

DXC DAP voor UWV

ITAB beheer

Document revisie

Project/Procesnaam: DAP DXC Service Management voor ITAB beheer UWV

Document status (e.g. Draft, Definitief, Release #): Definitief

Document eigenaar: Proces Account Lead

Volgende reviewdatum: Datum Goedkeuring + 1 jaar

| Wijzigings-verzoek # (optioneel) | Versie | Datum | Aangepast door | Reviewed door | Goedgekeurd door | Herziene sectie en tekst |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0.1 | 05-08-2022 | Alex Hoffland |  |  | Initiële Nederlandse versie |
|  | 0.2 | 09-08-2022 | Alex Hoffland |  |  | Proces security toegevoegd en hoofdstuk voor technisch beheer. |
|  | 0.3 | 15-08-2022 | Alex Hoffland |  |  | Aanpassing 3.2 –Availability mgt Event mgt Aanpassing 3.5- Configuration mgt |
|  | 0.4 | 17-08-2022 | Nathalie Plettinck |  |  | Aanpassing 3.5 voorstel 3 het OTOD model. |
|  | 0.5 | 05-09-2022 | Chris Melvin |  |  | Bijgewerkt op basis van recente discussies. Er zijn open vragen toegevoegd. |
|  | 0.6 | 27-09-2022 | Chris Melvin |  |  | Bijgewerkt op basis van recente discussies. Er zijn open vragen toegevoegd. |
|  | 0.7-0.11 | 01.10.2022 | Nathalie Plettinck |  |  | Verdere fine-tuning van afwijkingen op bestaande procesen |
|  | 0.12 | 17.01.2023 | Nathalie Plettinck |  |  | Aanpassing naar C+ naar ITAB |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | 0.18 | 14-03-2023 | Timo Aaldijk |  |  | UWV review commentaar |
|  | 0.2 | 20-3-2023 | Stuart Marshall | Chris Melvin  Nathalie Plettinck |  | IO&R neemt regie over DAP. Besproken met DXC en project. |
|  | 0.21 | 28-3-2023 | Stuart Marshall |  |  | Aanvulling par 2.3 ten aanzien van TMM en SVL.  Uitbreiding par 2.4 met CI-F. en ook voor par. 3.1.4.  Par 3.1.3 tabel met Service Request die aangevraagd kunnen worden.  Naamgeving document aangepast. |
|  | 0.3 | 29-3-2023 | Stuart Marshall | Chris Melvin  Nathalie Plettinck |  | Par. 2.5 continuity management aangevuld  Par. 2.6 en 2.7 aangevuld met Backup en restore.  Par 6.1 Overzicht beperkt tot CI namen en divisie.  Par 2.8 TAB Forecast gevuld. |
|  | 0.4 | 6-4-2023 | Stuart Marshall | Chris Melvin  Nathalie Plettinck  Hans Kreisel |  | Aanpassing par 2.4 en 3.1.4 rondom Omnitracker future improvement en proactief melden via email. |
|  | 0.9 | 18-4-2023 | Stuart Marshall |  | Oplevering met positief advies van Chris Melvin en Nathalie Plettink. | Email onderwerp event management. DWH-DWARFS wordt ook onderdeel van de DAP.  Kleine aanpassingen o.b.v. Hans Kreisel. Typefouten en vervallen Vcenter in par.3.1.3 |
|  | 1.0 | 24-4-2023 | Stuart Marshall |  | Roy Middelbos  Rick van Diemen | Formele goedkeuring van Service Owner en Account Delivery Lead. |

|  |  |
| --- | --- |
| Document eigenaar | Rol |
| Chris Melvin | DXC Quality Assurance & Proces Compliancy Manager |
| ICT Services IO&R: Roy Middelbos | Service Owner DXC Hosting dienstverlening |
| Rick van Diemen | DXC Account Delivery Lead. |
|  |  |

Tabel 1: vervolg documentbeheer

Inhoudsopgave

[1.0 Inleiding 5](#_Toc130982166)

[1.1 Doel van dit document 5](#_Toc130982167)

[1.2 Relatie met andere documenten 5](#_Toc130982168)

[1.3 Geldigheid DAP 5](#_Toc130982169)

[1.4 Aanpassen DAP 6](#_Toc130982170)

[2.0 UWV Technisch Applicatiebeheer vs DXC Infrabeheer 7](#_Toc130982171)

[2.1 RACI Infra beheer versus Technisch Applicatiebeheer 7](#_Toc130982172)

[2.2 Infra beheer 7](#_Toc130982173)

[2.3 Technisch Applicatiebeheer 7](#_Toc130982174)

[2.4 Configuratiebeheer 7](#_Toc130982175)

[2.5 Continuïteitsbeheer 8](#_Toc130982176)

[2.6 TAB Database management 8](#_Toc130982177)

[2.7 TAB Middleware management 8](#_Toc130982178)

[2.8 TAB Forecast 9](#_Toc130982179)

[2.9 UWV TAB rechtenoverzicht 9](#_Toc130982180)

[3.0 Afwijkingen op Dienstverlening 10](#_Toc130982181)

[3.1 Service Operations 10](#_Toc130982182)

[3.1.1 Incident Management 10](#_Toc130982183)

[3.1.2 Problem Management 10](#_Toc130982184)

[3.1.3 Request Fulfilment 10](#_Toc130982185)

[3.1.4 Event Management 11](#_Toc130982186)

[3.2 Service Design 11](#_Toc130982187)

[3.2.1 Availability Management 11](#_Toc130982188)

[3.3 Service Transition 11](#_Toc130982189)

[3.3.1 Change Management 11](#_Toc130982190)

[3.3.2 Release en Deployment Management 11](#_Toc130982191)

[3.3.3 ICT Service Validation en Testing 11](#_Toc130982192)

[3.4 Service Strategy 12](#_Toc130982193)

[3.4.1 Financial Management 12](#_Toc130982194)

[4.0 Governance 13](#_Toc130982195)

[4.1 Operationele governance 13](#_Toc130982196)

[4.2 Documentatie 13](#_Toc130982197)

[4.3 Applicaties in scope 13](#_Toc130982198)

[4.4 RACI 13](#_Toc130982199)

[4.5 UWV TAB rechtenoverzicht 13](#_Toc130982200)

[5.0 Gerelateerde documenten 14](#_Toc130982201)

[6.0 Bijlagen 15](#_Toc130982202)

[6.1 Applicatie CI’s in scope van DAP 15](#_Toc130982203)

[6.2 RACI 15](#_Toc130982204)

[6.3 UWV TAB rechtenoverzicht 15](#_Toc130982205)

[6.4 Impact DXC diensten 15](#_Toc130982206)

1. Inleiding
   1. Doel van dit document

Dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft de afwijkende afspraken en procedures met betrekking tot werkwijze, communicatie, gemaakte (operationele) werkafspraken, organisatie, verantwoordelijkheden, taakverdelingen en procedures voor de applicaties waar UWV zelf het tab beheer doet en DXC de infra beheer.

Deze verandering in verantwoordelijkheden heeft impact op de regievoering van ICT Services op de diensten van DXC en de interne UWV samenwerking.

In hoofdstuk 2 is gericht op het Technisch Applicatiebeheer versus DXC infra beheer. In hoofdstuk 3 worden de diensten beschreven waar de regie en/of procesuitvoering wijzigt. In de Bijlage wordt een overzicht van de diensten gegeven die niet veranderen.

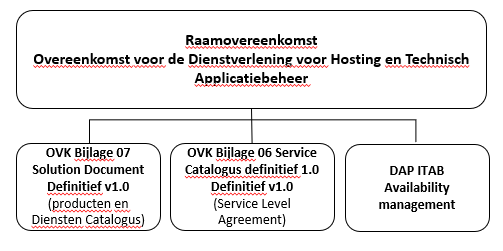
* 1. Relatie met andere documenten

In dit Dossier Afspraken & Procedures (DAP) zijn werkafspraken vastgelegd om het ITAB beheer model te ondersteunen tussen UWV en DXC. Basis blijft de standaard dienstverlening zoals vastgelgd in de verschillende proces documenten

(<https://dxcportalgbr.sharepoint.com/sites/UWVJCP/Delivery/Infrastructure/Forms/AllItems.aspx>). Uitzonderingen hierop worden beschreven in deze ITAB DAP.

Dit document is een integraal onderdeel van de raamovereenkomst voor de Dienstverlening voor Hosting en Technisch Applicatiebeheer.

Gezamenlijk met het Solution Document, de Service Catalogus, Het High Level Design en het Technical Maintenance Manual vormt de DAP de Overeenkomst.



* 1. Geldigheid DAP

Dit document is een integraal onderdeel van de bijbehorende Raamovereenkomst. De DAP heeft derhalve dezelfde looptijd.

* 1. Aanpassen DAP

Periodiek, doch minstens één maal per jaar, zullen UWV ICT Services IO&R en DXC de DAP evalueren en daar waar nodig aanpassen Het initiatief tot wijziging van deze DAP kan zowel door UWV als door DXC genomen worden. Na bespreking van de gewenste wijziging en na wederzijdse goedkeuring, wordt de DAP aangepast of aangevuld. UWV is documenteigenaar en voert de wijzigingen daadwerkelijk in het document door. Elke wijziging aan deze DAP wordt gemeld aan beide partijen, echter ondertekening hoeft niet opnieuw plaats te vinden.

1. UWV Technisch Applicatiebeheer vs DXC Infrabeheer

Contractueel staat beschreven welke verantwoordelijkheden Technisch Applicatiebeheer DXC heeft. Aan de hand hiervan wordt in dit hoofdstuk beschreven welke verantwoordelijkheden nu belegd worden bij UWV als zij de TAB verantwoordelijkheid invullen. In de bijlage staat een overzicht van de CI’s waar UWV het TAB beheer conform deze DAP invult.

* 1. RACI Infra beheer versus Technisch Applicatiebeheer

ITAB RACI is terug te vinden in het hoofdstuk “Bijlagen”

* 1. Infra beheer

DXC is en blijft verantwoordelijk voor het infra beheer tot en met de OS-Laag. Voor de middleware is DXC alleen verantwoordelijk voor de installatie. Daarmee is DXC verantwoordelijk voor de geldende SLA op beschikbaarheid van de infrastructuur.

* 1. Technisch Applicatiebeheer

UWV is verantwoordelijk voor het Applicatiebeheer tot en met de middleware laag. Voor de middleware geldt dat UWV niet verantwoordelijk is voor de installatie, maar de configuratie en patching. UWV TAB Gegevensdiensten is verantwoordelijk voor de Applicatiebeschikbaarheid.

UWV TAB beheert en onderhoud zelf het Technisch Maintenance Manual (TMM) en de Software Vinkenlijst (SVL). Veranderingen ten aanzien van de SVL worden gedeeld met DXC via Change Management.

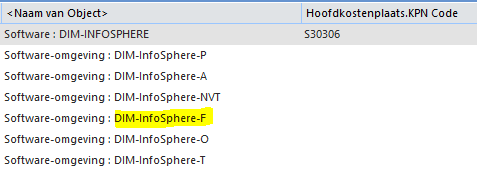
* 1. Configuratiebeheer

DXC blijft verantwoordelijk voor het configuratiebeheer binnen de CMDB conform het contract. De resultaten zijn:

* Altijd up-to-date technische applicatie-informatie in de centrale CMDB (in ServiceNow).
* CI-overzichten op applicatieniveau voor zover die niet vanuit Algemene Diensten voorzien zijn.

***Future improvement:*** *Het onderstaande geldt als OmniTracker is aangepast (zie Event management). ICT Services zal dit dan bekend maken bij DXC.*

*In geval van UWV TAB wordt naast het software CI en omgevingen wordt ook het CI voor Functioneel beheer tickets vastgelegd ten behoeve van de Service Operation procesen. Dit wordt aangevraagd door UWV CMDB beheer. UWV ICT Services richt OmniTracker in zodat de tickets aan de Business verantwoordelijke team wordt gekoppeld. Voorbeeld CI-F:*



ICT Services en de Business bewaken de kwaliteit en actualiteit van de CMDB gegevens.

* 1. Continuïteitsbeheer

UWV TAB Gegevensdiensten is verantwoordelijk voor het continuïteitbeheer van de applicatie. DXC blijft verantwoordelijk voor de continuïteitbeheer ten aanzien van de infrastructuur.

Dit houdt in:

* Inrichten van monitoring op de infrastructuur om continuïteitverstoringen te detecteren;
* Informatiebeveiliging ter bescherming van gegevens via Access Management en by Design;
* Security rapportage van gesignaleerde bedreigingen van de applicatiebeschikbaarheid.
* Inrichten en leveren van 24 x 7 dienstverlening.

De volgende onderdelen worden middels samenwerking met UWV TAB en DXC vastgesteld:

* Uitwijk bij calamiteiten en het testen van de bijbehorende scenario’s;
* In overleg met de UWV ( en applicatie-ontwikkelpartij) vaststellen wat er moet gebeuren om de applicatie geschikt te maken voor automatische fail-over;
* Het onderhouden van het uitwijk-draaiboek per applicatie op basis van Run-gebeurtenissen met daarin de (al dan niet handmatige) activiteiten om de applicatie weer ‘op’ te brengen;
  1. TAB Database management

DXC heeft geen verantwoordelijkheid voor Data base management. Alle in het contract genoemde verantwoordelijkheden en taken vallen onder de verantwoordelijkheid van UWV TAB Gegevensdiensten.

Het patchen van de database wordt in samenwerking met UWV TAB georganiseerd onder de regie van ICT Services Change Management.

De Backup en Restore faciliteiten worden door DXC conform High Level Design en standaard diensten van DXC ingericht. UWV TAB is geautoriseerd om restores uit te voeren. UWV TAB kan zelf ad hoc backups maken op de beschikbare applicatieomgeving, en men zal rekening moeten houden met de impact op de resources.

* 1. TAB Middleware management

DXC blijft verantwoordelijk voor de installatie van de Middleware. Hiervoor maakt men gebruik van het standaard stack die in de catalogus beschikbaar is o.b.v. de doelarchitectuur.

UWV is verantwoordelijk voor de configuratie en patching van de middleware. Het patchen van de middleware wordt in samenwerking met UWV TAB georganiseerd onder de regie van ICT Services Change Management.

De Backup en Restore faciliteiten worden door DXC conform High Level Design en standaard diensten van DXC ingericht. UWV TAB is geautoriseerd om restores uit te voeren. UWV TAB kan zelf ad hoc backups maken op de beschikbare applicatieomgeving, en men zal rekening moeten houden met de impact op de resources.

* 1. TAB Forecast

ICT Services zal de Business vragen om TAB inzet forecast te leveren vanuit de context voor support op TAB Infrabeheer. Deze wordt per kwartaal standaard geleverd aan DXC.

* 1. UWV TAB rechtenoverzicht

UWV TAB rechtenoverzicht per applicatie is terug te vinden in het hoofdstuk “Bijlagen”

1. Afwijkingen op Dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de DXC diensten beschreven die als gevolg van de UWV TAB verantwoordelijkheden afwijken van het contract of genuanceerd moeten worden. ICT Services is verantwoordelijk voor de regie op deze diensten.

* 1. Service Operations
     1. Incident Management

Het proces incident management wijzigt niet. Alleen de scope van incidenten die aan DXC worden gemeld beperkt zich tot incidenten op de Infrastructuur conform de verantwoordelijkheden die gesteld zijn.

Als voor UWV direct duidelijk is dat een incident betrekking heeft op de Infrastructuur, dan zal het incident richting DXC worden gestuurd. Anders wordt het incident in eerste instantie intern belegd bij UWV TAB of UWV FB voor afhandeling. Als uit de analyse blijkt dat voor het oplossen van het incident DXC nodig is, dan wordt het incident gemeld aan DXC.

DXC zal zorgen dat tickets voor de in de bijlage opgenomen CI’s correct worden belegd bij het Infrabeheer voor behandeling.

DXC hanteert de beschikbaarheid SLA en rapporteert hierover.

* + 1. Problem Management

Het proces Problem management wijzigt niet. Alleen de scope van problem analyse die DXC dient uit te voeren worden beperkt als gevolg van de scope op het incidentproces. Dat houdt in dat DXC nog steeds voor P1 en P2 incidenten een problem analyse uitvoert en rapportage opstelt. Ook zal DXC pro-actief Problem detectie uitvoeren op basis van de monitoring en events binnen het Infrabeheer.

UWV is zelf verantwoordelijk voor de problem analyses op basis van applicatieve incidenten. Via ICT Services KeReL kan UWV ook support vragen aan DXC voor analyses.

Waar DXC verantwoordelijk is voor de probleemanalyse gelden de SLA’s en wordt over gerapporteerd.

* + 1. Request Fulfilment

Het proces Request Fulfilment wijzigt niet. Alleen de scope van verzoeken die mogelijk gevraagd kunnen worden aan DXC. Als UWV een service requests indient die niet binnen de verantwoordelijkheid valt, dan zal DXC deze afwijzen.

DXC zal altijd request aannemen als UWV op basis van de ingerichte autorisaties de benodigde actie niet zelfstandig kan uitvoeren.

DXC zal zorgen dat tickets voor de in de bijlage opgenomen CI’s correct worden belegd bij het Infrabeheer voor afhandeling. Voor alle aangevraagde Service request zal DXC de SLA’s hanteren en rapporteren.

Naar verwachting worden de volgende type request mogelijk ingediend:

|  |
| --- |
| Type Service Request |
| Request For Information |
| Standby Support |
| Starten en Stoppen |

* + 1. Event Management

Het proces Event management wijzigt. DXC is alleen verantwoordelijk voor de monitoring en afhandeling van events op Infrabeheer om de beschikbaarheid te waarborgen. Dezelfde samenwerking geldt tussen DXC en ICT Services.

Als een event door DXC wordt geclassificeerd als incident, dan gelden de procesafspraken voor Incident management. Overige events waar DXC oordeelt dat UWV TAB verder onderzoek of actie moet verrichten worden gemeld aan de Servicedesk IV. DXC Infrabeheer stuurt via email (zie requirements) het verzoek op de softwareomgeving. Bijvoorbeeld om te beoordelen of er acties nodig zijn door UWV-TAB ten aanzien van performance, capaciteit en security signalen.

UWV TAB is zelf verantwoordelijk voor de monitoring van de applicatie en het afhandelen van events die hieruit ontstaan.

Email requirements:

Versturen naar : [Servicedesk.IV@uwv.nl](mailto:Servicedesk.IV@uwv.nl)

Onderwerp : UWV TAB: <Titel ticket> & “|” <CI Omgeving>

Inhoud mail : <DXC incidentticket ID> & <Omschrijving verzoek>

***Future improvement:*** *ICT Services heeft een wijzigingsverzoek ingediend om het mogelijk te maken om inkomende tickets op het Applicatie CI type F generiek te kunnen accepteren, zoals nu specifiek voor OT ON DEMAND-DXC-F is ingericht.*

* 1. Service Design
     1. Availability Management

DXC is alleen verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de infrastructuur.

DXC rapporteert de geldende SLA voor Server Availability en niet Applicatie Availability. Als de availability nadelig wordt beïnvloed door toedoen van UWV TAB, dan zal DXC in de rapportage deze situaties als exceptie uitsluiten.

* 1. Service Transition
     1. Change Management

Het proces Change management wijzigt niet. Alleen de scope van verzoeken die mogelijk gevraagd kunnen worden aan DXC. UWV zal alle benodigde infra changes via Change Management aanvragen.

UWV TAB meldt alle changes aan Change Management waar support van DXC TAB infrabeheer nodig is, bijvoorbeeld waar de servers herstart moeten worden. Voor deze changes zal DXC conform SLA werken en rapporteren.

* + 1. Release en Deployment Management

Het Release en Deployment Management wijzigt. DXC levert alleen waar dit binnen de scope is van de verantwoordelijkheden input aan de releasekalender. DXC ondersteunt de changes en releases waar dat gevraagd wordt via het Change proces.

* + 1. ICT Service Validation en Testing

Het Service Validation en Testing proces wijzigt. DXC is namelijk niet verantwoordelijk voor de Productie Acceptatietest en Installatie Verificatie test en de testrapporten die hiervoor gelden.

Wel blijft DXC de UWV testen ondersteunen waar dat gevraagd wordt via het Change proces.

* 1. Service Strategy
     1. Financial Management

DXC zal de volgende zaken conform DFA in rekening brengen:

1. Infrastructuurkosten
2. Uitgevoerde Service request
3. Uitgevoerde change request
4. Uitgevoerde autorisatie request
5. TAB Basis met T-shirt, gebaseerd op de ingeschatte uren die voor TAB infrabeheer worden gerekend.
6. Governance
   1. Operationele governance

De Governance structuur wijzigt niet. De afspraken in deze DAP worden door ICT Services IO&R bewaakt en is onderdeel van het Operationeel TAB overleg (OTO). Daarnaast is het onderdeel van het Operationeel Service overleg met TAB infrabeheer.

De Business kan via Service Delivery management met ICT Services Service Level Management de ervaringen bespreken in het klantoverleg. Aandachtspunten worden door SLM aangekaart in de operationele overleggen. In het HPO zal SLM de tevredenheid over de dienstverlening inbrengen.

* 1. Documentatie

De gezamenlijke documentatie wordt bewaard op het JCP.

* 1. Applicaties in scope

Zie Bijlage 5.2

* 1. RACI

ITAB RACI is terug te vinden in het hoofdstuk “Bijlagen”

* 1. UWV TAB rechtenoverzicht

UWV TAB rechtenoverzicht per applicatie is terug te vinden in het hoofdstuk “Bijlagen”

1. Gerelateerde documenten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Type document | Titel | Doel |
| Contract documenten  (CCN nodig) | OVK Bijlage 06 Service Catalogus definitief 1.0 | Mogelijke service levels van availability management. |
|  | OVK Bijlage 07 Solution document definitief 1.0  Hfdst 5.3.5: Technisch Applicatie Beheer procesen  Hfdst 5.3.5 verbindenden procesen | Technische (Producten en Diensten) beschrijving van de oplossing.  M.b.t. availabiltiy wordt beschreven wat we doen op TAB nivo en welke relatie er is met de algemene proces management |
|  | OVK Bijlage 13 Dossier Afspraken Procedures (DAP) Definitief 1.0 | Beschrijft hoe de overeenkomst en de bijlagen aangepast kunnen worden, de governance structuur en escalatie. |
| Design documenten | UWV Monitoring plan | Beschrijft tooling en werkwijze van de technische applicatie monitoring door DXC |
|  | HLD per applicatie | In hoofdstuk 1 t/m 4 beschrijft UWV functioneel de applicatie en de NFR.  DXC beschrijft in hoofdstuk 5 en verder de benodigde infrastructuur. |
| Proces documenten | DXC\_AVBM\_SM\_L4\_Proces\_Documentatie\_voor\_UWV 2.0.docx | Proces beschrijving inclusief de rollen en overleg structuur en interactie met andere procesen |
|  | DXC\_DAP\_UWV ITAB | In Beheer bij UWV en DXC |
| Werkdocumenten | TMM | In beheer bij UWV |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Bijlagen
   1. Applicatie CI’s in scope van DAP

Voor de onderstaande CI’s zijn onderdeel van deze DAP.

|  |  |
| --- | --- |
| Applicatie | Business |
| DWH-DMAP | Gegevensdiensten |
| DIM-Infosphere | Gegevensdiensten |
| DWH | Gegevensdiensten |
| DWH-DWARFS | Gegevensdiensten |

* 1. RACI



* 1. UWV TAB rechtenoverzicht



* 1. Impact DXC diensten

