaar loopt. Er is dan sprake van een calamiteit en is het van belang dat er op een zo kort mogelijk termijn actie wordt ondernomen.

Voor dergelijke gevallen is deze procedure bedoeld.

Voorwaarden

Zoals in de inleiding is aangegeven, dient deze procedure alleen te worden gebruikt bij calamiteiten. Of iets een calamiteit is, dient te worden bepaald door een bevoegde medewerker (bij voorkeur manager) van de betrokken Opdrachtgever. Het aantal bevoegde medewerkers per Opdrachtgever dient te zijn beperkt, maar wel zodanig dat er altijd minimaal één aanwezig is tijdens kantooruren.

De melding van een calamiteit wordt door de bevoegde medewerker telefonisch gedaan aan de Functioneel Beheerder *FB* van het betrokken systeem. Afspraken over zaken als aanwezigheid (wel of geen wacht en waak), namen en contactgegevens van bevoegde medewerker(s) en Functioneel Beheerders en het te gebruiken telefoonnummer zullen worden vastgelegd in (SLA) afspraken tussen *FB* en de betrokken Opdrachtgever.

Procedure

*Schematische weergave*

De te volgen procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven:



*Toelichting procedure*

De calamiteit wordt door de bevoegde aanmelder telefonisch gemeld bij de Functioneel Beheerder. Tijdens dit gesprek wordt zoveel mogelijk relevante informatie ingewonnen. De Functioneel Beheerder bepaalt welke partijen betrokken (kunnen) zijn bij het oplossen van de calamiteit (stakeholders) en roept deze op een zo kort mogelijk termijn bij elkaar. In ieder geval zal altijd de betreffende Informatieadviseur van ICT z.s.m. worden geïnformeerd.

Samen met de stakeholders wordt de oplossing voor de calamiteit vastgesteld en een behandelaar benoemd. Deze begint z.s.m. aan het oplossen van de calamiteit.

Aan de hand van het overleg met de stakeholders wordt enerzijds de aanmelder op de hoogte gesteld van de resultaten en wordt anderzijds door de Functioneel Beheerder de calamiteit als incident met de hoogste prioriteit bij de Servicedesk ICT aangemeld. Hiermee worden registratie en bewaking binnen het registratiehulpmiddel, en een actuele registratie geborgd.

In principe verloopt het proces verder conform de standaard incidentenafhandeling, met dien verstande dat de Functioneel Beheerder een sterke regierol vervult t.a.v. de verdere afhandeling. Dit betekent dat deze op de hoogte wordt gehouden van alle ontwikkelingen, een intensief contact onderhoudt met de aanmelder en waar nodig zorgt voor escalatie. Deze rol wordt vervuld tot het moment dat de aanmelder de oplossing heeft goedgekeurd en de calamiteit in de registratie is afgesloten.

# BIJLAGE B: Definities

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Applicatiebeheer** | Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat ertoe dient om applicaties in zodanige staat te brengen en houden, dat deze voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan gedurende de gehele levensduur van de bedrijfsprocessen die door de applicaties ondersteund worden. |
|  |  |
| **Calamiteit** | Een situatie waarbij, door het uitvallen van (een gedeelte van) de informatievoorziening, de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever of de dienstverlening aan de klanten van Opdrachtgever ernstig gevaar loopt. |
|  |  |
| **DAP** | Dossier Afspraken en Procedures. Dit document bevat de operationele (werk)afspraken tussen Opdrachtgever en *FB*. Deze afspraken zijn afgeleid van de overkoepelende afspraken in de SLA. |
| **Dienst** | Een bij elkaar behorende set van Functioneel Beheer taken zoals beschreven in hoofdstuk 2 van de Dienstencatalogus. |
|  |  |
| **Functioneel Beheer** | Het beheerdomein dat verantwoordelijk is voor de instandhouding van de functionaliteit van de informatievoorziening en de informatiesystemen, waarbij functioneel beheer tevens de opdrachtgeverrol vervult naar applicatiebeheer en technisch beheer. |
|  |  |
| **Incident** | Het niet conform de met Opdrachtgever overeengekomen criteria functioneren van de beheerde systemen. |
|  |  |
| **Kantooruren** | Werkdagen - maandag tot en met vrijdag - tussen 07:00 en 17:00 uur. Zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen worden niet als werkdag beschouwd. |
| **Key User** | Vertegenwoordiger van Opdrachtgever en eerste aanspreekpunt voor *FB* m.b.t. de dagelijkse uitvoering van de diensten. |
|  |  |
| **Maximale Hersteltijd** | Maximaal toegestane tijd voor het herstel van een verstoring. |
|  |  |
| **Object** | Hetgeen wordt beheerd. Dit kan een systeem(onderdeel) zijn (*voor Opdrachtgever relevante voorbeelden*), maar ook b.v. (gebruikers)documentatie of een database. |
| **Onderhoudsperiode** | Een vooraf gedefinieerd tijdskader waarbinnen *FB* onderhoud aan de Dienst kan uitvoeren. |
| **Opdrachtgever** | Afdelingsmanager met wie *FB* de SLA is aangegaan. |
| **Opdrachtnemer** | *FB*, vertegenwoordigd door Chef *FB*. |
|  |  |
| **SLA** | Service Level Agreement: Strategische afspraken tussen Opdrachtgever en *FB* m.b.t. de dienstverlening door *FB*. |
|  |  |
| **Technisch Beheer** | Technisch Beheer is verantwoordelijk voor de instandhouding van de operationalisering van het geautomatiseerde deel van het informatiesysteem, dat bestaat uit apparatuur, systeemprogrammatuur (b.v. operating systems) en gegevensverzamelingen. Kortweg is dit de organisatie die de applicaties draait en zorgt dat de infrastructuur op orde blijft. |
|  |  |
| **Uitval** | Situatie waarin het niet mogelijk is gebruik te maken van een / de beheerde syste(e)m(en). |
|  |  |