

**Dossier Afspraken en Procedures**

**tussen *Afdeling* en *FB***

*Dit sjabloon geeft invulling aan de standaardwijze waarop de samenwerking tussen FB en een klant wordt ingevuld. Een DAP is echter maatwerk. Bij het toepassen voor een specifieke klant zal altijd moeten worden bepaald of er op onderdelen van deze standaard moet worden afgeweken. Dit kan b.v. zijn omdat er voor één van de systemen op onderdelen andere afspraken zijn gemaakt, of omdat er een bepaalde standaard dienst niet wordt geleverd. Daarnaast gaat dit document uit van de meest optimale, bij de FB visie aansluitende, invulling van de procedures. Ook hier zal niet altijd aan voldaan kunnen / hoeven worden. Zo wordt uitgegaan van de aanwezigheid van Key Users. Dit zal echter niet altijd, of soms onvolledig, het geval zijn.*

*Ook zijn er (nog) geen standaards vermeld voor b.v. maximale doorlooptijden voor bepaalde activiteiten zoals het beoordelen van concepten etc. Daar waar relevant kunnen deze uiteraard bij de invulling worden toegevoegd.*

*In alle gevallen dient, samen met de betrokken klant (bij voorkeur de Key User(s)), te worden gekeken in hoeverre er aanpassingen nodig zijn. Aanpassingen dienen wel alleen plaats te vinden o.b.v. goede argumentatie en met het akkoord van de betrokken leidinggevenden.*

*Ook mogen deze afwijkingen nooit strijdig zijn met de gemaakte SLA afspraken.*

Auteur(s) : [naam]

Datum : dd [maand] jjjj

Status : Concept

Versie : 0.1

Bestandsnaam : SJA\_Dossier Afspraken en Procedures Klant *FB*\_1.0

*Bij gebruik het document opslaan als DAP\_[Afdeling] en FB\_versienummer*

**DOCUMENT VERSIE BEHEER**

**Versiebeheer**

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

**Goedkeuring**

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

**Middels het ondertekenen van dit document verklaart / verklaren bovengenoemde functionaris(sen) zich akkoord met de inhoud van dit document.**

**INHOUDSOPGAVE**

[1 Inleiding 5](#_Toc437941368)

[1.1 Doelstelling Dossier Afspraken en Procedures 5](#_Toc437941369)

[1.2 Gerelateerde documenten 5](#_Toc437941370)

[1.3 Scope DAP 5](#_Toc437941371)

[1.4 Beheer en wijziging DAP 6](#_Toc437941372)

[2 Organisatie 7](#_Toc437941373)

[2.1 Algemeen 7](#_Toc437941374)

[2.2 Organisatie van het beheer bij *Afdeling*. 7](#_Toc437941375)

[2.3 Organisatie van het beheer bij *FB* 7](#_Toc437941376)

[2.4 Overlegstructuur 7](#_Toc437941377)

[2.4.1 Strategisch overleg *Afdeling* – *FB* 8](#_Toc437941378)

[2.4.2 Operationeel overleg *Afdeling* – *FB* 8](#_Toc437941379)

[3 Procedures m.b.t. Gebruikersondersteuning 9](#_Toc437941380)

[3.1 Omschrijving dienst 9](#_Toc437941381)

[3.2 Procedure Afhandelen meldingen 9](#_Toc437941382)

[3.3 Procedure Gebruikersopleiding 12](#_Toc437941383)

[3.4 Procedure Operationele ICT aansturing 14](#_Toc437941384)

[4 Procedures m.b.t. Wijzigingen 18](#_Toc437941385)

[4.1 Omschrijving dienst 18](#_Toc437941386)

[4.2 Procedure Afhandelen wijzigingsverzoeken standaard wijziging 18](#_Toc437941387)

[4.3 Procedure Afhandelen wijzigingsverzoeken niet-standaard wijziging 21](#_Toc437941388)

[4.4 Procedure Opstellen acceptatiecriteria 23](#_Toc437941389)

[4.5 Procedure Gebruikersacceptatietest 26](#_Toc437941390)

[4.6 Procedure Voorbereiden Implementatie 29](#_Toc437941391)

[4.7 Procedure Uitvoeren Implementatie 31](#_Toc437941392)

[5 Procedures m.b.t. Gegevensbeheer 35](#_Toc437941393)

[5.1 Omschrijving dienst 35](#_Toc437941394)

[5.2 Procedure monitoren en opschonen gegevens 35](#_Toc437941395)

[6 Procedures m.b.t. Autorisatiebeheer 39](#_Toc437941396)

[6.1 Omschrijving dienst 39](#_Toc437941397)

[6.2 Procedure Aanvragen Autorisatie(wijziging) 39](#_Toc437941398)

[7 Procedures m.b.t. Kwaliteitsbewaking 42](#_Toc437941399)

[7.1 Omschrijving dienst 42](#_Toc437941400)

[7.2 Procedure Monitoring en rapportage 42](#_Toc437941401)

[BIJLAGE A : Onderwerpen van het DAP 45](#_Toc437941402)

[BIJLAGE B : Standaard Formulieren 46](#_Toc437941403)

[BIJLAGE C : Personele invulling functies / rollen 47](#_Toc437941404)

[BIJLAGE D : Begrippen en afkortingen 48](#_Toc437941405)

# 

# Inleiding

## Doelstelling Dossier Afspraken en Procedures

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is de operationele invulling en nadere detaillering van de tussen *Afdeling* en *FB* afgesloten Service Level Agreement (SLA).

Het DAP bevat afspraken en procedures die betrekking hebben op de dagelijkse samenwerking en communicatie tussen *Afdeling* en *FB*. Dit houdt o.a. in dat is vastgelegd hoe de dagelijkse interactie tussen *Afdeling* en *FB* verloopt t.a.v. de overeengekomen dienstverlening. Hierbij zijn bevoegdheden en verantwoordelijkheden van betrokkenen vastgesteld en vastgelegd.

Het DAP dient een levend document te zijn dat aansluit bij de dagelijkse praktijk en zal dan ook regelmatig worden bijgesteld op basis van ervaring en nieuwe afspraken.

## Gerelateerde documenten

Bij het opstellen en onderhouden van dit DAP dient rekening te worden gehouden met de onderstaande documenten:

* Service Level Agreement (SLA) tussen *Afdeling* en *FB*.

In de SLA worden de door *Afdeling* afgenomen diensten, inclusief bijbehorende algemene afspraken vastgelegd.

* Dienstencatalogus *FB*

In de Dienstencatalogus worden zowel de standaard door *FB* te leveren diensten beschreven, als ook de in te vullen rollen t.a.v. het beheer en onderhoud en de daarbij behorende activiteiten (op hoofdlijnen).

Beide documenten dienen als basis voor dit DAP, waarbij de in de SLA gemaakte afspraken leidend zijn. Het DAP mag dus nooit strijdig zijn met de SLA afspraken.

## Scope DAP

Dit DAP heeft betrekking op de samenwerking tussen *Afdeling* en *FB* m.b.t. de informatievoorziening van *Afdeling* en de dienstverlening door *FB*.

In het kader van deze samenwerking worden door *FB* de volgende diensten uitgevoerd:

* Gebruikersondersteuning
* Wijzigingen
* Gegevensbeheer
* Autorisatiebeheer
* Kwaliteitsbewaking

Voor een nadere beschrijving van deze diensten wordt verwezen naar de Dienstencatalogus van *FB*.

Dit DAP bevat de volgende onderwerpen:

* Relevante organisatie *Afdeling* en *FB*, inclusief algemene overlegstructuren (hoofdstuk 2)
* Procedures per dienst, inclusief waar relevant specifieke communicatie (hoofdstukken 3 t/m 7)
* De voor dit DAP relevante beheerde informatiesystemen (bijlage A).
* Te gebruiken standaards en formulieren (bijlage B)
* Personele invulling functies en rollen (bijlage C)
* Begrippen en afkortingen (bijlage D)

## Beheer en wijziging DAP

Het DAP wordt beheerd door de Functioneel Beheerder van *FB*.

Een wijzigingsvoorstel wordt schriftelijk (email) ingebracht bij de Functioneel Beheerder. Deze stemt het voorstel af met de Key User(s) van *Afdeling*. Beiden zorgen waar relevant voor verdere afstemming binnen de eigen organisatie. Hierbij wordt o.a. geborgd dat het voorstel in overeenstemming is met wat in de SLA is vastgesteld.

Daar waar een voorstel zou kunnen leiden tot een aanpassing aan de SLA, wordt deze door de Functioneel Beheerder aan de Manager *Afdeling* en Chef *FB* verstrekt, met het verzoek tot wijziging van de SLA (afspraken).

Indien dit verzoek wordt afgewezen zal het voorstel eventueel zodanig aangepast moeten worden dat deze niet (meer) strijdig is met de SLA.

Daar waar een voorstel consequenties kan hebben voor (afspraken met) de interne ICT afdeling of externe leveranciers, zorgt de Functioneel Beheerder voor de afstemming met deze partij(en).

Indien beide partijen akkoord gaan met het voorstel wordt het DAP door de Functioneel Beheerder aangepast. Het concept wordt vervolgens ter review aangeboden aan de Key User(s) van *Afdeling*.

Voordat de wijzigingen op het DAP daadwerkelijk worden aange­bracht, wordt het concept ter goedkeuring voorgelegd aan de *Manager* *Afdeling* en de Chef *FB*.

Na goedkeuring wordt het DAP door de Functioneel Beheerder definitief gemaakt, opgeslagen en verspreid. De wijziging(en) wordt / worden vermeld in de tabel 'Versiebeheer' op pagina 2 van dit DAP.

# Organisatie

## Algemeen

Bij de in dit DAP beschreven procedures is een aantal functiona­rissen betrokken van *Afdeling* en van *FB*. Het DAP beperkt zich in de onderstaande beschrijvingen tot de daarvoor relevante functionaris­sen van beide partijen.

Aan de orde komen:

* Organisatie bij *Afdeling* ;
* Organisatie bij *FB*;
* Overlegstructuur.

In Bijlage C worden de namen en contactgegevens vermeld van de in dit hoofdstuk genoemde functionarissen.

## Organisatie van het beheer bij *Afdeling*.

Bij *Afdeling* worden de volgende functies onderkend:

* *Manager Afdeling:* Fungeert namens *Afdeling* als opdrachtgever voor *FB.* In deze rol accordeert deze ook (aanpassingen aan) het DAP.
* *Key User:* Fungeert namens *Afdeling* als eerste aanspreekpunt voor eindgebruikers en Functioneel Beheer.
* *.............................*

## Organisatie van het beheer bij *FB*

De volgende functies worden onderkend:

* *Chef FB:* Fungeert namens *FB* als opdrachtnemer*.* In deze rol accordeert deze ook (aanpassingen aan) het DAP.
* *Functioneel Beheerder*: Onderhoudt de dagelijkse contacten met *Afdeling* en is eerste aanspreekpunt voor wat betreft de bewaking van tijd, kosten en kwaliteit.
* ….

## Overlegstructuur

In het kader van het DAP wordt tussen *Afdeling* en *FB* minimaal een overleg­structuur gehanteerd zoals hieronder wordt weergegeven en toegelicht.

Mogelijk dat aanvullende overlegvormen per dienst / procedure wenselijk worden geacht. Deze zullen dan bij de betrokken dienst / procedure worden beschreven.

### Strategisch overleg *Afdeling* – *FB*

Frequentie: Kwartaal

Doel: Onderhouden van de relatie *Afdeling* – *FB*

Deelnemers:

* Manager *Afdeling*
* Chef *FB*

Onderwerpen in ieder geval:

* Bespreken algemene stand van zaken m.b.t. de relatie *Afdeling* – *FB*
* Bespreken gerealiseerde dienstverlening o.b.v. SLA afspraken en rapportages
* Noodzaak tot al dan niet aanpassen van de SLA
* Informatie-uitwisseling m.b.t. relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de (inhoud van de) dienstverlening

### Operationeel overleg *Afdeling* – *FB*

Frequentie: minimaal maandelijks *(bij gebruik concrete frequentie vastleggen)*

Deelnemers:

* Key User(s)
* Functioneel Beheerder(s) *FB*

Doel: Bespreken operationele gang van zaken

Onderwerpen in ieder geval:

* Voortgang van incidenten, wijzigingen etc.
* Uitwisseling van ervaringen met het gebruik en beheer van de beheerde systemen
* Informatie-uitwisseling m.b.t. relevante ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op (de inhoud en/of kwaliteit van) het beheer en gebruik
* Het verloop van de onderlinge samenwerking (b.v. mogelijke verbeteringen m.b.t. werkafspraken, procedures, documentatie etc.)
* Noodzaak tot al dan niet aanpassen van het DAP

Van deze overleggen vindt verslaglegging plaats door de vertegenwoordiger van *FB*. Deze verspreidt het verslag minimaal aan de deelnemers aan het overleg.

# Procedures m.b.t. Gebruikersondersteuning

## Omschrijving dienst

Gebruikersondersteuning omvat de dagelijkse ondersteuning van (de medewerkers van) *Afdeling* 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.

## Procedure Afhandelen meldingen

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel een gestructureerde aanpak voor het afhandelen van meldingen i.r.t. de door *FB* beheerde systemen.

Scope van de procedure

De volgende soorten meldingen worden onderscheiden:

1. Incident: Iedere verstoring van de met de klant overeengekomen dienstverlening.
2. Vraag: Vraag om toelichting met betrekking tot functionaliteit of werking.

Meldingen die tot gevolg (kunnen) hebben het aanpassen van bestaande of het realiseren van nieuwe objecten worden verder afgehandeld in de procedures m.b.t. wijzigingen. Zie hiervoor hoofdstuk 4.

Voor het melden en afhandelen van calamiteiten wordt verwezen naar de Noodprocedure in bijlage A van de Dienstencatalogus *FB*.

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* Hoewel deze procedure uitgaat van het afhandelen van incidenten, wordt hier tevens het afhandelen van (gebruikers)vragen mee bedoeld. In principe worden hiervoor dezelfde activiteiten uitgevoerd als voor het oplossen van incidenten. Dus waar er in deze procedure 'incident' staat, kan ook waar relevant 'vraag' worden gelezen.
* Deze procedure is geschreven vanuit de optiek van *FB* in de rol van behandelgroep / behandelaar. Uiteraard zijn er ook incidenten waarvoor Applicatie- of Technisch Beheer als behandelgroep wordt aangewezen. In dergelijke gevallen kan / zal Functioneel Beheer *FB* waar relevant een bijdrage leveren, maar de regie ligt dan bij die partijen.
* De procedure beschrijft de meest uitvoerige afhandeling van incidenten. In de meeste gevallen zullen alle stappen altijd worden doorlopen, maar veelal binnen zeer korte tijd en met relatief geringe inspanning. B.v. als er sprake is van een standaard oplossing of als het een zeer eenvoudige, door *FB* zelf uit te voeren oplossing betreft.
* Waar er sprake is van 'Stakeholders' worden alle partijen bedoeld die een belang hebben bij (het oplossen van) het incident. Dit kan zowel de interne ICT organisatie zijn als externe leveranciers, maar ook medewerkers van *Afdeling*. Per incident kunnen zowel de stakeholders als hun rollen / bijdragen verschillen. Het is de verantwoordelijkheid van *FB* om hier keuzes in te maken.
* Zowel de initiële aanname en registratie als het formeel en administratief afsluiten van het incident vindt plaats door de ICT Service Desk.
* Door het registratiehulpmiddel (Topdesk) vindt geautomatiseerd terugkoppeling plaats naar de aanmelder bij m.n. statuswijzigingen. Waar nodig zal er door *FB* aanvullende terugkoppeling plaatsvinden. Vooral als uitloop dreigt of afgesproken termijnen dreigen te worden overschreden.
* In deze procedure wordt niet ingegaan op het gebruik van het registratiehulpmiddel (Topdesk). Daarvoor wordt verwezen naar de handleiding van het hulpmiddel.
* Deze procedure sluit aan bij, en wordt mede bepaald door, de *ORGANISATIE*-brede afspraken m.b.t. het afhandelen van incidenten.
* ....

Voor zaken als prioritering en reactie- en afhandeltijden wordt verwezen naar de SLA tussen *Afdeling* en *FB* en de Dienstencatalogus van *FB*.

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

Het incident wordt aangemeld in Topdesk door een medewerker van *Afdeling* en aangenomen door de Service Desk van ICT. Deze verricht de eerste registratie, bepaalt (eventueel in overleg met de Aanmelder) de prioriteit en koppelt het incident aan het Functioneel Beheer *FB* als behandelaar.

De Functioneel Beheerder *FB* beoordeelt / analyseert het incident en stelt mogelijke oplossingen vast. Waar nodig / relevant voert de Functioneel Beheerder overleg met andere partijen (Aanmelder, ICT etc.) om tot oplossingen te komen.

Mogelijk kan deze beoordeling leiden tot een herprioritering van het incident. De Functioneel Beheerder draagt er dan zorg voor dat dit in de registratie wordt verwerkt en wordt gecommuniceerd.

De volgens de Functioneel Beheerder meest geschikte oplossing(en) wordt / worden met de Aanmelder van *Afdeling* afgestemd. Bij meerdere opties beslist de Aanmelder, of eventueel diens leidinggevende.

Na het akkoord van de Aanmelder wordt de oplossing gerealiseerd. In het geval de oplossing alleen kan worden gerealiseerd door het doorvoeren van een wijziging, wordt de melding conform de procedures bij Wijzigingenbeheer afgehandeld en wordt het als incident afgesloten.

Als er meerdere partijen bij de oplossing zijn betrokken, is de Functioneel Beheerder verantwoordelijk voor de regie op en afstemming over deze activiteiten. Daarbij hoort bewaking op de voortgang en het nakomen van de met *Afdeling* gemaakte (SLA) afspraken.

Waar overschrijding dreigt communiceert de Functioneel Beheerder dit met de Aanmelder en voert waar nodig overleg over de consequenties en te nemen stappen.

Eventuele escalatie dient waar nodig tijdig plaats te vinden conform de daarover gemaakte (SLA)afspraken.

Als het incident naar de mening van de Functioneel Beheerder is opgelost, test deze eerst zelf de oplossing. Is het inderdaad opgelost, dan meldt de Functioneel Beheerder per email aan de Aanmelder dat deze de oplossing kan testen. Anders vindt correctie plaats totdat de oplossing naar wens is.

De Aanmelder test de oplossing. Bij niet akkoord wordt de Functioneel Beheerder hier per email en inclusief onderbouwing van op de hoogte gebracht. De oplossing wordt zolang aangepast totdat de Aanmelder akkoord is.

Na het akkoord van de Aanmelder wordt het incident door de Functioneel Beheerder als gereed gemeld bij de Service Desk ICT. Deze verzorgt de finale registratie en sluit het incident af.

Hiermee is de procedure beëindigd.

Uitzonderingen

*In principe wordt de bovenstaande procedure waar nodig aangepast aan de voor die klant specifieke algemene situatie (dus in principe voor alle beheerde systemen van die klant). Daarnaast kan het voorkomen dat er, bij meerdere applicaties, op applicatieniveau uitzonderingen nodig zijn op de algemene procedure. Deze worden onder dit kopje beschreven. Dus b.v.: 'Voor systeem X geldt dat incidenten alleen aangemeld mogen worden door functionaris A.'*

*Dergelijke uitzonderingen moeten uiteraard zoveel mogelijk worden beperkt en vinden alleen plaats o.b.v. relevante argumentatie.*

*Waar er geen uitzonderingen zijn wordt 'n.v.t.' ingevuld.*

*Uiteraard geldt dit voor alle procedures in dit DAP. Deze verklarende tekst wordt verder niet bij de overige procedures herhaald. Wel staat overal het kopje 'Uitzonderingen' vermeld.*

Communicatie

*Het onderstaande is een voorbeeld. Belangrijk is ook wat er bij het opstellen van de SLA is afgesproken. De concrete invulling van de daar afgesproken formele communicatie moet in het DAP terug te vinden zijn.*

*Rapportage*

1. Waar het de status van de afhandeling van individuele meldingen betreft, wordt de Aanmelder geïnformeerd zoals hierboven beschreven.
2. Met *Afdeling* is verder afgesproken dat er een periodieke rapportage plaatsvindt over de afhandelingen van meldingen. Deze rapportage dient als input voor het operationeel overleg. De rapportage vindt maandelijks plaats door de Functioneel Beheerder aan de Key User van *Afdeling*, één week voor het eerstvolgende operationeel overleg en bevat de volgende informatie: *nog vast te stellen*
   * ....
   * ....
3. *Afdeling* kan, indien gewenst, op andere momenten een rapportage aanvragen. De Key User van *Afdeling* kan hiertoe per email een verzoek bij de Functioneel Beheerder indienen. Er vindt dan overleg plaats over de mogelijkheden, zowel qua inhoud als realisatie(termijn).

*Overleg*

De (status van de) afhandeling van meldingen maakt onderdeel uit van het operationele overleg tussen *Afdeling* en *FB*.

## Procedure Gebruikersopleiding

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel er voor te zorgen dat de gebruikers van *Afdeling* bij aanpassingen aan de informatievoorziening (zowel wijzigingen als vernieuwing) tijdig de benodigde kennis bezitten om de aangepaste informatievoorziening op een goede wijze in hun werkproces te kunnen gebruiken.

Scope van de procedure

De procedure betreft alle door *FB* namens *Afdeling* beheerde systemen, zowel reeds bestaande als nieuw te implementeren.

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* 'Opleiden' omvat alle vormen van kennisoverdracht, en kan dus zowel bestaan uit een meerdaagse klassikale training als een eenvoudige schriftelijke instructie. Welke vorm wordt gekozen is o.a. afhankelijk van de complexiteit en impact van de aanpassing.
* Door *FB* worden in principe de Key Users van *Afdeling* opgeleid. Van deze wordt verwacht dat zij hun collega's opleiden. Bij het ontbreken van Key Users verzorgt *FB* de gebruikersopleiding.
* Daar waar het zeer specifieke inhoudelijke kennis betreft, kan er voor worden gekozen (een deel van) de opleiding door een derde partij (b.v. externe leverancier) te laten verzorgen. Dit gebeurt altijd in overleg tussen de Functioneel Beheerder en de Key User van *Afdeling*.
* *FB* zorgt waar relevant voor het opleidingsmateriaal. Dit kan door deze door leveranciers op te laten leveren of door deze zelf op te stellen. Het materiaal wordt aan de Key Users ter beschikking gesteld ten bate van de opleiding van hun collega's.
* Opleidingen worden in principe zodanig gepland dat alle gebruikers op het moment van implementatie van de aanpassing zijn opgeleid. Indien dit door omstandigheden (deels) niet mogelijk is, zal met *Afdeling* tijdig worden overlegd hoe hier het beste mee om te gaan.
* Onder 'Project / leverancier' (zie schema hieronder) wordt elke partij verstaan die de wijziging / vernieuwing realiseert. Dit kan een interne (b.v. de afdeling ICT) en / of externe partij (externe leverancier) zijn. Vaak zal dit in de vorm van een project zijn.
* ...

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

De Functioneel Beheerder maakt een voorstel voor de opleiding o.b.v. het door het project of de leverancier op te leveren resultaat.

Dit voorstel wordt met de Key User van *Afdeling* afgestemd en waar nodig bijgesteld totdat er overeenstemming is.

Vervolgens bereidt de Functioneel Beheerder de opleiding voor. Indien het project / de leverancier opleidingsmateriaal ter beschikking kan stellen wordt hiervan gebruik gemaakt. Zo niet, dan stelt de Functioneel Beheerder het materiaal zelf samen.

Tevens overlegt de Functioneel Beheerder met zowel het project / de leverancier als de Key User om te komen tot een definitieve planning voor de opleiding. Hierbij wordt door de Key User ook de planning betrokken van de op te leiden eindgebruikers zodat er een totale planning kan worden vastgesteld.

De opleiding mag niet te laat worden gegeven waardoor niet alle gebruikers zijn opgeleid bij implementatie. Maar ook niet te vroeg, waardoor gebruikers het geleerde bij implementatie niet meer paraat hebben.

Op basis van de overeengekomen planning verzorgt de Functioneel Beheerder de opleiding voor de Key Users en stelt het opleidingsmateriaal ter beschikking.

De Key User bereidt vervolgens de opleidingen van de overige gebruikers voor en verzorgt deze.

Hiermee is de procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

*Rapportage*

Voor deze procedure vindt geen specifieke rapportage plaats.

*Overleg*

Voor deze procedure vindt geen specifiek regulier overleg plaats.

# Procedures m.b.t. Wijzigingen

## 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 onderdelen daarvan, als de realisatie en implementatie van nieuwe / vervangende onderdelen.

De volgende soorten wijzigingen worden onderscheiden:

1. Standaard wijzigingen: repeterende aanpassingen die door *FB*, na akkoord van de opdrachtgever, zelfstandig uitgevoerd kunnen worden.
2. Niet-standaard wijzigingen: alle overige verzoeken tot wijziging van de bestaande Informatievoorziening. Dit kan dus zowel een aanpassing van een bestaand systeem zijn als een uitbreiding hiervan. Ook nieuwe releases worden behandeld als niet-standaard wijzigingen.
3. Vernieuwing: Dit betreft het afhandelen van verzoeken die tot aankoop / bouw van nieuwe onderdelen van de informatievoorziening leiden.

In principe verloopt de procedure m.b.t. Vernieuwing, voor wat betreft de afspraken in het DAP, op dezelfde wijze als die voor Niet-standaard wijzigingen. Daarom zal alleen de procedure voor Niet-standaard wijzigingen in dit DAP worden beschreven en kan daarbij ook ‘Vernieuwing’ worden gelezen.

## Procedure Afhandelen wijzigingsverzoeken standaard wijziging

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel een soepele en gestructureerde afhandeling van verzoeken van *Afdeling* voor standaard wijzigingen.

Scope van de procedure

Deze procedure heeft geen betrekking op de standaardwijzigingen van ICT die in principe door iedere medewerker via Topdesk kunnen worden aangevraagd, maar uitsluitend op de specifiek voor *Afdeling* geldende standaard wijzigingen, te weten: *Bij het invullen hier de voor die klant geldende standaard wijzigingen expliciet benoemen, inclusief eventuele relevante voorwaarden (alleen aan te vragen door ..., moet voldoen aan ... etc. Autorisaties worden apart behandeld in hoofdstuk 6 en hoeven hier dus niet als standaard wijziging opgenomen te worden. Zijn er geen specifieke standaardwijzigingen, dan is deze procedure 'n.v.t.'.).*

* .....

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* Alleen de Manager en Key User van *Afdeling* kunnen standaard wijzigingen, conform de bovenstaande beschrijving, aanvragen.
* Standaard wijzigingen worden via Topdesk aangevraagd bij de Functioneel Beheerder.
* Standaard wijzigingen zullen in principe, mits op de juiste wijze aangevraagd, altijd worden gerealiseerd. Alleen als de Functioneel Beheerder daar gegronde reden toe ziet, zal deze nader overleg voeren met de aanvrager.
* Er zal bij het doorvoeren van standaard wijzigingen zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de door *Afdeling* gewenste planning. Omdat er echter vaak afhankelijkheden zijn met derden zoals ICT, zal hier niet altijd aan kunnen worden voldaan. De Functioneel Beheerder zal dan met de betrokkenen overleg voeren en afspraken maken.
* ...

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

Het verzoek komt bij de Functioneel Beheerder van *FB* binnen. Dit kan via de Servicedesk ICT na een melding in het *ORGANISATIE* registratiesysteem (Topdesk) of rechtstreeks bij de Functioneel Beheerder.

In het geval dat deze rechtstreeks aan de Functioneel Beheerder wordt gedaan, en dus niet via het *ORGANISATIE* registratiesysteem, dan registreert de Functioneel Beheerder het verzoek alsnog.

Vervolgens beoordeelt de Functioneel Beheerder of het verzoek overeenkomt met de afspraken die met *Afdeling* zijn gemaakt. Zo wordt vastgesteld of het inderdaad een standaard wijziging betreft en of het door de manager of key user van *Afdeling* is ingediend.

Als het verzoek niet aan de afspraken voldoet, wordt het door de Functioneel Beheerder afgewezen. De Functioneel Beheerder meldt de afwijzing, inclusief onderbouwing, per email aan de aanmelder, werkt de registratie bij en sluit het verzoek af.

Daarmee is de procedure afgerond.

Als het verzoek wel akkoord is, zorgt de Functioneel Beheerder voor de afhandeling daarvan. Mogelijk dat hierbij anderen betrokken zijn, zoals de aanvrager en ICT. De Functioneel Beheerder zorgt er dan voor dat alle partijen op de juiste wijze worden betrokken en hun bijdrage (kunnen) leveren.

Na het doorvoeren van de wijziging wordt dit door de Functioneel Beheerder aan de aanmelder gemeld. De aanmelder controleert het resultaat van de wijziging en meldt de uitkomst, bij afwijzing met onderbouwing, via email aan de Functioneel Beheerder. Als de aanmelder niet akkoord is wordt de wijziging in opdracht van de Functioneel Beheerder opnieuw uitgevoerd.

Als de aanmelder wel akkoord is wordt de registratie door de Functioneel Beheerder bijgewerkt en wordt het verzoek afgesloten.

Daarmee is de procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

*Het onderstaande is een voorbeeld. Belangrijk is ook wat er bij het opstellen van de SLA is afgesproken. De concrete invulling van de daar afgesproken formele communicatie moet in het DAP terug te vinden zijn.*

*Rapportage*

1. Waar het de status van de afhandeling van individuele verzoeken betreft, wordt de Aanmelder geïnformeerd zoals hierboven beschreven.
2. Met *Afdeling* is verder afgesproken dat er een periodieke rapportage plaatsvindt over de afhandeling van verzoeken. Deze rapportage dient als input voor het operationeel overleg. De rapportage vindt maandelijks plaats, één week voor het eerstvolgende operationeel overleg en bevat de volgende informatie:
   * ....
   * ....
3. Aan *Afdeling* kan, indien gewenst, op andere momenten rapportage plaatsvinden, binnen de mogelijkheden die Topdesk biedt. De Key User van *Afdeling* kan hiertoe per email een verzoek bij de Functioneel Beheerder indienen.

*Overleg*

De afhandeling van verzoeken maakt onderdeel uit van het operationele overleg tussen *Afdeling* en *FB*.

## Procedure Afhandelen wijzigingsverzoeken niet-standaard wijziging

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel een soepele en gestructureerde afhandeling van verzoeken van *Afdeling* voor niet-standaard wijzigingen.

Scope van de procedure

Zoals in paragraaf 4.1 aangegeven, vallen onder deze procedure alle wijzigingsverzoeken m.u.v. de in paragraaf 4.2 genoemde standaard wijzigingen. Dus zowel verzoeken die kunnen leiden tot aanpassing / uitbreiding van bestaande systemen als tot de realisatie van nieuwe ('Vernieuwing').

De procedure omvat het moment van indienen van een wens tot en met het besluit over het al dan niet realiseren daarvan. De eventuele feitelijke realisatie van de wens valt dus buiten de scope van deze procedure.

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* Wijzigingsverzoeken namens *Afdeling* kunnen alleen door de Manager of Key User bij Functioneel Beheer worden ingebracht.
* De Key User bereidt het wijzigingsverzoek binnen *Afdeling* voor. Dat betekent o.a. dat hij / zij het verzoek met betrokken collega's en leidinggevende(n) afstemt, zodat alleen door (het management van) *Afdeling* gedragen voorstellen verder in behandeling worden genomen.
* De uiteindelijke besluitvorming over het al dan niet doorvoeren van een wijziging berust bij de eigenaar van het betrokken systeem. Als de eigenaar geen onderdeel uitmaakt van *Afdeling* dan zal *FB* naar beste vermogen het belang van *Afdeling* behartigen. Er kunnen echter door *FB* geen garanties worden gegeven m.b.t. de uiteindelijke realisatie.
* Deze procedure sluit aan bij, en wordt mede bepaald door, de *ORGANISATIE*-brede afspraken m.b.t. het afhandelen van wijzigingsverzoeken.
* Waar in het onderstaande over ´ICT´ wordt gesproken, kan dit zowel de afdeling ICT van de *ORGANISATIE* betreffen als externe ICT leveranciers.
* ...

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

Iedere medewerker van *Afdeling* kan een wens indienen bij de Key User. Deze voert een eerste beoordeling uit. Deze beoordeling kan leiden tot een afwijzing, b.v. als een soortgelijke wens al recentelijk is afgewezen of omdat de Key User over informatie beschikt waardoor hij / zij weet dat er geen draagvlak voor de wens is.

In geval van afwijzing communiceert de Key User dit, met onderbouwing, aan de Aanmelder en werkt de registratie bij.

Als er geen reden tot afwijzing is, stemt de Key User de wens verder binnen *Afdeling* af, om vast te stellen of er voldoende draagvlak is bij de overige medewerkers en de verantwoordelijke leidinggevende(n). De leidinggevende(n) moet / moeten in ieder geval hun akkoord geven voor alle wensen waarbij er mogelijke personele of financiële consequenties zijn.

Ook deze afstemming kan leiden tot een afwijzing, die door de Key User aan de Aanmelder wordt gecommuniceerd, waarna de registratie wordt bijgewerkt.

Als binnen *Afdeling* alle relevante partijen akkoord zijn met de wens, werkt de Key User deze waar nodig verder uit en dient deze bij de Functioneel Beheerder in. Als basis hiervoor wordt de registratie in Topdesk gebruikt.

De Functioneel Beheerder vult, in overleg met de Key User, ICT en eventueel andere relevante partijen waar nodig het verzoek in Topdesk aan om te komen tot een compleet concept wijzigingsverzoek.

Dit concept wordt beoordeeld door de Key User en ICT en waar nodig door de Functioneel Beheerder zodanig aangepast dat alle partijen akkoord zijn. Hierbij wordt er van uitgegaan dat de Key User waar nodig binnen *Afdeling* ruggespraak houdt om de draagvlak te borgen.

Deze ruggespraak kan ook tot het intrekken van de wens leiden, b.v. als het blijkt dat de wens technisch niet haalbaar is of te kostbaar wordt.

In het geval van het intrekken van de wens, brengt de Key User de Functioneel Beheerder en de Aanmelder hiervan per email op de hoogte, met bijbehorende onderbouwing.

De Functioneel Beheerder informeert de overige betrokkenen en werkt de registratie bij.

Daarmee is de procedure afgerond.

Bij akkoord van de betrokken partijen zorgt de Functioneel Beheerder er voor dat de definitieve RFC, conform de bestaande afspraken binnen de *ORGANISATIE*, voor besluitvorming wordt aangeboden. Besluitvorming vindt plaats door de betrokken systeemeigenaar en / of het Change Approval Board (CAB).

Na besluitvorming zorgt de Functioneel Beheerder er voor dat zowel de Key User als ICT per email op de hoogte worden gesteld van het besluit en werkt hij / zij de registratie bij.

Daarmee is de procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

Zie procedure 'Afhandelen standaard wijziging'.

## Procedure Opstellen specificaties en acceptatiecriteria

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel het zodanig beschrijven van de eisen die *Afdeling* stelt aan een wijziging of vernieuwing dat deze als basis kunnen dienen voor het te realiseren product en het daarna beoordelen van de kwaliteit van het opgeleverde product.

Scope van de procedure

De procedure betreft de acties die nodig zijn om de door *Afdeling* gedefinieerde eisen, in de vorm van specificaties en acceptatiecriteria, eenduidig en formeel vast te leggen.

Het resultaat is dan ook een complete set door *Afdeling* geaccordeerde eisen.

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* Het tot stand komen van eisen is een verantwoordelijkheid van *Afdeling*. *FB* ondersteunt en faciliteert *Afdeling* hierbij.
* Voor het vastleggen van de eisen worden de relevante *FB* standaards gehanteerd.
* Eisen worden vastgelegd als specificaties (welke functionaliteit moet worden geboden) en acceptatiecriteria (waaraan moet de functionaliteit voldoen).
* Acceptatiecriteria worden zodanig vastgelegd dat deze als basis kunnen dienen voor de gebruikers acceptatietest (GAT). (Zie ook paragraaf 4.5)
* Eisen worden vastgelegd en aan de relevante partijen gecommuniceerd voordat met de realisatie wordt begonnen. Er moet hier immers al vanaf het begin rekening mee worden gehouden wil men het gewenste resultaat kunnen opleveren. Zo zullen criteria leiden tot (eisen aan) te realiseren producten wat invloed heeft op planning, capaciteit en mogelijk budget.
* Eisen kunnen zowel betrekking hebben op ICT objecten als een applicatie, maar b.v. ook op zaken als organisatie (capaciteit, kennis, communicatie, afspraken etc.) en hulpmiddelen (registraties, documentatie etc.).
* Alle eisen dienen door de Manager van *Afdeling* te worden geaccordeerd.
* Onder 'Omgeving' (zie schema hieronder) wordt iedere partij verstaan die een (potentiële) ontwikkeling initieert die van invloed is / kan zijn op de informatievoorziening van *Afdeling*. Voorbeelden zijn:
  + Verandering in beleid van de *ORGANISATIE* (directie)
  + Verandering in beleid van *Afdeling* zelf
  + Verandering in wetgeving
  + Technologische ontwikkelingen
  + Vervallen van ondersteuning van externe leveranciers voor een gebruikt product
* Onder 'Leverancier / project' (zie schema hieronder) wordt elke partij verstaan die de wijziging / vernieuwing realiseert. Dit kan een interne (b.v. de afdeling ICT) en / of externe partij (externe leverancier) zijn. Vaak zal dit in de vorm van een project zijn.
* ....

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

De Functioneel Beheerder van *FB* ontvangt de relevante informatie m.b.t. een mogelijke ontwikkeling en bepaalt de consequenties daarvan en de bijbehorende belanghebbenden (stakeholders). Dit zijn alle partijen die gevolgen van de wijziging zouden kunnen ondervinden. Onder 'wijziging' wordt ook 'vernieuwing' verstaan.

Als het (mede) *Afdeling* betreft, informeert de Functioneel Beheerder de Key User. Daarnaast maakt de Functioneel Beheerder met zowel de leverancier / het project als de Key User afspraken over (de planning voor) het aanleveren van eisen.

O.b.v. de verstrekte informatie en de gemaakte afspraken verzamelt de Key User binnen *Afdeling* de eisen t.a.v. de wijziging / vernieuwing. O.b.v. de eisen wordt in overleg de mate en soort van ondersteuning door de Functioneel Beheerder vastgesteld.

Deze ondersteuning kan bestaan uit (uitleg over) te hanteren standaards of advies over het opstellen van eisen. Ook andere vormen van ondersteuning zijn mogelijk. In alle gevallen is de Key User verantwoordelijk voor het daadwerkelijk opstellen en afstemmen van de eisen.

De verzamelde eisen van *Afdeling* worden aan de Manager ter accordering aangeboden, waarbij de Key User waar nodig toelichting geeft.

Indien de Manager niet akkoord gaat, worden de eisen door de Key User aangepast. Bij akkoord worden de eisen conform afspraak en met gebruik van de *FB* standaard door de Key User aan de Functioneel Beheerder opgeleverd.

De Functioneel Beheerder verzamelt de eisen van alle relevante stakeholders, waaronder *FB* zelf, en zorgt er voor dat de leverancier / het project het totale pakket eisen conform de met de leverancier / het project gemaakte afspraken ontvangt.

Daarmee is de procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

*Rapportage*

Voor deze procedure vindt geen specifieke rapportage plaats.

*Overleg*

Voor deze procedure vindt geen specifiek regulier overleg plaats.

## Procedure Gebruikersacceptatietest

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel de gebruikers(vertegenwoordigers) van *Afdeling* in staat te stellen gewijzigde of nieuwe objecten (applicaties, documentatie etc.) zodanig te testen dat er goed onderbouwde uitspraken gedaan kunnen worden over de kwaliteit daarvan.

Scope van de procedure

De procedure betreft alle gebruikersacceptatietests m.b.t. aanpassingen aan de door *Afdeling* gebruikte en door *FB* beheerde informatievoorziening. In principe kan het zowel standaard- als niet standaardwijzigingen betreffen, maar ook vernieuwing.

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

1. Het uitvoeren van de Gebruikersacceptatietest is de verantwoordelijkheid van *Afdeling*, en met name de Key User. *FB* speelt hierbij een coördinerende en ondersteunende rol.
2. Onder 'Leverancier / project' (zie schema hieronder) wordt iedere partij verstaan die een product oplevert dat in een Gebruikersacceptatietest (GAT) beoordeeld moet worden.
3. Onder 'te testen product' kan zowel een applicatie(onderdeel) worden verstaan als ondersteunende producten als gebruikers- en opleidingsdocumentatie.
4. De door *Afdeling* in te zetten testmedewerkers beschikken over voldoende en actuele materiekennis, afhankelijk van het te testen product. De Key User heeft een belangrijke rol bij het bepalen en (laten) toewijzen van testcapaciteit binnen *Afdeling*. Waar relevant zorgt deze voor een tijdige afstemming met zowel de in te zetten medewerkers als diens leidinggevende(n).
5. De Gebruikersacceptatietest hanteert als basis de door *Afdeling* opgestelde acceptatiecriteria (zie 4.4).
6. Tijdens deze procedure wordt gebruik gemaakt van de *FB* standaards m.b.t. testen. Waar relevant worden deze standaards door de Functioneel Beheerder aan *Afdeling* beschikbaar gesteld. De Functioneel Beheerder ondersteunt de medewerkers van *Afdeling* bij het gebruik van deze standaards.
7. Van iedere acceptatietest vindt formele verslaglegging en rapportage plaats.
8. De Gebruikersacceptatietest levert als resultaat een advies op. De feitelijke acceptatie van het opgeleverde product vindt uitsluitend plaats door de bevoegde functionaris van *Afdeling* en valt buiten de scope van deze procedure. In het geval dat het product niet wordt geaccepteerd en het door de leverancier / het project wordt aangepast, volgt er een nieuwe GAT en wordt deze procedure opnieuw doorlopen.
9. ....

Schematische weergave



Toelichting

De Functioneel Beheerder onderhoudt de relatie met de leverancier / het project, en informeert de Key User z.s.m. over de planning, en met name i.r.t. de oplevering en, waar aanwezig, geplande testperiodes.

Met deze informatie bepaalt de Key User, in overleg met de overige betrokkenen van *Afdeling*, welke mogelijkheden er zijn en dient bij de Functioneel Beheerder een voorstel voor de planning van de GAT in.

De Functioneel Beheerder overlegt met de leverancier / het project en de Key User tot er overeenstemming is over de definitieve planning.

O.b.v. deze definitieve planning, de acceptatiecriteria van *Afdeling* en de beschikbare informatie m.b.t. hetgeen getest moet gaan worden, bereidt de Key User de GAT voor. Hierbij wordt deze waar nodig / gewenst ondersteund door de Functioneel Beheerder. Deze ondersteuning kan o.a. bestaan uit het beschikbaar stellen van teststandaards (inclusief bijbehorende instructies), het overdragen van testkennis aan de Key User en eventuele testmedewerkers van *Afdeling*, het adviseren van de Key User, het beoordelen van door *Afdeling* opgestelde testdocumentatie etc.

Conform planning wordt, zodra het te testen product is opgeleverd, de feitelijke GAT uitgevoerd. Hiervoor is de Key User verantwoordelijk. De Functioneel Beheerder heeft hierbij een regierol waarbij deze het algemene proces en de voortgang bewaakt. Ook is de Functioneel Beheerder waar nodig de intermediair tussen de Key User en de leverancier / het project.

De Key User levert de resultaten / bevindingen van de GAT op aan de Functioneel Beheerder. Deze verwerkt de resultaten, samen met eventuele resultaten van andere stakeholders, waaronder *FB* zelf, tot een eindverslag voor de opdrachtgever. Dit verslag bevat ook een advies over wel, niet of onder voorwaarden accepteren van het product (go / no go). Dit advies wordt door de Functioneel Beheerder met de betrokken stakeholders afgestemd.

Met het indienen van het eindverslag bij de opdrachtgever is deze procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

*Rapportage*

Conform testplan GAT.

*Overleg*

Conform testplan GAT.

## Procedure Voorbereiden Implementatie

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel met name de beheer- en gebruikersorganisatie tijdig voor te bereiden op de implementatie van een wijziging of vernieuwing.

Scope van de procedure

De procedure beperkt zich tot alle benodigde voorbereidingen. Hierbinnen vallen alle relevante aspecten zoals organisatie, opleidingen, techniek, hulpmiddelen, communicatie en afspraken. De daadwerkelijke implementatie valt buiten de scope (zie 4.7).

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* Functioneel Beheer *FB* voert de regie m.b.t. de voorbereiding, en is inhoudelijk verantwoordelijk voor de maatregelen m.b.t. het Functioneel Beheer. De overige stakeholders (ICT, bedrijfsonderdelen, externe leveranciers) zijn ieder inhoudelijk verantwoordelijk voor het deel dat hun afdeling / vakgebied betreft.
* Functioneel Beheer *FB* ondersteunt *Afdeling* bij de activiteiten waar *Afdeling* voor verantwoordelijk is.
* Onder 'Leverancier / project' (zie schema hieronder) wordt iedere partij verstaan die een product oplevert dat binnen *Afdeling* geïmplementeerd moet worden.
* ...

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

Bij de leverancier / het project haalt de Functioneel Beheerder alle relevante informatie m.b.t. het te implementeren product, inclusief de bijbehorende planning.

O.b.v. deze informatie stelt de Functioneel Beheerder de mogelijke gevolgen voor *Afdeling* vast. Met de Key User en eventuele andere relevante medewerkers van *Afdeling* en met de leverancier / het project worden de gevolgen afgestemd. Dit leidt tot een overzicht van de definitieve gevolgen.

O.b.v. de definitieve gevolgen stelt de Functioneel Beheerder een plan op waarin de te nemen maatregelen, inclusief verantwoordelijkheden, kwaliteitseisen, planning etc. zijn opgenomen.

Dit plan wordt met *Afdeling* en de leverancier / het project afgestemd. Als alle partijen zich in het plan kunnen vinden wordt deze uitgevoerd.

Hierbij fungeert de Key User als aanspreekpunt namens *Afdeling*. Deze coördineert waar nodig activiteiten die door *Afdeling* zelf uitgevoerd moeten worden en verzorgt de afstemming binnen *Afdeling*. De Functioneel Beheerder ondersteunt de Key User hierbij en fungeert tevens als intermediair tussen *Afdeling* en de leverancier / het project.

De resultaten zijn in ieder geval dat:

* *Afdeling* is voorbereid op de implementatie, wat o.a. inhoudt dat
  + gebruikers zijn opgeleid
  + er afspraken zijn over taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen *Afdeling* en andere betrokken partijen
  + de benodigde hulpmiddelen (o.a. documentatie) beschikbaar zijn.
* er afspraken zijn met de leverancier / het project m.b.t. de implementatie bij *Afdeling*
* er een draaiboek door de Functioneel Beheerder is opgesteld voor de daadwerkelijke implementatie.

Daarmee is de procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

*Rapportage*

Conform plan.

*Overleg*

Conform plan.

## Procedure Uitvoeren Implementatie

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel een aangepast of nieuw onderdeel van de informatievoorziening van *Afdeling* zodanig in te voeren dat *Afdeling* deze met een zo gering mogelijke impact in gebruik kan nemen.

Scope van de procedure

De procedure betreft alle onderdelen van de informatievoorziening (applicaties, procedures, communicatie etc.) van *Afdeling* die door *FB* (zullen) worden beheerd, of daar een directe relatie mee hebben (b.v. bijbehorende ICT infrastructuur). Wat deze laatste betreft vervult *FB* namens *Afdeling* de rol van regisseur en intermediair.

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* Als basis voor de procedure is een door alle partijen geaccordeerd Implementatiedraaiboek aanwezig (zie 4.6).
* Iedere betrokken partij (*Afdeling*, ICT (leverancier), *FB* etc.) is verantwoordelijk voor het invullen van de activiteiten die in het draaiboek aan die partij zijn toegekend, en het voldoen aan de eisen en voorwaarden die daaraan zijn gesteld.
* De Functioneel Beheerder van *FB* verzorgt de algemene coördinatie van de implementatie en ondersteunt / vertegenwoordigt *Afdeling* waar nodig t.a.v. derden (ICT, externe leveranciers etc.).
* De implementatie is pas afgerond na het akkoord van alle relevante partijen binnen de *ORGANISATIE*. Dit zullen doorgaans met name *Afdeling*, *FB* en ICT zijn.
* Onder 'Leverancier / project' (zie schema hieronder) wordt iedere partij verstaan die een product oplevert dat binnen *Afdeling* geïmplementeerd moet worden.
* .....

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

O.b.v. het Implementatiedraaiboek en de planning van de leverancier / het project, maakt de Functioneel Beheerder de definitieve afspraken m.b.t. de uitvoering van de implementatie. Voor *Afdeling* zal dit gebeuren met de Key User.

Waar nodig past de Functioneel Beheerder het implementatiedraaiboek hierop aan.

Vervolgens voert iedere partij de activiteiten uit die aan die partij zijn toebedeeld.

De Functioneel Beheerder doet dit voor *FB*, ondersteunt waar nodig / gewenst *Afdeling* en bewaakt daarnaast de algemene voortgang van de implementatie.

Namens *Afdeling* is de Key User tijdens de implementatie het aanspreekpunt voor zowel de collega's binnen *Afdeling* als voor de Functioneel Beheerder.

De Functioneel Beheerder zorgt er voor dat de door de verschillende partijen opgeleverde (tussen)resultaten conform de gemaakte afspraken worden beoordeeld. Als een partij niet akkoord gaat met een resultaat dan zorgt de Functioneel Beheerder er voor dat de verantwoordelijke hiervan, met onderbouwing, op de hoogte wordt gebracht en eventueel voor een nieuw te beoordelen resultaat zorgt. Of dat er afspraken worden gemaakt om het betrokken resultaat z.s.m. na implementatie alsnog te verbeteren / aan te passen (akkoord onder voorwaarden).

Op het moment dat alle partijen akkoord zijn meldt de Functioneel Beheerder dit schriftelijk (email) aan deze partijen en is de implementatie hiermee afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

*Rapportage*

Conform Implementatiedraaiboek.

*Overleg*

Conform Implementatiedraaiboek.

# Procedures m.b.t. Gegevensbeheer

*Als de betrokken afdeling geen eigenaar is van gegevens zijn de procedures m.b.t. gegevensbeheer niet van toepassing. Dat dient in de SLA te worden vastgelegd en in het DAP kan dan hier (onder verwijzing naar de SLA) 'n.v.t.' worden vermeld. De rest van de tekst uit dit hoofdstuk kan dan worden verwijderd.*

## Omschrijving dienst

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

## Procedure monitoren en opschonen gegevens

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel zodanige inzicht te geven in de door *Afdeling* gebruikte gegevens, dat *Afdeling* tijdig de juiste maatregelen kan nemen om de kwaliteit daarvan te optimaliseren.

Scope van de procedure

Deze procedure heeft alleen betrekking op die gegevens waarvan *Afdeling* de eigenaar is. Alleen de eigenaar is immers bevoegd te besluiten over de inhoud van gegevens.

Voor *Afdeling* gaat het om de volgende gegevens:

* .... *Hier concreet de gegevens benoemen waar* Afdeling *eigenaar van is. Eventueel onder vermelding van betrokken (bron)systemen.*
* ...

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* De Manager van *Afdeling* is eigenaar van de hiervoor genoemde gegevens. Deze besluit als enige over de kwaliteit en inhoud van deze gegevens, en fungeert daardoor als opdrachtgever voor *FB*.
* *FB* zal in geen geval gegevens van *Afdeling* opvoeren, muteren of verwijderen. Dit mag alleen plaatsvinden door bevoegde medewerkers van *Afdeling*.
* *FB* zal binnen de mogelijkheden de informatie aan *Afdeling* verschaffen die nodig is voor besluitvorming m.b.t. gegevens. Deze mogelijkheden kunnen echter beperkt worden door b.v. het ontbreken van geschikte hulpmiddelen.
* *FB* zal alleen zorg dragen voor ondersteuning bij herstelacties zoals opschoning van data na expliciete en schriftelijke opdracht van de Manager van *Afdeling* in diens rol als gegevenseigenaar.
* ...

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

In overleg met de gegevenseigenaar bepaalt de Functioneel Beheerder de behoefte die de gegevenseigenaar heeft m.b.t. het kunnen beheren van diens gegevens.

Op basis van deze behoefte bepaalt de Functioneel Beheerder, in overleg met ICT, de mogelijkheden om hier invulling aan te geven. Mogelijk dat daartoe eerst nieuwe / aanvullende (monitorings)hulpmiddelen moeten worden ontwikkeld. In dat geval zal er ook een kostenindicatie worden gegeven.

Vervolgens doet de Functioneel Beheerder een voorstel aan de gegevenseigenaar. Als deze niet akkoord gaat, onderzoekt de Functioneel Beheerder of er nog (andere) mogelijkheden zijn. Dit kan leiden tot een nieuw voorstel voor de gehele invulling of een voorstel voor een (voorlopig) gedeeltelijke invulling.

In dit laatste geval kan er ook worden besloten om gezamenlijk te kijken welke maatregelen er nodig zijn om op termijn wel aan de behoefte te kunnen voldoen en daarvoor de nodige afspraken te maken.

Oorzaken voor het niet (helemaal) in kunnen vullen van de behoefte kunnen o.a. zijn:

* Het (nog) niet beschikbaar zijn van de gewenste informatie
* Het ontbreken van de benodigde hulpmiddelen
* Het bij Functioneel Beheer ontbreken van de benodigde materiekennis
* Het bij Functioneel Beheer ontbreken van de benodigde bevoegdheden.

Zodra de gegevenseigenaar akkoord is met het voorstel, zorgt de Functioneel Beheerder er voor dat alle maatregelen worden genomen om de monitoring en rapportage mogelijk te maken. Hiervoor zal doorgaans ook ICT worden betrokken om m.n. de ICT hulpmiddelen in te richten.

Nadat alles is ingericht zorgt de Functioneel Beheerder voor het monitoren en de periodieke rapportages zoals met de gegevenseigenaar is afgesproken.

Op basis van de rapportage kan de gegevenseigenaar besluiten dat er herstelacties zoals opschoning plaats moeten vinden. Ook de Functioneel Beheerder kan afwijkingen constateren die aan de gegevenseigenaar worden gerapporteerd (inconsistentie, redundantie, vervuiling). Dit kan vergezeld gaan met een advies door de Functioneel Beheerder over mogelijk te nemen maatregelen.

In een aantal gevallen zullen gegevens door de gebruikers van *Afdeling* zelf kunnen worden hersteld door het uitvoeren van mutaties.

Daar waar dat niet mogelijk is kan de gegevenseigenaar de Functioneel Beheerder opdracht verstrekken om herstelacties uit te (laten) voeren. In alle gevallen zal een dergelijke opdracht schriftelijk (minimaal via email) moeten plaatsvinden door de gegevenseigenaar. Daarbij dient zo concreet mogelijk te worden aangegeven om welke gegevens het gaat en wat het te bereiken resultaat moet zijn.

In geen enkele geval zal de Functioneel Beheerder beslissen over gegevens van *Afdeling* of zelfstandig acties uitvoeren die gevolgen kunnen hebben voor deze gegevens.

Op basis van de opdracht van de gegevenseigenaar geeft de Functioneel Beheerder opdracht aan ICT om de benodigde acties uit te voeren en het resultaat aan de gegevenseigenaar te rapporteren.

De gegevenseigenaar beoordeelt de resultaten. Als deze niet akkoord is, meldt hij / zij dit schriftelijk, met onderbouwing, per email aan de Functioneel Beheerder. De Functioneel Beheerder zorgt er voor dat de benodigde acties worden uitgevoerd en de resultaten opnieuw aan de gegevenseigenaar worden gerapporteerd.

Als de gegevenseigenaar akkoord is, meldt deze dat via email aan de Functioneel Beheerder. De Functioneel Beheerder informeert ICT.

Daarmee is de procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

*Rapportage*

Met *Afdeling* is de volgende rapportage m.b.t. deze procedure afgesproken:

* *Hier de afgesproken rapportage(s) beschrijven. In ieder geval:*
  + *Naam rapportage*
  + *Ontvanger(s) rapportage*
  + *Frequentie rapportage*
  + *Inhoud rapportage (in ieder geval om welke (soort) gegevens het gaat, het aggregatie- / detail niveau van de gerapporteerde gegevens en waarop gemonitored wordt.)*

*Overleg*

Voor deze procedure vindt geen specifiek regulier overleg plaats.

# Procedures m.b.t. Autorisatiebeheer

## Omschrijving dienst

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

## Procedure Aanvragen Autorisatie(wijziging)

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel er voor te zorgen dat de medewerkers van *Afdeling* over de autorisaties beschikken die nodig zijn om hun dagelijkse werkzaamheden uit te kunnen voeren. Daarnaast is het doel er voor te zorgen dat autorisaties alleen worden toegekend o.b.v. noodzaak en met toestemming van leidinggevenden en proces- en / of systeemeigenaren.

Tot slot wordt er voor gezorgd dat autorisaties waar nodig ingetrokken / verwijderd kunnen worden.

Scope van de procedure

Deze procedure omvat alle autorisatie aanvragen m.b.t. door *Afdeling* gebruikte en door *FB* beheerde informatiesystemen. Het betreft hierbij zowel nieuwe autorisaties als mutaties (wijziging, verwijdering) op bestaande autorisaties van *Afdeling*.

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* Iedere aangevraagde autorisatie dient door zowel de leidinggevende van de betrokken medewerker als de (vertegenwoordiger van) de systeemeigenaar en gegevenseigenaar te worden geaccordeerd.
* Waar mogelijk wordt dit vereenvoudigd door autorisaties te koppelen aan functies waarvoor de systeemeigenaar en gegevens eigenaar eenmalig hun akkoord geven. Wel dient dan nog altijd de leidinggevende van de betrokken medewerker de aanvraag voor de autorisatie te accorderen.
* Autorisaties worden via Topdesk aangevraagd.
* De Functioneel Beheerder wordt door *Afdeling* op de hoogte gebracht van relevante ontwikkelingen zoals uitdiensttreding of aanpassingen aan de rollen / functies van geautoriseerde medewerkers.
* ...

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

De Aanvrager vraagt de autorisatie via Topdesk bij de Functioneel Beheerder aan.

De Functioneel Beheerder beoordeelt de aanvraag om te zien of de deze voldoet aan de afgesproken voorwaarden, zoals het akkoord van de leidinggevende van de betrokken medewerker.

Als dat niet zo is wijst de Functioneel Beheerder de aanvraag af en informeert de Key User met de bijbehorende onderbouwing.

Als de Functioneel Beheerder akkoord is, stelt deze vast of het een nieuwe autorisatie betreft, een wijziging op een bestaande autorisatie of een verzoek tot het verwijderen van (een) bestaande autorisatie(s).

Als het een verwijdering betreft hoeft er geen controle op afspraken plaats te vinden of toestemming van de systeem- en / of gegevenseigenaar te worden gevraagd. De Functioneel Beheerder verstrekt ICT de opdracht de autorisatie(s) te verwijderen.

Als het geen verwijdering betreft controleert de Functioneel Beheerder of er al afspraken zijn met de systeem- en gegevenseigenaar, b.v. gebaseerd op functies of eisen aan gevolgde opleidingen. Als deze er niet zijn, dan vraagt de Functioneel Beheerder om het akkoord van de systeem- en / of gegevenseigenaar voor de autorisatieaanvraag. Bij geen akkoord informeert de Functioneel Beheerder via email de Aanvrager hierover met onderbouwing. Daarmee is de aanvraag afgewezen.

Als er al afspraken zijn en de aanvraag voldoet daaraan, of bij expliciet akkoord van systeem- en gegevenseigenaar wordt de autorisatie geïmplementeerd.

In het geval dat ICT / een leverancier hiervoor handelingen moet verrichten verstrekt de Functioneel Beheerder daartoe de opdracht. ICT / de leverancier brengt de Functioneel Beheerder op de hoogte van de resultaten van de opdracht. De Functioneel Beheerder beoordeelt deze resultaten. Als deze niet voldoen wordt door de Functioneel Beheerder opnieuw opdracht aan ICT / de leverancier verstrekt.

Als deze wel voldoen dan wordt de Key User per email door de Functioneel Beheerder op de hoogte gesteld.

Daarmee is de procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

*Rapportage*

Periodiek *(frequentie met de klant afspreken)* zal de Functioneel Beheerder een overzicht van de bestaande autorisaties van *Afdeling* aan de Manager *Afdeling* verstrekken. Dit stelt de Manager *Afdeling* in staat te controleren of diens medewerkers (nog) over de juiste autorisaties beschikken. Deze kan dan waar nodig bepalen of mutaties nodig zijn en daar opdracht toe verstrekken aan de Functioneel Beheerder conform deze procedure.

*Overleg*

Voor deze procedure vindt geen specifiek regulier overleg plaats.

# Procedures m.b.t. 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 *Afdeling* gerapporteerd en waar relevant worden verbetermaatregelen genomen.

## Procedure Monitoring en rapportage

Doel van de procedure

Deze procedure heeft tot doel *Afdeling* zodanig van informatie te voorzien m.b.t. (het gebruik van) diens informatievoorziening dat er waar nodig tijdig bijgestuurd kan worden en / of goed onderbouwde besluiten kunnen worden genomen.

Scope van de procedure

De procedure omvat het gebruik en beheer van de beheerde systemen (zie Bijlage A).

Uitgangspunten

Bij het vaststellen en beschrijven van deze procedure zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

* Een groot deel van de input voor deze procedure wordt door andere verzorgd (meldingen, wijzigingen, autorisaties, gegevens). De bij die procedures in dit DAP genoemde rapportage en communicatie maken dan ook deel uit van de dienst 'Kwaliteitsbewaking', en volgen de in dit hoofdstuk beschreven procedure.
* Naast de in het vorige punt genoemde informatie, kan bij *Afdeling* of *FB* behoefte bestaan voor aanvullende afspraken m.b.t. het onderwerp 'Kwaliteitsbewaking'. Deze zijn dan ook onderwerp van deze procedure, en worden in dit hoofdstuk bij 'Communicatie' expliciet beschreven.
* De mogelijkheden om aan de wensen van *Afdeling* te voldoen kunnen worden beperkt door de mogelijkheden die worden geboden door de gebruikte (registratie)hulpmiddelen zoals Topdesk.
* In principe worden twee tot drie doelgroepen voor deze dienst onderscheiden: Key Users / gebruikers en management (mogelijk verdeeld in Teamleider(s) en Afdelingsmanager).
* Monitoring vindt in principe plaats op niveau van dagelijks gebruik, en kan daarmee te gedetailleerde informatie opleveren voor het management van Opdrachtgever. Waar nodig / gewenst wordt informatie dan geaggregeerd tot het gewenste niveau.
* Onder 'ICT / leverancier' (zie schema hieronder) wordt iedere partij verstaan die de hulpmiddelen beheert waarmee de monitoring en rapportage t.b.v. *Afdeling* wordt ondersteund.
* ...

Schematische weergave

De procedure kan schematisch als volgt worden weergegeven.



Toelichting

Door *FB* vindt regelmatig overleg met *Afdeling* plaats o.b.v. wensen t.a.v. de informatie en eventueel al bestaande rapportages. Dit om een eventuele nieuwe / gewijzigde informatiebehoefte van *Afdeling* in kaart te brengen.

O.b.v. deze informatiebehoefte onderzoekt de Functioneel Beheerder de mogelijkheden om daar invulling aan te geven. Hiervoor vindt in ieder geval overleg met ICT plaats over de mogelijkheden die de bestaande registraties (kunnen) bieden en / of andere mogelijkheden om de gewenste informatie te verkrijgen. Maar ook om eventuele beperkingen (qua techniek of beschikbaarheid gegevens) in kaart te brengen.

Waar nodig wordt door de Functioneel Beheerder ook met andere partijen overlegd.

Dit onderzoek leidt tot een voorstel voor *Afdeling* dat wordt beoordeeld door degenen die de behoefte hebben aangegeven.

Daar waar de voorgestelde oplossing mogelijk tot kosten leidt, dient deze door de bevoegde leidinggevende van *Afdeling* te worden beoordeeld. In deze gevallen worden vooraf met *Afdeling* afspraken gemaakt over de verrekening van eventuele kosten, of kan alsnog worden afgezien van de aanpassing.

Indien *Afdeling* niet akkoord gaat met het voorstel kijkt de Functioneel Beheerder in hoeverre het mogelijk is om alsnog geheel of gedeeltelijk aan de vraag te voldoen.

Het kan echter zo zijn dat er op dat moment (nog) geen mogelijkheden daartoe zijn. Dat wordt in het nieuwe voorstel door de Functioneel Beheerder onderbouwd.

In een dergelijke situatie kan het voorstel zijn om voorlopig met een beperkte invulling akkoord te gaan en vervolgens samen stappen te nemen om op termijn wel volledig aan de behoefte te kunnen voldoen.

Op het moment dat *Afdeling* akkoord is, zorgt de Functioneel Beheerder voor de inrichting van de benodigde monitoring, waarbij met partijen als ICT de benodigde afspraken worden gemaakt. Hierbij kan het ook nodig zijn dat bestaande hulpmiddelen (b.v. registraties) worden aangepast.

Nadat alle maatregelen zijn genomen, verzorgt de Functioneel Beheerder de rapportages zoals met *Afdeling* is afgesproken, en zorgt de Functioneel Beheerder er voor dat waar nodig bestaande beschrijvingen in het DAP en eventuele andere documenten worden aangepast.

Daarmee is de procedure afgerond.

Uitzonderingen

*Nog in te vullen of n.v.t..*

Communicatie

T.a.v. *Afdeling*  zijn de volgende zaken afgesproken, aanvullend aan hetgeen in de overige procedures in dit DAP is beschreven.

*Rapportage*

*Hier de rapportages kort beschrijven die niet bij één van de andere procedures zijn genoemd.*

*Overleg*

In principe zijn alle rapportages onderwerp voor de in dit DAP genoemde reguliere overlegvormen.

Het kan echter voorkomen dat er o.b.v. een rapportage tussentijds / aanvullend overleg nodig is. Dergelijk overleg kan door zowel *Afdeling* als *FB* worden geïnitieerd.

1. : Onderwerpen van het DAP

De in dit DAP vastgelegde (werk)afspraken etc. hebben betrekking op de volgende (ICT) componenten:

*Deze overnemen uit de SLA (Bijlage A).*

…..

1. : Standaard Formulieren

*In principe verwijzen naar documenten en locatie waar ze te vinden zijn.*

*Alleen documenten fysiek in de bijlage opnemen als het niet anders kan (b.v. heel specifiek voor die klant).*

In dit DAP wordt bij een aantal procedures verwezen naar het gebruik van standaard documenten van *FB*. Deze bevinden zich in het *FB* Kwaliteitssysteem.

Deze standaards worden waar relevant, inclusief toelichting, door de Functioneel Beheerder aan *Afdeling* beschikbaar gesteld. Ook kunnen deze indien gewenst bij de Functioneel Beheerder worden aangevraagd.

Afhankelijk van de behoefte / het onderwerp zal de Functioneel Beheerder, in overleg met *Afdeling*, bepalen welk standaard op dat moment van toepassing is.

1. : Personele invulling functies / rollen

***Afdeling***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Functie*** | ***Naam*** | ***Telefoon*** | ***Email*** |
| Manager \* |  |  |  |
| Teamleider .... (vervanger Manager) \* |  |  |  |
| Teamleider .... |  |  |  |
| Key User ... \* |  |  |  |
| Key User ... \* |  |  |  |
| …… |  |  |  |

\* Bevoegd om namens *Afdeling* een calamiteit bij Functioneel Beheer aan te melden. Zie ook Bijlage A van de Dienstencatalogus *FB*.

***FB***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Functie*** | ***Naam*** | ***Telefoon*** | ***Email*** |
| Chef *FB* |  |  |  |
| Functioneel Beheerder ...... |  |  |  |
| Functioneel Beheerder ...... |  |  |  |
| ….. |  |  |  |

1. : Begrippen en afkortingen

*Bij gebruik toevoegen: namen beheerde systemen met een korte omschrijving. Deze in principe uit de SLA kopiëren. Uiteraard ook aanvullende begrippen die in het kader van een specifieke DAP relevant (kunnen) zijn. Zeker als verschillende interpretaties tot misverstanden zouden kunnen leiden.*

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Acceptatiecriteria** | De eisen die worden gesteld aan de (onderdelen van) de informatievoorziening. Tijdens de acceptatietest (t.a.v. applicaties) en voorbereiding implementatie (t.a.v. organisatie, hulpmiddelen etc.) wordt getoetst in hoeverre daaraan is voldaan. |
| **Applicatie** | Softwareprogramma. |
| **Applicatiebeheer** | Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat er toe 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. |
|  |  |
| **Bevindingen** | Testresultaten, waarin wordt aangegeven in hoeverre het te testen object aan de gestelde eisen en criteria voldoet. |
|  |  |
| **Calamiteit** | Een situatie waarbij, door het uitvallen van (een gedeelte van) de informatievoorziening, de continuiteit van de bedrijfsvoering van *Afdeling* of de dienstverlening aan de klanten van *Afdeling* ernstig gevaar loopt. |
|  |  |
| **DAP** | Dossier Afspraken en Procedures. Dit document bevat de operationele (werk)afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze afspraken zijn afgeleid van de overkoepelende afspraken in de SLA. |
| **Dienst** | Het Functioneel Beheer t.b.v. de in bijlage A genoemde systemen. |
|  |  |
| **Functioneel Beheer** | Het beheerdomein dat verantwoordelijk is voor de instandhouding van de functionaliteit van de informatievoorziening en de informatiesystemen, waarbij functioneel beheer tevens de opdrachtgeversrol vervult naar applicatiebeheer en technisch beheer. |
|  |  |
| **Incident** | Een verstoring van de in de SLA overeengekomen dienstverlening. |
| **(Informatie)systeem** | Het geheel van (geautomatiseerde) middelen, procedures, etc. met als doel te voorzien in een gedefinieerde informatiebehoefte. |
| **Informatievoorziening** | Het geheel aan informatieverwerkende processen van een organisatie, bekeken vanuit het perspectief van de gebruikersorganisatie, inclusief alles dat daarvoor benodigd is, zoals documentatie, communicatie, infrastructuur en informatiesystemen. |
|  |  |
| **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 *Afdeling* en eerste aanspreekpunt voor *Afdeling* m.b.t. ondersteuning van de Dienst. |
|  |  |
| **Maximale Hersteltijd** | Maximaal toegestane tijd voor het herstel van een verstoring. |
|  |  |
| **Object** | Hetgeen wordt beheerd. Dit kan een applicatie(onderdeel) zijn (*naam applicatie*), maar ook b.v. (gebruikers)documentatie of een database. |
| **Opdrachtgever** | Manager *Afdeling* met wie *FB* de SLA is aangegaan. Deze dient ook akkoord te gaan met de inhoud van het DAP. |
| **Opdrachtnemer** | *FB*, vertegenwoordigd door Chef *FB*. |
| **Onderhoudsperiode** | Een vooraf gedefinieerd tijdskader waarbinnen onderhoud aan de beheerde systemen kan worden uitgevoerd. |
|  |  |
| **SLA** | Service Level Agreement: Strategische afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer m.b.t. beschikbaarheid, onderhoud en oplevering. |
|  |  |
| **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. |
| **Testen** | Het vaststellen of en in hoeverre het te testen object (applicatie, document etc.) voldoet aan de daaraan gestelde eisen en criteria. |
|  |  |
| **Uitval** | Situatie waarin het niet mogelijk is gebruik te maken van een / de beheerde syste(e)m(en). |
|  |  |