

VEREISTEN ONDERSTEUNENDE PROCESSEN

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

Inhoud

| | | |
|--------|---|----|
| 1 | Strategiebeheer | 4 |
| 2 | Beheer van de Service Portfolio en de Service Catalogus | 4 |
| 3 | Contractbeheer | 6 |
| 4 | Relatiebeheer | 6 |
| 5 | Service level management | 6 |
| 6 | Kwaliteitsbeheer..... | 7 |
| 7 | Communicatiebeheer | 8 |
| 8 | Beheer architectuur..... | 9 |
| 9 | Capacity management..... | 9 |
| 10 | Availability management..... | 10 |
| 11 | Continuity management..... | 11 |
| 12 | Beveiligingsbeheer | 12 |
| 13 | Beheer subcontracten en aankoop | 13 |
| 14 | Change Management | 15 |
| 15 | Configuratiebeheer | 16 |
| 16 | Release management | 18 |
| 17 | Verificatiebeheer..... | 18 |
| 17.1 | Algemeen..... | 18 |
| 17.2 | Minimumvereisten | 19 |
| 17.2.1 | Situering en doelstelling | 19 |
| 17.2.2 | Beheer | 19 |
| 17.2.3 | Gebruik | 19 |
| 17.2.4 | Minimumvereisten voor bedrijfstoeepassingen | 19 |
| 18 | Event Management | 24 |
| 19 | Incident Management | 24 |
| 19.1 | Identificatie van een Incident..... | 25 |
| 19.2 | Registreren van een Incident | 26 |
| 19.3 | Categoriseren van een Incident | 26 |
| 19.4 | Toekennen van een prioriteit aan een Incident | 27 |
| 19.5 | Initiële Incidentdiagnose | 27 |
| 19.6 | Incidentescalatie..... | 28 |
| 19.7 | Oplossen van Incidenten | 30 |
| 19.8 | Afsluiten van Incidenten..... | 31 |
| 19.9 | Rapportering Incident management | 31 |
| 20 | Behandelen van Werkaanvragen | 32 |

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

| | | |
|------|---|----|
| 20.1 | Indienen van een Werkaanvraag..... | 33 |
| 20.2 | Registreren en valideren van een Werkaanvraag | 33 |
| 20.3 | Categoriseren van de Werkaanvraag | 33 |
| 20.4 | Toekennen van een prioriteit voor de Werkaanvraag | 33 |
| 20.5 | Autoriseren van de Werkaanvraag..... | 33 |
| 20.6 | Uitvoeren van de Werkaanvraag..... | 33 |
| 20.7 | Afsluiten van de Werkaanvraag | 34 |
| 21 | Problem Management..... | 34 |
| 22 | Toegangsbeheer | 36 |
| 23 | Klachtenbeheer | 36 |
| 24 | Projectmanagement..... | 37 |
| 25 | Continu verbeteren en innovatie | 37 |
| 26 | Kennisbeheer..... | 39 |

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

De gemeenschappelijke ondersteunende processen m.b.t. de exploitatiegebonden diensten zijn processen die nodig zijn om de diensten in de Service Portfolio kwalitatief goed en efficiënt te leveren.

Deze processen zullen gebaseerd zijn op de in de ICT-sector gangbare praktijk en op de relevante delen uit ITIL V3 2011 en de recentste versie van CMMI-SVC, waar nodig aangepast en aangevuld aan de specifieke vereisten van het Bestuur.

De mate waarin deze processen nodig zijn voor de realisatie van de Dienstenpakketten beschreven in de Service Portfolio, is afhankelijk van de vereisten beschreven in de Service Portfolio.

De coördinatie en de uitvoering van de ondersteunende processen gebeurt, tenzij expliciet anders vermeld, door de ICT-Dienstverlener. De ICT-Dienstverlener moet de nodige resources voorzien om deze processen te realiseren. De kost hiervoor dient verrekend te zijn in de Eenheidsprijzen van de betrokken Diensten.

De processen moeten de nodige raakvlakken (interfaces) voorzien om te kunnen afstemmen en samenwerken met de processen die gehanteerd worden bij de Klanten en bij e-IB.

1 Strategiebeheer

Dit luik is gebaseerd op het 'Strategy management for IT services proces' uit ITIL V3 2011 Service Strategy.

Het proces Strategiebeheer is verantwoordelijk voor het definiëren en het onderhouden van het perspectief, de positie, plannen en patronen van een organisatie met betrekking tot de ICT-Diensten en het beheer van die Diensten. Zodra de strategie is bepaald, is dit proces ook verantwoordelijk voor de garantie dat het zijn beoogde bedrijfsresultaten bereikt.

De hoofdvantwoordelijkheid met betrekking tot het strategisch proces om een gemeenschappelijke ICT-dienstverlening in te vullen, en ervoor te zorgen dat ze via de nodige contracten gerealiseerd wordt, ligt bij de e-IB. Daarnaast is elke Klant verantwoordelijk voor zijn eigen vertaling van strategische objectieven naar een ICT-dienstverlening die deze objectieven ondersteunt en al dan niet gebruik kan maken van de gemeenschappelijke ICT-dienstverlening aangevuld met een klant specifieke ICT-dienstverlening.

De entiteit e-government en ICT-beheer stelt jaarlijks een ondernemingsplan op afgeleid van de strategische organisatiedoelstellingen die op hun beurt in lijn zijn met het regeerakkoord van de Vlaamse overheid en de ICT-beleidsnota van de minister bevoegd voor ICT.

Van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij input levert voor het opstellen van het ondernemingsplan.

2 Beheer van de Service Portfolio en de Service Catalogus

Dit luik is gebaseerd op de processen 'Service Portfolio management' en 'Service catalogue management' uit ITIL V3 2011 Service Strategy.

Dit proces is verantwoordelijk voor het beheer van de Service Portfolio enerzijds en het uitbrengen en onderhouden van de Service catalogus anderzijds. Service Portfolio management garandeert dat de Service Portfolio de juiste mix van Diensten bevat om vereiste bedrijfsresultaten te realiseren met een passend investeringsniveau. Service Portfolio management beschouwt de geleverde diensten in termen van toegevoegde waarde voor het bedrijf.

De Service Portfolio die onderdeel is van deze Overeenkomst is een deelverzameling van de ICT Service Portfolio zoals die ter beschikking wordt gesteld van de Klanten en e-IB. Via andere Overeenkomsten zullen ook ICT-diensten worden aangeboden (zoals bijvoorbeeld: de realisatie van ontwikkelingsprojecten, de aankoop van niet-standaard producten, ...).

De Service Portfolio en de daarvan afgeleide Service catalogus is geen statisch gegeven maar zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voortdurend aangepast worden rekening houdend met de technologische evoluties en de ICT-dienstverleningsnaden van de Klanten. Aanpassingen betref-

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

fen o.a. toevoegen, wijzigen of schrappen van Dienstenpakketten; toevoegen, wijzigen of schrappen van productbeschrijvingen; toevoegen, wijzigen of schrappen van prestatiebeschrijvingen; toevoegen, wijzigen of schrappen van beschrijvingen van hoofdgebouwen; toevoegen, wijzigen of schrappen van eenheidsprijzen. In de mate dat de wijzigingen aan de Service Portfolio ook wijzigingen veroorzaken aan de Service catalogus (bv. een wijziging van de onderliggende prijzen of Producten of Profielen of aan de registratietool voor de Werkaanvragen die de ICT-Dienstverlener gebruikt) moeten deze wijzigingen gecoördineerd worden doorgevoerd.

De beslissing om nieuwe Dienstenpakketten uit te bouwen of belangrijke aanpassingen te doen aan bestaande Diensten ligt bij de e-IB. Voor elk Dienstenpakket is hiervoor binnen e-IB een personeelslid die de rol van Productmanager vervult. Langs de kant van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij voor ieder Dienstenpakket een personeelslid aanduidt die de rol van Service Delivery Manager (SDM) vervult. Samen vervullen de Productmanager en de Service Delivery Manager de rol van "Service owner" zoals gedefinieerd in ITIL v3 2011. Van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij e-IB ondersteunt bij het ontwerpen en het in productie brengen van nieuwe of gewijzigde Dienstenpakketten in de Service Portfolio. Er zal een formeel wijzigingsproces worden afgesproken worden waarin de interfaces en verantwoordelijkheden m.b.t. het wijzigen van elementen van de Service Portfolio/Service catalogus worden vastgelegd.

De Service catalogus kan beschouwd worden als de verzameling van alle informatie van de operationele Diensten die in de Service Portfolio zijn opgenomen. De Service catalogus is opgebouwd uit een combinatie van unieke brondata die over verschillende tools, documentaire systemen, database kunnen verspreid zijn. Zo kan een gedeelte van de gegevens onderdeel uitmaken van het webbestelsysteem en kan een ander deel in een spreadsheet bijgehouden worden. De combinatie van al deze gegevens vormt de Service catalogus en wordt naar de Klanten ontsloten. De Service catalogus bevat accurate informatie over alle Diensten. Diensten kunnen individueel worden voorgesteld of gegroepeerd onder de vorm van Dienstenpakketten.

De ICT-Dienstverlener richt de nodige processen/procedures in om ervoor te zorgen dat de Service Portfolio en de Service catalogus op ieder ogenblik tijdens de duur van de Overeenkomst alle beschrijvingen en informatie bevatten over de Diensten/Dienstenpakketten die door de Klanten/Gebruikers kunnen besteld worden via deze Overeenkomst.

Het proces "Beheer van de Service Portfolio en de Service catalogus " omvat volgende activiteiten:

- Opmaken van impactanalyses waarbij de impact wordt nagegaan van de wijziging op de Service Portfolio/Service catalogus. Er wordt een inschatting gemaakt van de resources, activiteiten nodig binnen de scope van het proces en een planning waarbinnen deze kunnen worden uitgevoerd rekening houdend met de releasekalenders van de mogelijk aan te passen ondersteunende systemen (bv. de webbestelinterface en de registratietool van de ICT-Dienstverlener);
- Opstellen van ontwerpwijzigingen voor de Service Portfolio/Service catalogus;
- Beheren van de lijst der hoofdgebouwen. Hierbij wordt enerzijds periodiek nagegaan of de lijst van hoofdgebouwen nog actueel is op basis van de DDC-DWH rapportering. Anderzijds wordt een actualisatie uitgevoerd o.b.v. Werkaanvragen met grote impact (bv. Werkaanvragen m.b.t. grote verhuisoperaties);
- Intern door de ICT-Dienstverlener goedkeuren van de voorgestelde ontwerpwijzigingen van de Service Portfolio/Service catalogus;
- Voorleggen van deze ontwerpwijziging aan de e-IB voor acceptatie;
- Consolideren van eventuele wijzigingen aan de Service Portfolio/Service catalogus zodat alle te wijzigen tools, documentaire configuratie items gezamenlijk uitrollen (inclusief de webbestelinterface en/of de registratietool voor Incidenten en Werkaanvragen van de ICT-Dienstverlener);

3 Contractbeheer

De hoofdvantwoordelijkheid met betrekking tot het contractbeheer, ligt bij de e-IB. Het contractbeheer heeft betrekking op :

- het opstellen, opvolgen en bijsturen van de contractuele documenten die deel uitmaken van de Overeenkomst afgestemd op de gemeenschappelijke behoeften van de (potentiële) Klanten zoals gedetecteerd via Relatiebeheer;
- Verlenen van advies m.b.t. de interpretatie van de bepalingen van de Overeenkomst;

De modaliteiten voor het wijzigen van de contractuele documenten zijn beschreven in het Basiscontract.

De ICT-Dienstverlener voorziet hierbij een aanspreekpunt voor de Contractbeheerder en ondersteuning bij de uitvoering van de processen rond contractbeheer.

4 Relatiebeheer

Dit luik is gebaseerd op het 'Business relationship management' uit ITIL V3 2011 Service Strategy.

Het proces dat verantwoordelijk is voor het onderhouden van een positieve relatie met klanten. Relatiebeheer identificeert de gemeenschappelijke behoeften van de (potentiële) klanten en zorgt ervoor dat deze behoeften doorgegeven worden aan het Service Portfolio Management proces zodat ze verstaald kunnen worden in de Service Portfolio.

Het doel van het proces "Relatiebeheer" is om een vinger aan de pols te houden binnen de organisatie van de Klanten teneinde optimaal te kunnen inspelen op de evoluerende ICT-noden, een ondersteuning te bieden bij het optimaal invullen van hun business behoeften, de vlote uitvoering of de juiste prioriteitstelling van de uitvoering te garanderen.

De hoofdvantwoordelijkheid met betrekking tot het Relatiebeheer, ligt bij de e-IB die het overzicht behoudt over de verschillende diensten (en contracten) van e-IB.

De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor operationele vragen, offertes leveren e.d.m. De ICT-Dienstverlener voorziet hierbij een aanspreekpunt voor het Relatiebeheer en ondersteuning bij de uitvoering van de processen rond Relatiebeheer.

5 Service level management

Dit is gebaseerd op het 'Service level management' uit ITIL V3 2011 Service Design.

Het proces dat verantwoordelijk is om realiseerbare SLA's af te spreken en garandeert dat daaraan wordt voldaan. Service level management is verantwoordelijk voor de garantie dat alle SLA's, en onderliggende contracten zijn afgestemd op de afgesproken dienstverleningsniveaus. Service level management bewaakt de dienstverleningsniveaus en rapporteert erover, evalueert de dienstverlening met de Klant en identificeert vereiste verbeteringen.

De actueel geleverde dienstverleningsniveaus worden vergeleken met de contractueel in de Service Portfolio vastgelegde dienstverleningsniveaus, desgevallend aangevuld met specifieke met de Klant afgesproken Service afspraken (bv in een offerte voor een Project of in een exploitatiedossier voor het beheren van een bedrijfstoepassing).

Het Service level management bestaat uit volgende subprocessen:

- Meewerken aan het afspreken en documenteren van de SLA's in het kader van nieuwe of gewijzigde Diensten in de Service Portfolio;
- Vertalen van de gevraagde dienstverleningsniveaus naar de verschillende Uitvoerende teams die bij de uitvoering van een Dienst of Dienstenpakket betrokken zijn met het oog op het behalen van de in de Service Portfolio gevraagde dienstverleningsniveaus;

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

- In samenwerking met het Subcontractmanagement ervoor zorgen dat in de aan de ICT-Dienstverlening onderliggende contracten de nodige dienstverleningsniveaus zijn afgesproken om de in de Service Portfolio gevraagde dienstverleningsniveaus te kunnen waarmaken;
- Ter beschikking stellen van de maandelijkse rapporten m.b.t. de SLA's zoals opgenomen in de Service Portfolio aan de verschillende Klanten en aan e-IB;
- Deelnemen en input leveren aan het overleg met e-IB aangaande de ICT-Dienstverlening. Dit overleg wordt minimaal maandelijks gehouden en bespreekt de verschillende processen zowel m.b.t. de Diensten die de afgelopen maand zijn afgesloten als m.b.t. de openstaande Diensten. Ook de efficiëntie en de kwaliteit van de processen komen aan bod;
- Maandelijks opstellen van het algemeen overzicht van de geleverde ICT-Dienstverlening als input voor het Managementteam;
- Formuleren van Verbetervoorstellen om voor de Diensten in de Service portfolio kostenoptimalisaties door te voeren via het tunen van de dienstverleningsniveaus in samenspraak met de Klanten;
- Maandelijks evalueren van de metrieke en indicatoren op de scorecards in de Metriekenomgeving van DDC-DWH. Indien een metriek te grote afwijkingen vertoont ten opzichte van de afgesproken doelwaarde wordt onderzocht wat de oorzaak hiervan is. Eventueel wordt een Verbetervoorstel ingediend of een Correctieve actie uitgevoerd;
- Checken van de kwaliteit van de gegevens uit de verschillende bronsystemen die aan de basis liggen voor het meten van de dienstverleningsniveaus en die in het DDC-DWH worden overgenomen. Indien er afwijkingen of anomalieën worden vastgesteld wordt onderzocht wat de oorzaak hiervan is. Eventueel wordt een Verbetervoorstel ingediend of een Correctieve actie voorgesteld;
- Evalueren van de gemeten SLA's zodat Verbetervoorstellen en/of Correctieve acties mogelijk zijn om tijdig te anticiperen op afwijkingen van de actuele ICT-Dienstverlening t.o.v. de contractueel afgesproken ICT-Dienstverlening;
- Indien het Bestuur hiervoor opteert zal de ICT-Dienstverlener zijn medewerking verlenen m.b.t. het uitvoeren van een jaarlijks globaal klantentevredenheidsonderzoek. De keuze van de externe partij die het onderzoek zal uitvoeren, alsook de modaliteiten van dit onderzoek worden door e-IB (die op zijn beurt met de Klanten zal overleggen) bepaald. Hiervoor zal e-IB een externe onafhankelijke en hierin gespecialiseerde partij aanspreken.

De opvolging van dit proces gebeurt o.a. aan de hand van volgende rapporten die via het DDC-DWH gegenereerd worden:

- Rapport op het globale niveau van de Vlaamse overheid dat een globaal zicht geeft van de resultaten van de ICT-Dienstverlening ten opzichte van de opgelegde normen in de Service Portfolio (SLA's). Hierin wordt de werkelijke waarde getoond naast de waarde na toepassing van de in de Service Portfolio geldende randvoorwaarden; De ICT-Dienstverlener engageert zich om maandelijks de rapporteringen aangaande de resultaten met betrekking tot de SLA's zoals beschreven in de Service Portfolio ten laatste ter beschikking te stellen van de Klant op de 6 de Werkdag van de maand. 100% van de indicatoren en metrieke wordt gerapporteerd voor of op de 6 de Werkdag van de maand. Als tijdstip van ontvangst van de rapportering geldt het tijdstip van versturen van de e-mail dat de rapportering beschikbaar is in het DDC-DWH.

6 Kwaliteitsbeheer

Het Kwaliteitsbeheer komt overeen met het proces "Process and Product Quality Assurance" uit CMMI-SVC.

M.b.t. het bewaken van de kwaliteit van de ICT-Dienstverlening dient een onderscheid gemaakt te

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

worden tussen enerzijds het bewaken van de kwaliteit van de uitgevoerde processen en anderzijds het bewaken van de kwaliteit van de geleverde Diensten en Werkproducten.

De kwaliteit van de geleverde Diensten en Werkproducten is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de betrokken Uitvoerende teams, maar wordt gecontroleerd door de Klanten aan wie die Diensten en Werkproducten geleverd worden. De e-IB vervult op vraag van de Klanten een adviserende rol.

Het verzekeren van de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverleningsprocessen is in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener (vooral van de Service Delivery Manager (SDM)), maar wordt gecontroleerd door de e-IB. De e-IB maakt hiervoor gebruik van alle beschikbare informatie (rapporten, metrieke, rechtstreekse toegang tot ondersteunende systemen, klachten en opmerkingen van Klanten, ...).

Volgende activiteiten in het kader van Kwaliteitsbeheer zullen binnen de Entiteit e-Government en ICT-Beheer (e-IB) gepositioneerd worden:

- Het plannen van de kwaliteitscontroles en het bepalen van het controlegebied en de kwaliteitscriteria;
- Het uitvoeren van de kwaliteitscontroles en het registreren van de vaststellingen;
- Het rapporteren van de conclusies van de kwaliteitscontroles, en in gezamenlijk voorafgaandelijk overleg het bepalen van de acties die moeten genomen worden om de dienstverlening bij te sturen of te verbeteren.

De ICT-Dienstverlener voorziet de resources nodig voor o.a. volgende activiteiten:

- De toewijzing en opvolging tot afsluiten van de Correctieve acties die voortvloeien uit de kwaliteitscontroles van de Entiteit e-Government en ICT-Beheer (e-IB), en die in gezamenlijk voorafgaandelijk overleg bepaald werden;
- Maandelijks deelnemen aan het overleg ICT-Dienstverlening met de entiteit e-Government en ICT-Beheer (e-IB).

Verder worden vanuit het proces kwaliteitsbeheer o.a. volgende metrieke opgevolgd via de Metriekenomgeving van DDC-DWH:

- Per proces dat aan een kwaliteitscontrole wordt onderworpen : het % conformiteit van het proces waarvoor een audit wordt uitgevoerd ten opzichte van de vooropgestelde criteria;

7 Communicatiebeheer

De doelstelling van dit proces is om de nodige communicatiekanalen in te richten zodat een efficiënte en effectieve communicatie zowel intern als naar de verschillende Klanten toe wordt opgezet. De ICT-Dienstverlener richt de nodige processen/procedures in om deze communicatie naar de e-IB en naar de verschillende Klanten en Gebruikers toe te garanderen.

Met betrekking tot het Communicatiebeheer voorziet de ICT-Dienstverlener de resources nodig om dit proces te realiseren. De verschillende resources van de ICT-Dienstverlener zullen prestaties moeten leveren in het kader van dit proces. De prestaties m.b.t. specifieke communicatie over de Dienstenprocessen (bv. voor het meedelen van de Service afspraken aan de Klanten) worden per Dienstenpakket beschreven in de Service Portfolio.

De communicatie is doelgroepgericht. Voor de communicatie aan de Klanten/Gebruikers kan de ICT-Dienstverlener gebruik maken van bestaande communicatiekanalen zoals zoals de ICT-extranet en het personeelsblad van de Vlaamse overheid.

Het Communicatiebeheer omvat o.a. volgende activiteiten:

- Het inrichten, onderhouden en opvolgen van een proces voor geplande communicatie (communicatie die voorzien wordt, op voorhand wordt voorbereid, en die terugkerend is van aard) en voor ad hoc communicatie of ongeplande communicatie (onvoorziene communicatie, crisiscommunicatie);

- Het opzetten van een kernteam communicatie ter ondersteuning van het Communicatie-beheer. Dit kernteam communicatie bestaat uit de communicatieverantwoordelijke van de ICT-Dienstverlener, de communicatieverantwoordelijke van de e-IB en de afvaardiging voor communicatie van de Klanten. Dit kernteam komt op regelmatige basis samen en doet de opvolging van de communicatieacties die gerealiseerd of in uitvoering zijn en plant nieuwe communicatieacties;
- Het onderhouden van de communicatieprocessen/procedures die uitgevoerd worden door de ICT-Dienstverlener en voorstellen van wijzigingen in het kader van optimalisatie van de Serviceorganisatie (Verbetervoorstellen) en in het kader van Correctieve acties;
- Het bewaken van de kwaliteit van de communicatie die uitgevoerd wordt door de ICT-Dienstverlener. De specifieke communicatie met de Klant staat per Dienstenpakket beschreven in de Service Portfolio.

8 Beheer architectuur

Het proces “beheer Architectuur” heeft tot doel

- Architecturale ondersteuning te geven bij het uitwerken van nieuwe of gewijzigde Dienstenpakketten (zie ook rubriek “2 Beheer van de Service Portfolio en de Service Catalogus”)
- Architecturale ondersteuning te geven bij het uitwerken van oplossingen in het kader van Projecten
- Architecturaal advies te geven bij het uitwerken van ICT-beleidslijnen

De bevoegdheid om de architectuur te bepalen van de infrastructuur die onderliggend gebruikt wordt door de ICT-Dienstverlener voor het leveren van de afgesproken Dienstenpakketten ligt primair bij de ICT-Dienstverlener. Hij moet hierbij echter wel de vereisten van de Overeenkomst respecteren en hij moet ook volledige transparantie geven aan e-IB. De bevoegdheid om de architectuur van bedrijfstoe-passingen en ICT-omgevingen die eigendom zijn (of worden) van de Klant, ligt primair bij de Klant. e-IB vervult de rol van Klant voor de gemeenschappelijke ICT-omgevingen (bv. VO-WAN) en is hiervoor dus bevoegd om de architectuur te bepalen.

9 Capacity management

Dit luik is gebaseerd op het ‘Capacity management’ uit ITIL V3 2011 Service Design.

Het proces dat verantwoordelijk is om te garanderen dat de nodige capaciteit van onderliggende hard- en software infrastructuur tijdig en kosteneffectief ter beschikking wordt gesteld zodat de Diensten zonder onderbreking en voldoende performant kunnen geleverd worden. Capaciteitsbeheer kijkt naar alle vereiste middelen voor het leveren van een Dienst en zorgt ervoor dat voldaan wordt aan zowel de huidige als de toekomstige capaciteits- en prestatiebehoeften van de bedrijfsvoering. Hierbij wordt niet alleen de evolutie van het actueel gebruik van de middelen opgevolgd, maar wordt ook rekening gehouden met informatie over geplande wijzigingen (bv. nieuwe toepassingen die in beheer worden genomen)

De processen worden zodanig ingericht dat door het meten en monitoren op componentniveau (componentcapaciteitsbeheer) de afgesproken end to end capaciteit van de Diensten van de Service Portfolio tijdig gerealiseerd wordt. (service capaciteitsbeheer).

Het doel van capacity Management is gericht op het verzekeren van de juiste capaciteit met betrekking tot de ICT-omgeving om tijdig te kunnen inspelen op de evoluerende vraag en dit aan een correcte prijs, waardoor ICT-middelen worden ingezet op de meest efficiënte manier.

De ICT-Dienstverlener moet een volwaardig Capacity management proces uitbouwen.

De Uitvoerende teams van de ICT-Dienstverlener hebben een heel belangrijke rol in de uitvoering van het Capacity management proces. Zowel in het kader van het opmaken van offertes, in de uitvoering

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

van Werkaanvragen als in het beschikbaar houden van de ICT-omgeving zijn activiteiten nodig m.b.t. het Capacity management. Voor elk Dienstenpakket moeten de gepaste metriecken en indicatoren opgevolgd worden, rekening houdend met de in de Service Portfolio beschreven vereisten.

Het Capacity management proces omvat onder meer volgende activiteiten:

- Inrichten van de nodige meetsystemen (bronsystemen i.v.m. capaciteit) een aanleveren van de nodige gegevens aan het DDC-DWH voor verwerking in rapporten, metriecken en indicatoren.
- Het registreren van informatie over toekomstige wijzigingen in de capaciteitsbehoeften waarvoor de informatie o.a. via het proces Relatiebeheer wordt aangeleverd. Het betreft alle mogelijke informatie m.b.t. capaciteit die bij de Klanten wordt gecapteerd in een zo vroeg mogelijk stadium (vooraleer ze de ICT-Dienstverlener bereikt in de vorm van een Werkaanvraag) en die van belang kan zijn voor het maken van goede capaciteitsprognoses.
- Het bepalen van de vereisten en de te voorziene middelen m.b.t. capaciteit tijdens de offerte-fase voor Werkaanvragen of Verbetervoorstellen die een wijziging aan de Exploitatie gebonden Diensten veroorzaken. Hierbij moet de capaciteit voorlopig gereserveerd worden in afwachting dat de offerte door de Klant besteld wordt. Bij de bestelling van de offerte moet de voorlopige reservatie van capaciteit worden omgezet in een definitieve reservatie of bij niet bestellen moet de voorlopige reservatie vrijgegeven worden.
- Het inrichten en documenteren van de nodige processen/procedures voor elk Dienstenpakket uit de Service Portfolio waar het relevant is om capacity management uit te voeren met als doel om aan goed capaciteitsbeheer te doen.
- Het rapporteren van de capaciteitsgegevens van de ICT-omgeving.
- Het formuleren van pro-actieve acties en het initiëren van Verbetervoorstellen of het nemen van Correctieve acties op basis van de trendanalyses met betrekking tot de capaciteit van de ICT-omgeving.
- Het bespreken van capaciteitsvereisten en capaciteitsrapporteringen met de Klant.

De opvolging van dit proces gebeurt o.a. aan de hand van gegevens die via het DDC-DWH beschikbaar gesteld worden. Voor de verschillende Dienstenpakketten worden de nodige metriecken en indicatoren opgesteld en opgevolgd.

10 Availability management

Dit luik is gebaseerd op het 'Availability management' uit ITIL V3 2011 Service Design.

Het proces dat verantwoordelijk is om te garanderen dat Diensten voldoen aan de huidige en toekomstige beschikbaarheidsbehoeften van de bedrijfsvoering, op een kosteneffectieve en tijdige manier. Availability management bepaalt, analyseert, plant, meet en verbetert alle aspecten van de beschikbaarheid van de Diensten in de Service Portfolio. Tevens garandeert dit proces dat alle infrastructuur, processen, instrumenten, rollen enz. geschikt zijn voor de het realiseren van de Service afspraken m.b.t. beschikbaarheid.

De processen worden zodanig ingericht dat door het meten en monitoren op componentniveau (componentbeschikbaarheid) de beschikbaarheid van de Diensten van de Service Portfolio voldoen aan de opgelegde beschikbaarheidsniveaus (service beschikbaarheid) .

De Uitvoerende teams van de ICT-Dienstverlener hebben een heel belangrijke rol in de uitvoering van het Availability management proces. Zowel in het kader van het opmaken van offertes, in de uitvoering van Werkaanvragen als in het beschikbaar houden van de ICT-omgeving zijn activiteiten nodig m.b.t. het Availability management. Voor elk Dienstenpakket moeten de gepaste metriecken en indicatoren opgevolgd worden, rekening houdend met de in de Service Portfolio beschreven vereisten

Het Availability management proces omvat onder meer volgende activiteiten:

- Het bepalen van de vereisten en de te voorziene middelen m.b.t. beschikbaarheid tijdens de

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

offertefase voor Werkaanvragen of Verbetervoorstellen die een wijziging aan de Exploitatie gebonden Diensten veroorzaken.

- Het monitoren, meten en rapporteren over de service- en componentbeschikbaarheid.
- Het bewaken van de dienstenprocessen m.b.t. de Exploitatie gebonden Diensten en ervoor instaan dat de nodige processen/procedures zijn ingericht en gedocumenteerd om de beschikbaarheid te realiseren, te meten en te monitoren.
- Zorgen dat de nodige processen/procedures zijn ingericht en gedocumenteerd zodat de bron-systemen de nodige meetgegevens aanleveren aan het DDC-DWH.
- Het rapporteren van de beschikbaarheid van de ICT-omgeving.
- Het formuleren van proactieve acties en het initiëren van Verbetervoorstellen of uitvoeren van Correctieve acties op basis van de trendanalyses met betrekking tot de beschikbaarheid van de ICT-omgeving.
- Het bespreken van beschikbaarheidsvereisten en beschikbaarheidsrapporteringen met de Klant.

De opvolging van dit proces gebeurt o.a. aan de hand van gegevens die via het DDC-DWH beschikbaar gesteld worden en die toelaten om per HW- en SW-platform (gebruikersinfrastructuur, servers, mainframe, database systemen, documentaire platformen, ...) over de beschikbaarheidspercentages (dagelijkse min., max. en gemiddelde waarden) te beschikken.

11 Continuity management

Dit luik is gebaseerd op het 'IT Service continuity management' uit ITIL V3 2011 Service Design.

Het proces dat verantwoordelijk is voor het beheersen van risico's die Diensten ernstig kunnen schaden en het herstellen van de Dienst in geval zich een discontinuïteit voordoet (recovery). Continuity management garandeert dat de ICT-Dienstverlener altijd minimaal de overeengekomen dienstverleningsniveaus kan leveren, door de risico's tot een acceptabel niveau te reduceren en plannen te maken voor het herstel van Diensten.

Continuity management heeft als doel dat de nodige middelen (proactief en reactief) worden ingezet die nodig zijn om de continuïteit van de ICT-Dienstverlening te waarborgen via het managen van de risico's voor de ICT-Dienstverlening. De specifieke vereisten m.b.t. Continuity management worden per Dienstenpakket in de Service Portfolio opgenomen.

Het continuïteitsbeheer omvat onder meer volgende activiteiten:

- Het actualiseren en onderhouden van de bestaande rampenplannen in kader van wijzigingen aan de ICT-omgeving zoals gewijzigde SLA's, nieuwe Projecten, ;
- Het garanderen van het afgesproken continuïteitsniveau in de verschillende Diensten in de Service Portfolio;
- Het opnemen van de door de Klanten gevraagde continuïteitsvereisten in offertes;
- Uitvoeren van rampenplan indien nodig volgens de vooraf opgestelde processen en rapportering van de bevindingen;
- Testen van rampenplan rekening houdend met de timing die met de Klanten werd afgesproken;
- Pro-actief monitoren van risico's en op te hoogte stellen van de betrokken Klanten van gedetecteerde risico's.
- Uitvoeren van Verbetervoorstellen of Correctieve acties. Deze Verbetervoorstellen worden o.a. samengesteld op basis van de evaluatie na testen of door in te spelen op de gewijzigde ICT-omgeving.

12 Beveiligingsbeheer

Dit luik is gebaseerd op het 'Information security management' uit ITIL V3 2011 Service Design enerzijds en op ISO27002 "Information technology -- Security techniques -- Code of practice for information security management".

Het proces dat verantwoordelijk is om te garanderen dat de vertrouwelijkheid, integriteit, authenticiteit en beschikbaarheid van de bedrijfsmiddelen, informatie, gegevens en Diensten overeenkomen met de Klanten afgesproken behoeften. Om dit te realiseren maakt beveiligingsbeheer gebruik van een set van geïntegreerde beveiligingsprocessen en activiteiten.

Het ICT-veiligheidsbeleid van de ICT-Dienstverlener is afgestemd op het strategisch ICT-veiligheidsbeleid van de Vlaamse overheid dat de klemtoon legt op:

- Veiligheidscultuur: het bewust maken van alle werknemers binnen de organisatie voor ICT-veiligheid;
- Risicoverlaging: een significante risicoverlaging tot een aanvaardbaar niveau is het beoogde doel, zelfs onder extreme omstandigheden;
- Wet- en regelgeving: algemene en specifieke wet- en regelgeving leggen de Vlaamse overheid verplichtingen op inzake informatiebronnen en systemen;
- Groei en afstemming: binnen de Vlaamse overheid zijn informatiesystemen niet langer geïsoleerd, zodat interoperabiliteit en gegevensuitwisseling tussen de Entiteiten van de Vlaamse overheid enerzijds, en haar externe partners anderzijds aan belang winnen;
- Voorbeeldfunctie: de Vlaamse overheid wil een maatschappelijke voorbeeldfunctie vervullen op het gebied van ICT. De nieuwe informatie- en communicatietechnologie moet toegankelijk en beschikbaar zijn voor iedereen, met gepaste aandacht voor veiligheidsrisico's.

De ICT-Dienstverlener dient in het kader van dit proces de nodige afstemmingen te doen met de ICT Security Officer binnen e-IB.

De ICT-Dienstverlener zorgt voor een overkoepelende aanpak van Beveiligingsbeheer (o.a. voor het oplossen van veiligheidsincidenten) over de verschillende Dienstenpakketten heen op basis van een Security Information en Event Management (SIEM) benadering. Op die manier moet het mogelijk zijn om trends en patronen die afwijken van wat normaal kan verwacht worden snel te detecteren.

Per Dienstenpakket en waar relevant, worden de specifieke beveiligingsaspecten beschreven in de Service Portfolio.

Het beveiligingsbeheer omvat onder meer volgende activiteiten:

- Zowel in het kader van het opmaken van offertes, in de uitvoering van Werkaanvragen als van de exploitatie van de ICT-omgeving dient het beveiligingsbeheer proces ervoor te zorgen dat beveiliging de gepaste aandacht krijgt om een juiste balans te garanderen tussen het beschermen van de ICT-omgeving tegen mogelijke beveiligingsrisico's (visussen, inbraak, hacking, spam, ...) enerzijds en het flexibel kunnen werken anderzijds.
- Conform het ICT-veiligheidsbeleid van de Vlaamse overheid en binnen de grenzen van het contract, ICT-Veiligheidsbeleidslijnen en richtlijnen bepalen, evalueren en bijsturen i.s.m. de e-IB om de risico's voor de ICT-Dienstverlening tot een aanvaardbaar niveau te reduceren, en de ICT-doelstellingen te realiseren.
- Risico Management – via risico analyses worden veiligheidsrisico's voor ICT-dienstverlening in kaart gebracht en met de Klanten gecommuniceerd. Maatregelen worden geadviseerd aan de Klant om de zwakheden weg te werken en de risico's te verlagen tot een aanvaardbaar niveau.
- Loggen, monitoren en managen van alle security inbreuken en belangrijke security Incidenten.
- Nemen van security preventieve, risico reducerende, opsporende en correctieve maat-

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

regelen.

- Deelnemen en input leveren aan het overleg met de e-IB over de ICT-veiligheid. Hierbij wordt verwacht dat de ICT-Dienstverlener een proactieve adviserende rol opneemt in zake ICT-veiligheid;
- Het meten van de technische conformiteit onder andere door:
 - Vulnerability scans waarbij kwetsbaarheden in informatiesystemen worden geïdentificeerd.
 - Penetration testing om zwakheden van informatiesystemen van buiten af te ontdekken, en de effectiviteit na te gaan van de preventieve controles tegen niet geautoriseerde toegang t.g.v. deze zwakheden.
 - Security audit/review - Uitvoeren van security audits en review om na te gaan of de gedocumenteerde processen voldoen en of ze systematisch op de juiste manier worden uitgevoerd in de verschillende operationele diensten. Dit soort audit/review inspecteert onder andere het bestaan en van de kwaliteit van documentatie en (schriftelijke) procedures, de operationele veiligheid (bijv. back-ups, logboeken), de configuratie van de veiligheidsparameters op het niveau van besturingssystemen, toepassingen en netwerken, etc...
- Analyseren van het beveiligingsmanagement proces binnen de eigen organisatie ICT-Dienstverlener en de veiligheidstaken binnen andere processen, op basis van de resultaten van deze analyses worden indien nodig Verbetervoorstellen geformuleerd of Correctieve acties uitgevoerd.

De opvolging van het proces voor beveiligingsmanagement en het ICT-veiligheidsniveau gebeurt o.a. aan de hand van volgende rapporten die via het DDC-DWH gegenereerd worden:

- Een overzicht van de security issues;
- Een overzicht van de Veiligheidsovertredingen, incidenten en cruciale activiteiten geregistreerd en geanalyseerd.

13 Beheer subcontracten en aankoop

Dit luik is gebaseerd op het 'Supplier management' uit ITIL V3 2011 Service Design.

Dit proces zorgt ervoor dat Leveranciers en Onderaannemers hun contracten nakomen en dat alle contracten en overeenkomsten met Leveranciers en Onderaannemers voldoen aan de behoeften van de Klanten.

Dit proces ondersteunt de Diensten in de Service Portfolio indien een gedeelte van de ICT-Dienstverlening wordt uitgevoerd door (een) Onderaannemer(s) of wanneer een gedeelte van de ICT-producten geleverd wordt door Leveranciers. De ICT-Dienstverlener maakt de nodige formele afspraken met betrekking tot de prijs en de kwaliteit van de door de Onderaannemer/Leverancier te leveren Diensten/Producten. Deze afspraken dienen afgestemd te zijn op de door de ICT-Dienstverlener met de Klanten overeengekomen Service afspraken (o.a. de SLA 's in de Service Portfolio en de afspraken opgenomen in de offertes).

Wat betreft het proces "Beheer subcontracten en aankoop" kan een onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds de activiteiten in het kader van Werkaanvragen (bv aanbieden van Producten tegen een marktconforme prijs) en anderzijds de meer periodieke activiteiten die vooral ondersteunend zijn voor de Exploitatie (bv onderhoudscontracten).

In het kader van Werkaanvragen omvat het proces "Beheer subcontracten en aankoop" onder meer volgende activiteiten:

- Het selecteren en evalueren van Onderaannemers/Leveranciers in het kader van de offertefase van een Werkaanvraag teneinde de marktconformiteit van de ingekochte Diensten/Producten te kunnen waarborgen. Indien voor bepaalde activiteiten zowel een Uit-

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

voerend team van de ICT-Dienstverlener als een Uitvoerend team van een Onderaannemer kan ingezet worden, dan worden deze op gelijke voet behandeld en wordt de voor de Klant meest optimale keuze voorgesteld in de offerte.

- Aanmaken, annuleren, opvolgen van de uitvoering en verwerken van aankooporders bij Onderaannemers/Leveranciers.
- Beheer van de licentiegegevens m.b.t. software zodat de Configuratedatabank m.b.t. deze licentiegegevens steeds accuraat blijft. Afhankelijk van het type licentie wordt de gepaste informatie bijgehouden om o.a. de overeenstemming tussen verworven licenties en het gebruik ervan te kunnen aantonen. Zo zal b.v. voor licenties die “gebruiker”-gebaseerd zijn, bijgehouden worden welke gebruikers over een licentie beschikken en zal voor licenties die “CPU”-gebaseerd zijn, bijgehouden worden voor welke CPU’s er een licentie is.
- Maken of verlengen van contracten m.b.t. Onderaannemers/Leveranciers. Dit kunnen specifiek onderhoudscontracten zijn, raamcontracten of uitvoeringscontracten. Hierbij moeten volgende elementen bewaakt worden bij het afsluiten van contracten:
 - Bij het bepalen van het aantal af te sluiten contracten en de looptijd ervan, moet een evenwicht gevonden worden tussen het voldoende inspelen op de marktevoluties enerzijds en de kost voor het uitvoeren van de marktbevragingen anderzijds. Bij nieuw af te sluiten contracten, dient steeds de markt geraadpleegd te worden;
 - Elk contract met een Onderaannemer/Leverancier zal maatregelen voorzien in geval van non-conformiteiten veroorzaakt door de Onderaannemer/Leverancier. Dit voor zowel de tijdigheid van Opleveren als voor de kwaliteit van de opgeleverde Producten.
 - Bij de uitvoering van prestaties door Onderaannemers/Leveranciers (bv. in Projecten) moet de ICT-Dienstverlener voldoende garanties bieden aan het Bestuur – en deze eisen van zijn Onderaannemer – dat de betrokken Onderaannemer minstens dezelfde professionele kwaliteit biedt als de ICT-Dienstverlener.
 - Bij introductie van nieuwe technologie door een Onderaannemer moet steeds worden voorzien in de nodige opleiding en begeleiding door de Leverancier of door andere expertisecentra ter ondersteuning van de eigen ingezette mensen.
 - Door de Onderaannemers/Leveranciers moeten dezelfde gegevens worden gerapporteerd die voor de processen in het Basiscontract en voor de Diensten in de Service Portfolio worden opgelegd aan de ICT-Dienstverlener.
 - De nodige flexibiliteit moet worden voorzien om wijzigingen aan te brengen in de contracten met de Onderaannemers/Leveranciers.

In het kader van Exploitatie en van de coördinatie omvat het proces “Beheer subcontracten en aankoop”onder meer volgende activiteiten:

- Onderhouden van de basisgegevens m.b.t. Onderaannemers/Leveranciers.
- Beheer van de licentiegegevens m.b.t. software zodat de Configuratedatabank m.b.t. deze licentiegegevens steeds accuraat blijft.
- Periodiek (minstens jaarlijks) herzien en verlengen of vervangen van contracten m.b.t. Onderaannemers/Leveranciers. Dit kunnen specifiek onderhoudscontracten zijn, raamcontracten of uitvoeringscontracten. Hiervoor worden Verbeteringsvoorstellen (of desgevallend) opgesteld en vervolgens uitgevoerd. Hierbij gelden dan dezelfde regels als bij de uitvoering in het kader van een Werkaanvraag (zie hierboven).
- Periodiek evalueren van de marktconformiteit van de door Onderaannemers/Leveranciers geleverde prestaties en/of Producten en indien nodig indienen van een Verbetervoorstel of implementeren van een Correctieve actie. De periodiciteit wordt per (type) van contract bepaald in overleg met de Klant. Voor de huur van datalijnen zal de ICT-Dienstverlener, zoals beschreven bij de verschillende dienstenpakketten in de Service Portfolio, jaarlijks

een marktbevraging uitvoeren teneinde de beste prijs/kwaliteit te garanderen.

- Beheren van de Productcatalogus. Deze Productcatalogus bevat steeds een voldoende ruim en op de behoeften van de Klanten afgestemde en marktconforme lijst van bestelbare standaard Producten met de geldende fabrieksgarantie (deze fabrieksgarantie moet dezelfde minimumgarantie omvatten als deze die geboden wordt aan gebruikers – natuurlijke personen ingevolge de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van consumenten bij verkoop van consumptiegoederen) en de bijbehorende leveringstermijnen. De nodige processen met betrekking tot een flexibel wijzigingsbeheer van deze Productcatalogus moeten door de ICT-Dienstverlener ingericht worden (toevoegen nieuwe Producten, vervangen van Producten door technologische opvolgers, prijsstijgingen of prijsdalingen, verwijderen van Producten). Daar waar er goede “open source”-alternatieven beschikbaar zijn voor commerciële Producten, dienen deze ook opgenomen te worden in het aanbod in de Productcatalogus. Ten einde het aanbod van Producten in de Productcatalogus actueel te houden, is enerzijds een proactieve analyse van het aanbod van constructeurs en van het “open source”-aanbod noodzakelijk en anderzijds een proactieve analyse van de evoluerende behoeften van de Klanten. Om dit te realiseren wordt gebruik gemaakt van input van de Leveranciers en/of producenten, van bronnen op het internet (o.a. voor de “opensource”-alternatieven), van interne competenties binnen de ICT-Dienstverlener en van overleg met e-IB.
- De ICT-Dienstverlener richt de nodige processen in om ervoor te zorgen dat prijsdalingen en/of prijsstijgingen alsook wijzigingen in de modellen voor de Producten in de Productcatalogus snel kunnen worden toegepast. De Productcatalogus moet op dat vlak snel inspelen op (prijs)wijzigingen in de markt.
- De aankooprijzen voor de Producten in de Productcatalogus moeten onafhankelijk zijn van het al dan niet in Exploitatie laten nemen en dienen tot stand te komen via marktbevraging.
- Controleren en bijsturen van de kwaliteit van de configuratiegegevens in de Configuratie-databank en in het documentair systeem van de Klant DDC-DMS, o.a. contracten, licenties, aankooporders, ontvangstbewijzen, Productcatalogus, marktconformiteit.

De opvolging van dit proces gebeurt o.a. aan de hand het beschikbaar stellen van de voor dit proces nodige data in het DDC-DWH zodat o.a. volgende informatie is opgenomen:

- Informatie over de door de Klanten bestelde Producten uit de Productcatalogus;
- Een actueel overzicht van de Onderaannemers/Leverancierscontracten;
- Informatie over de licenties: aantal aangekocht, aantal installaties, aantal in gebruik, ...

14 Change Management

Dit luik is gebaseerd op het ‘ITIL V3 2011 Change Management-proces’ uit ITIL V3 2011 Service Transition.

Het doel van dit proces is om alle fasen bij het wijzigen van de ICT-omgevingen onder controle te houden – om met een minimale operationele onderbreking gewijzigde of nieuwe Diensten te introduceren of bestaande Diensten uit gebruik te nemen.

Een wijziging kan geïnitieerd worden vanuit een vraag van de Klant, vanuit een vraag van de ICT-Dienstverlener, vanuit een Servicedesk-oproep of vanuit een project uitgevoerd door de ICT-Dienstverlener of door Derden.

De ICT-Dienstverlener voorziet in de nodige tools om het change-managementproces te ondersteunen, documenteren, monitoren en op te volgen.

Het Change management proces voorziet ook in communicatiekanalen om de wijzigingen met impact op de Gebruikers/Klanten te communiceren.

Zowel in het kader van het opmaken van offertes, in de uitvoering van Werkaanvragen als in het kader

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

van de exploitatie van de ICT-omgevingen zijn activiteiten nodig m.b.t. het Change management. Deze activiteiten worden per Dienst beschreven in de Service Portfolio.

Er zijn verschillende types van wijzigingen. Naargelang het type van wijziging moet de ICT-Dienstverlener de juiste ondersteunende processen en procedures inrichten:

- Standaard wijziging: een op voorhand geautoriseerde wijziging met laag risico, waarvoor een procedure en werkinstructie is vastgelegd en gedocumenteerd;
- Noodwijziging: een wijziging die zo snel mogelijk geïmplementeerd moet worden. Bijvoorbeeld in het geval van een Incident met prioriteit "Kritiek" of om een security patch te installeren.
- Normale wijziging: dit is elke wijziging die niet onder een standaard wijziging of noodwijziging kan worden ondergebracht.

Het Change-managementproces omvat onder meer volgende activiteiten:

- Het opvolgen en monitoren van de wijzigingsvoorstellen (Request for Change: RFC).
- Het uitvoeren van impactanalyses.
- Het inrichten van de communicatie naar Gebruikers en geïmpacteerde partijen.
- Het inrichten van een goedkeuringsproces voor wijzigingen (goedkeuringen door de interne organisatie van de ICT-Dienstverlener, door de Klant), om niet geautoriseerde wijzigingen te vermijden.
- Het zorgen voor afstemming tussen wijzigingsaanvragen.
- Het analyseren van het operationele change-managementproces; het uitvoeren van Correctieve acties en het formuleren van Verbetervoorstellen waar nodig.
- Het beheren, configureren en stimuleren van correct gebruik van de change-managementregistratietool.
- Het rapporteren over het change-managementproces.

15 Configuratiebeheer

Dit luik is gebaseerd op het 'Service Asset and Configuration Management' uit ITIL V3 2011 Service Transition.

Dit proces is verantwoordelijk om te garanderen dat de bedrijfsmiddelen (die nodig zijn om Diensten in de Service Portfolio te leveren) op een adequate wijze worden beheerd en dat accurate en betrouwbare informatie over die bedrijfsmiddelen beschikbaar is wanneer en waar ze nodig is. Die informatie omvat details over hoe de bedrijfsmiddelen zijn samengesteld en details over relaties tussen bedrijfsmiddelen en wordt bijgehouden in een Configuratiebank.

De Configuratiebank is een logische databank die alle gegevens bevat met betrekking tot de onder Configuratiebeheer geplaatste elementen. Dit betreft de status, historiek en onderlinge relaties van alle IT-componenten (zowel Hardware als Software en inclusief de bedrijfstoepassingen) enerzijds en van alle andere gegevens die nodig zijn voor de ICT-Dienstverlening (o.a. Service afspraken, Projectplannen, architectuurdocumenten, Serviceorganisatie, ...) anderzijds.

Het Configuratiebeheer zorgt voor het verzamelen, opslaan, managen, bijwerken, analyseren en presenteren van gegevens over alle configuratie-items en hun relaties.

Al de onder Configuratiebeheer geplaatste elementen dienen geïdentificeerd te worden en dienen bijgehouden te worden in de Configuratiebank van de Vlaamse overheid. Naast de elementen die in beheer zijn bij de ICT-Dienstverlener kunnen op vraag van de Klanten ook elementen in de Configuratiebank worden opgenomen die niet door de ICT-Dienstverlener worden beheerd. Voor de Producten wordt in de Productcatalogus per Product bijgehouden of inventarisatie in de Configuratiebank vereist is.

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

Voor elk van de verschillende IT-componenten dient voldoende informatie bijgehouden te worden zodat onder andere de impact van een Incident en/of een Werkaanvraag snel kan beoordeeld worden.

Configuratiebeheer is een ondersteunend proces voor heel wat andere processen die beroep moeten doen op de informatie die opgeslagen is in de Configuratedatabank.

Zowel in het kader van de uitvoering van Werkaanvragen als in de Exploitatie van de ICT-omgevingen zijn activiteiten nodig m.b.t. het configuratiebeheer. Deze activiteiten worden per Dienstenpakket beschreven in de Service Portfolio.

De totaliteit van de relationele informatie moet echter via DDC-DWH en via de CMDB-webapplicatie raadpleegbaar zijn voor de verschillende Klanten en Gebruikers. Dit betekent dat de verschillende bronsystemen in principe dagelijks de nodige informatie moeten doorsturen aan het DDC-DWH.

De documentaire informatie moet opgeslagen worden in het met de ICT-Dienstverlener gedeeld documentair systeem (DDC-DMS), met eventueel als uitzondering het beheer van broncode (en de hiermee sterk verbonden informatie) die eventueel in een voor de Klanten en e-IB online toegankelijke beheeromgeving kan opgenomen worden.

Het Configuratiebeheer proces omvat onder meer volgende activiteiten:

- Bepalen, implementeren en onderhouden van een configuratiebeheer baseline, identificeren van de elementen die onder Configuratiebeheer moeten gehouden worden met hun onderlinge relaties. Het betreft hier o.a. het beheer en onderhoud van volgende niet limitatief opgesomde configuratiecomponenten die leiden tot actualisatie van de Configuratedatabank:
 - Beheer van software, hardware, en documentaire configuratiecomponenten m.b.t. de exploitatiediensten zoals opgenomen in de Service Portfolio;
 - Beheer van software, hardware, en documentaire configuratiecomponenten van de bedrijfstoepassingen; In het bijzonder dient er een voor de Klanten online toegankelijke "Definitive Software Library" beschikbaar te zijn met alle nodige informatie (o.a. broncode, testscripts, documentatie voor installatie, helpdesk, ...) over de in productie gezette versies van bedrijfstoepassingen; Daarnaast dient er ook configuratiebeheer voorzien te worden voor (de versies van) de bedrijfstoepassingen die nog in ontwikkeling zijn. Zie ook 17 Verificatiebeheer in dit verband.
 - Beheer van de configuratiecomponenten m.b.t. de Productcatalogus;
 - Beheer van de configuratiecomponenten m.b.t. de licenties en contracten; het Configuratiebeheer m.b.t. softwarelicenties moet o.a. toelaten om na te gaan of het reële gebruik in overeenstemming is met de verworven licenties en om een overzicht te hebben over welke licenties men beschikt. Afhankelijk van het type licentie, moet de relatie met een gebruiker (voor gebruikersgebonden licenties), met een server of een cpu (voor server- of cpu-gebonden licenties), ... bijgehouden worden.
 - Beheer van de configuratiecomponenten als gevolg van wijziging in de ICT-omgeving via Werkaanvragen;
 - ...
- Verbetervoorstellen voorleggen aan de e-IB of Correctieve acties uitvoeren m.b.t. het aanpassen van het Configuratiebeheer datamodel.
- Het bewaken van de dienstenprocessen en ervoor instaan dat de nodige processen/procedures m.b.t. configuratiebeheer zijn ingericht en gedocumenteerd en optimaal worden uitgevoerd zodat de Configuratedatabank steeds een actueel beeld geeft van de werkelijke situatie.

De opvolging van dit proces gebeurt o.a. aan de hand van de rapporten die via het DDC-DWH gegenereerd worden en die per Dienstenpakket zijn beschreven in de Service Portfolio.

De opvolging van dit proces gebeurt o.a. aan de hand van metrieken en indicatoren opgevolgd via de

Metriekenomgeving van DDC-DWH.

16 Release management

Dit luik is gebaseerd op het 'Release and Deployment Management' uit ITIL V3 2011 Service Transition.

Dit proces is verantwoordelijk voor planning en controle van de samenstelling, het testen en de uitrol van uitgiftes, en voor het leveren van nieuwe functionaliteiten terwijl het de integriteit van de bestaande ICT-Dienstverlening beschermt.

Het doel van het Release management proces kan samengevat worden als het verhogen van de efficiëntie en effectiviteit van het Change management, alsook andere service support processen zoals Incident- en Problem management, dit door het bundelen van wijzigingen in releases, welke grondig getest kunnen worden voor distributie in de productieomgeving.

Zowel in het kader van het opmaken van offertes (plannen in welke release de wijziging zal opgenomen worden), in de uitvoering van Werkaanvragen (uitrollen van de release) als in de Exploitatie van de ICT-omgeving zijn activiteiten nodig m.b.t. het release management.

Het release management proces omvat onder meer volgende activiteiten:

- Het inrichten en documenteren van de nodige processen/procedures voor elk Dienstenpakket uit de Service Portfolio waar het relevant is om release management uit te voeren met als doel om aan gebundeld en gecontroleerd release management te doen;
- Het definiëren en onderhouden van een release policy;
- Het onderhouden van de release kalender(s), opnemen van reserveringen in de release kalender tijdens de offertefase, bevestigen van de reservering tijdens de bestelfase en consolideren van verschillende release kalenders;
- Het uitvoeren van impactanalyses op releasemanagement met betrekking tot wijzigingen aan de ICT-omgeving;
- Het inrichten van de communicatie naar de Klanten;
- Het bouwen van de releases: initiëren, toevoegen van wijzigingspakketten, consolideren van het uitrolplan en opvolgen van de releases;
- Het analyseren van het operationeel release management proces, het uitvoeren van Correctieve acties en het formuleren van Verbetervoorstellen waar nodig;
- Het rapporteren over het release management proces, o.a. een overzicht van de release kalenders.

17 Verificatiebeheer

17.1 Algemeen

Dit luik is gebaseerd op het 'Service Validation and Testing' uit ITIL V3 2011 Service Transition.

Dit proces is verantwoordelijk voor validatie en testen van een nieuwe of gewijzigde software (pakket of bedrijfstoepassing) voor het in productie zetten.

Validatie en testen van een nieuwe of gewijzigde software (pakket of bedrijfstoepassing) garandeert dat de software voldoet aan de niet-functionele vereisten die vooral betrekking hebben op de Exploitatie. ("Het is goed gebouwd"). Deze niet-functionele vereisten zijn afhankelijk van de door de Klanten gevraagde Diensten voor Exploitatie, maar omvatten minstens de minimumvereisten zoals beschreven in rubriek "17.2 Minimumvereisten"

Het testen of de nieuwe of gewijzigde software overeenkomt met de ontwerp-specificaties en voldoet

aan de functionele behoeften ("fit for purpose" en "fit for use"), gebeurt als onderdeel van de ontwikkelingsactiviteiten zelf, maar valt buiten het in deze rubriek bedoelde proces "verificatiebeheer";

Voor het valideren en testen (Verificatiebeheer) wordt een vooraf afgesproken set van criteria gebruikt. Dezelfde criteria zijn van toepassing voor software die afkomstig is van een ontwikkelteam van de ICT-Dienstverlener als voor software die afkomstig is van een ontwikkelteam van de Klant of een andere Derde.

17.2 Minimumvereisten

17.2.1 Situering en doelstelling

Er gelden minimumvereisten en corresponderende criteria voor alle nieuwe of gewijzigde software die door de ICT-dienstverlener in productiebeheer worden genomen.

De minimumvereisten betreffen objectieve eisen inzake essentiële aspecten waaraan de software moet voldoen om op een efficiënte en degelijke wijze in productie gesteld te worden en beheerd te worden door de ICT-Dienstverlener. Zonder de invulling van deze kwaliteitselementen wordt de dienstverlening onmogelijk of trager en duurder. Het betreffen dus vooral criteria met als objectief de installeerbaarheid, de onderhoudbaarheid, de stabiliteit, de veiligheid, de beschikbaarheid en volledigheid van essentiële werkproducten.

Deze minimumvereisten zijn geldig onafhankelijk van de ontwikkelaar of leverancier, zij het de ICT-Dienstverlener zelf, de Klant, Onderaannemers of Derden.

17.2.2 Beheer

De ICT dienstverlener onderhoudt deze minimumvereisten, maar elke wijziging ervan moet goedgekeurd worden door e-IB.

De ICT dienstverlener stemt bij de inhoudelijke uitwerking van de minimumvereisten vooraf af met de eigen ontwikkelteams en met de ontwikkelteams die actief zijn of zullen zijn in de raamovereenkomst met betrekking tot ontwikkelingsprojecten, met het oog op een haalbare criteria-set.

Deze minimumvereisten zijn onderworpen aan configuratiebeheer. Goedgekeurde versies worden tevens gepubliceerd en beschikbaar gesteld voor gebruik ten behoeve van de Klanten.

17.2.3 Gebruik

In het kader van verificatieprocessen, zal nagegaan worden of de software die aangeleverd wordt, voldoet aan de minimumvereisten. Vastgestelde defecten (afwijkingen) t.o.v. de minimumvereisten worden genoteerd in het standaard defect-tracking systeem. Daarbij wordt eenduidig gerefereerd naar de identificatiesleutel van de betreffende vereiste.

17.2.4 Minimumvereisten voor bedrijfstoepassingen

17.2.4.1 Bijzondere aandachtspunten inzake de documentatie set en de aanlevering

Volgende (sets van) documenten moeten worden aangeleverd m.b.t. een toepassing:

- Installatiedossier
- Exploitatiedossier
- Helpdeskdossier
- Ontwikkelingsdossier, met o.a. analyses en design-documentatie, architectuur van de applicatie: beschrijving en tekening. Ook te vermelden is de veiligheidsclassificatie. In het bijzonder moet de Gevoeligheid expliciet worden aangegeven, en daarbij onder meer of er privacy gevoelige informatie aanwezig is en/of wordt behandeld.

Ook volgende (sets van) documenten dienen expliciet onderscheiden en aangeleverd te worden, in functie van een vlot lopend verificatieproces:

- Testdossier (Testplan, Testspecificaties, Performantietesten, conformiteit met veiligheidsvereisten, ...)

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

- Codekwaliteitsrapport

Codekwaliteit dient te worden afgetoetst t.o.v. te vermelden referenties. Voor Java is dit o.a.:

- Java code conventions: <http://www.oracle.com/technetwork/java/codeconv-138413.html>
- Sonar rapport (<http://www.sonarsource.org/>)

- Projectinformatie van het ontwikkelingsteam

De toepassing zelf (o.a. de broncode) moet worden aangeleverd in een gestandaardiseerde vorm en structuur. Een toepassingsbundel wordt verwacht als een 'baseline' te worden aangeleverd in een vorm die toelaat om dit onmiddellijk en eenvoudig op te laden in een code repository (DML) van de ICT dienstverlener.

17.2.4.2 Lijst van minimumvereisten

In de 1e kolom staat het identificatienummer van de vereiste; in kolom 2 staat de minimale vereisten waaraan moet voldaan worden

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

| 1 Installatiedossier | |
|-----------------------------|--|
| 1.1.1 | Bevat benodigde gegevens, scripts, files, parameters voor de doelomgeving (productie en/of acceptatie) |
| 1.1.2 | Bevat detailinstructies om de installatie te kunnen uitvoeren |
| 1.2 | Bevat een beschrijving van hoe een upgrade van een of meerdere van de modules geïnstalleerd moet worden |
| 1.3 | Bevat instructies om de installatie ongedaan te kunnen maken in geval van problemen (roll-back procedure). Bevat een script voor het starten en stoppen van de applicatie |
| 1.4 | Bevat benodigde gegevens ivm product releases & upgrades |
| 1.5 | Is in het Nederlands of het Engels opgemaakt |

| 2 exploitatiedossier | |
|-----------------------------|--|
| 2.1.1 | Bevat alle technische informatie m.b.t. hardware, software en licenties om de gepaste infrastructuur te kunnen opzetten |
| 2.1.2 | Bevat beschrijving van de minimale systeemvereisten |
| 2.2.1 | Bevat overzicht van de beveiligingsinstellingen en autorisaties (toegangs- en gegevensbeveiliging) |
| 2.2.2 | Bevat een beschrijving van de toegangscontroles |
| 2.2.3 | Bevat een éénduidige en concrete beschrijving van de gebruikersidentificatiemechanismen |
| 2.2.4 | Bevat een éénduidige en concrete beschrijving van de gebruikersauthenticatiemechanismen |
| 2.2.5 | Bevat een éénduidige en concrete beschrijving van de gebruikersautorisatiemechanismen |
| 2.2.6 | Bevat een éénduidige en concrete beschrijving van de de mechanismen voor beheer |
| 2.3 | Bevat de beschrijving van het versiebeheer voor de gebruikte Middleware (Releaseplanning) |
| 2.4 | Bevat de veiligheidsvereisten en de daaraan tegemoetkomende veiligheidsmaatregelen |
| 2.5 | Is in het Nederlands of het Engels opgemaakt |
| 2.6 | Bevat een beschrijving van supplementaire zaken voor batchverwerking (jobflow met aanduiding van input en output, errorcodes en de daaraan gekoppelde uit te voeren acties, tijdstip en frequentie, andere acties) |
| 2.7 | Bevat de eisen met betrekking tot I/O : tijdstip en hoeveelheid (via bestanden, via DB, drukwerk) |
| 2.8 | Bevat eventuele bijkomende exploitatieaspecten m.b.t. de backup en recovery van de gebruikte database systemen |
| 2.9 | Bevat een lijst van verantwoordelijke contactpersonen bij problemen |
| 2.10.1 | Bevat een beschrijving van de technische architectuur van de applicatie (web-, applicatie- en database server(s), redundantie, load balancing, clustering) |
| 2.10.2 | Bevat een vereenvoudigde technische beschrijving |
| 2.11 | Bevat een beschrijving van het veiligheidsniveau (graad van vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid) en in het bijzonder van het feit of er al dan niet persoonsgegevens aanwezig zijn en welke de hiervoor genomen extra controlemaatregelen zijn |
| 2.12 | Bevat informatie m.b.t. de vereiste capaciteit en de te verwachten groei |

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

| | |
|--------|---|
| 2.13.1 | Bevat een beschrijving van de periodiek uit te voeren controles (oa. output controles, logfiles) |
| 2.13.2 | Bevat een beschrijving van de routinematig herhaaldelijk uit te voeren taken met betrekking tot onderhoud en productie gerelateerde zaken |
| 2.14 | Bevat back-up procedures |
| 2.15.1 | Bevat een lijst van mogelijke foutboodschappen en de bijbehorende acties |
| 2.15.2 | Bevat FAQ-lijsten |
| 2.16 | Er is een topologietekening in Visio of in bitmap (JPG) van de betrokken infrastructuurcomponenten. |
| 2.17 | Bevat een oplijsting van alle bibliotheken die door de toepassing gebruikt worden |
| 2.18 | Bevat een inventaris van gebruikers en hun gebruikersprofielen |
| 2.19 | Bevat een beschrijving van de gegevensuitwisselingen met andere systemen (input- en output) |
| 2.20 | Bevat informatie m.b.t. de vereiste performantie |
| 2.21 | Bevat de Service afspraken |
| 2.22 | Bevat de release planning |
| 2.23 | Bevat een risicoanalyse in verband met de uitbating |
| 2.24 | Bevat recovery procedures |
| 2.25.1 | Bevat escalatieprocedure |
| 2.25.2 | Bevat een calamiteitenplan (indien van toepassing) |

| 3 ontwikkeldossier | |
|---------------------------|---|
| 3.1 | Bevat een beschrijving van het netwerk (gelijktijdig actieve netwerkverbindingen, maximale - en gemiddelde transfersnelheid op het netwerk in kbps) |
| 3.2 | Bevat een lijst van de te contacteren personen |
| 3.3 | Bevat een beschrijving van de toepassing |
| 3.4.1 | Bevat een beschrijving van de applicatiearchitectuur |
| 3.4.2 | Bevat een beschrijving van de fysische implementatie van de interfaces |
| 3.4.3 | Is in het Nederlands of het Engels opgemaakt |
| 3.4.4 | Bevat een beschrijving van de data-architectuur (incl. datamodel) |
| 3.4.5 | Bevat een beschrijving van de technische architectuur |
| 3.4.6 | Bevat een beschrijving van de beveiliging |
| 3.4.7 | Bevat een beschrijving van de rollen en verantwoordelijkheden |
| 3.5 | Volledige en consistente beschrijving van de ontwikkelingsomgeving (inclusief alle benodigde tools en licenties); dient ter beschikking te staan van de ICT-Dienstverlener en ondersteund te worden door de leverancier ervan |
| 3.6.1 | Bevat een beschrijving van de klantvereisten |

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

| | |
|-------|---|
| 3.6.2 | Bevat een functioneel ontwerp (met context diagram (alle logische interfaces – datastromen in en uit); Use Cases, Workflow diagrammen, Klassediagram of Entity Relationship Diagram, ...) |
| 3.7.1 | Bevat een beschrijving van de applicatiearchitectuur (gebruikte software componenten), bij voorkeur grafisch voorgesteld |
| 3.7.2 | De code is volgens geldende standaarden vastgelegd in het gebruikte source control systeem |
| 3.7.3 | De code is voorzien van in-line commentaar. |
| 3.7.4 | Bevat een beschrijving van de hardware die nodig is voor de ontwikkelingsomgeving |
| 3.7.5 | Bevat een beschrijving van de ontwikkelingssoftware, tools, compilers en de benodigde licenties |
| 3.7.6 | Bevat de instructies om de ontwikkelingsomgeving in te richten |

| 4 testdossier | |
|---------------|--|
| 4.1.1 | Er zijn testscripts (bij voorkeur geautomatiseerde testen) voor de systeemtesten |
| 4.1.2 | Er zijn testdata voor het uitvoeren van de interface testen |
| 4.2 | Security testen (minstens een kwetsbaarheidstest voor toepassingen ontsloten naar het internet) |
| 4.3.1 | Er zijn testrapporten (resultaten van een set van testen (vb. testrun) zowel voor functionele als niet functionele testen) |
| 4.3.2 | Er zijn foutrapporten (met overzicht van de fouten die niet opgelost werden) |
| 4.4 | Er zijn testplannen voor het testproces van ontwikkeling (doel, strategie, resources, deliverables, milestones) |
| 4.5 | Er zijn test scenario's (functionele testen) (met beschrijving van gebruikte testdata; input en output; doelstelling van de betreffende test; beschrijving van wat er juist getest wordt; in- en uitvoergegevens; wat gedaan moet worden en wanneer; verwacht resultaat) |

| 5 Helpdesk dossier | |
|--------------------|--|
| 5.5.1 | Bevat instructies voor de afhandeling van incidenten in de 1 ^e lijn (troubleshooting script, communicatieplan voor communicatie naar 2e lijnsondersteuning) |
| 5.5.2 | Bevat telefoonnummer en emailadres van de eerstelijns ondersteuning, benamingen voor de bedrijfstoepassingen, korte functionele beschrijving |

| 6 Project | |
|-----------|---|
| 6.1 | Bevat een lijst van contactpersonen (naam en contactgegevens) bij de leverancier, de klant, de beheergroep |
| 6.2 | Bevat een beschrijving van de bestaansreden van de bedrijfstoepassing (functionele doelstelling en kritieke functies) |
| 6.3 | Bevat documentatie over de bedrijfstoepassing (benamingen, korte functionele beschrijving, kritieke tijdstippen, beschrijving van de gebruikersgroep) |
| 6.4 | Bevat een hoog-niveau overzicht van de bij aanvang gespecificeerde klantvereisten (zowel functionele als niet-functionele). |

18 Event Management

Het betreft hier het proces “Event managementproces” zoals beschreven in ITIL V3 2011 Service Operation.

Een Event is een onverwachte wijziging van de status van een hard- of software-infrastructuur of een ICT-dienst waardoor er een afwijking ontstaat van de normale of verwachte werking. Het Event managementproces zorgt voor het detecteren en interpreteren van events en het nemen van de gepaste maatregelen wanneer een event vastgesteld wordt.

Van de ICT-Dienstverlener wordt in het kader van dit proces verwacht dat hij de juiste en kwalitatief voldoende monitoringtools en controlesystemen (actieve en passieve monitoringtools) opzet om de diensten te kunnen leveren conform de Service Levels in de Service Portfolio en de met de Klant afgesproken kwaliteitsniveaus.

Door het efficiënt invullen van het eventmanagement dient de ICT-Dienstverlener ervoor te zorgen dat:

- alle wijzigingen in status die significant zijn voor een hard- of software-infrastructuur of ICT-dienst snel gedetecteerd worden;
- Events onmiddellijk bij de juiste personen terecht komen zodat de gepaste acties genomen kunnen worden voor het herstel van de normale of verwachte werking;
- een efficiënt filtermechanisme opgezet wordt om in relatie met de mogelijke gevolgen van het Event gepast te kunnen reageren - d.w.z. dat andere maatregelen ingericht zullen moeten worden voor een Event dat enkel informatie geeft dan voor een Event dat een waarschuwing geeft of een Event dat een exceptie aanduidt;
- de juiste mechanismen en filters worden opgezet, rekening houdend met de nood aan beschikbaarheid en capaciteit van de diensten (link met Capacity management en Availability management);
- de juiste monitoringmechanismen opgezet worden om tegemoet te komen aan de functionele vereisten van de betrokken dienst en om de door de Klant gevraagde capaciteit en beschikbaarheid te kunnen garanderen;
- hij de monitoring van events op regelmatige basis bijstuurt op basis van de operationele bevindingen;
- hij bij een Event de nodige escalatiemechanismen opzet (link met communicatiebeheer) en de nodige acties initieert (bv. de creatie van een Incident of een Probleem) rekening houdend met de aard van het Event.

19 Incident Management

Het betreft hier het proces “Incident managementproces” zoals beschreven in ITIL V3 2011 Service Operation.

Een Incident is iedere verstoring in de ICT-Dienstverlening of iedere onverwachte situatie die de kwaliteit van de ICT-Dienstverlening verlaagt of zou kunnen verlagen. Het Incident managementproces betreft het beheren van een Incident gedurende de volledige levenscyclus van het ontstaan tot het afsluiten ervan. Het doel van het proces is om bij onderbreking van de dienstverlening zo snel mogelijk het normale dienstverleningsniveau terug te herstellen.

Van de ICT-Dienstverlener wordt in het kader van dit proces verwacht dat hij de nodige maatregelen neemt (bv. inrichten van een Service desk met medewerkers die de Nederlandse taal spreken (niveau C2)) en ondersteunende tools gebruikt om Incidenten te identificeren, registreren, categoriseren, met de juiste prioriteit te behandelen, te escaleren, op te lossen en erover te rapporteren.

Vanuit het Incident managementproces wordt ook ondersteuning geboden aan andere ondersteunende processen zoals Problem management, Change management, het behandelen van Werkaanvragen, Klachtenmanagement,

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

De ICT-Dienstverlener zorgt voor het opzetten van een Incident management databank waarin de registratie en opvolging van Incidenten opgenomen wordt en voorziet hiervoor de nodige hard- en software-infrastructuur. Hij zorgt ervoor dat het opgezette systeem geïntegreerd is met de andere systemen die voorzien worden ter ondersteuning van de processen met betrekking tot de ICT-Dienstverlening.

De Klanten moeten online (lees)toegang kunnen krijgen tot het Incident managementsysteem dat brongegevens levert aan het DDC-DWH ter opvolging van de ICT-Dienstverlening. Bij voorkeur zijn dit webgebaseerde tools. Indien het tools zijn met een specifieke licentiesoftware dan kan deze besteld worden door de Klanten die 'meekijk' rechten wensen.

Indien het Incident managementsysteem dit voorziet zonder specifieke licentiesoftware, zullen ze via het intranet van het Bestuur ook beschikbaar gesteld worden aan alle Klanten.

Het Incident management proces bestaat uit een aantal stappen die in de rubrieken hieronder in detail toegelicht worden.

19.1 Identificatie van een Incident

Een Incident kan geïnitieerd worden door de melding van een Gebruiker, door personeel van de ICT-Dienstverlener, of automatisch: via het monitoren van events via het eventmanagementproces.

Het melden van een Incident kan telefonisch, per e-mail of via een intranetinterface gebeuren.

Met betrekking tot de identificatie van Incidenten zijn volgende proces indicatoren van toepassing:

Antwoordtijden telefoonoproepen

Beschrijving en definitie

Deze proces indicator geldt enkel voor de telefonische oproepen.

De antwoordtijd wordt gedefinieerd als de tijdsduur tussen het moment dat de telefoon begint te rinkelen en het moment dat de telefoon wordt opgenomen door een operator.

Doelwaarde

Meer dan 85% van de oproepen wordt binnen de 30 seconden opgenomen door een operator.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek geldt enkel voor telefonische oproepen.

De ACD-centrale (Automatic Call Distribution) valt onder de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener.

Meetelementen en -methode

Tijdens de Beperkte Kantooruren wordt het moment waarop een telefonische oproep binnenkomt in de ACD-centrale geregistreerd. De oproep komt binnen en wordt in een systeemqueue gezet. De operator beantwoordt de oproep door een gesprek uit de queue te openen. Het moment waarop deze oproep door een operator beantwoord wordt, wordt eveneens geregistreerd door de ACD-centrale. De antwoordtijd is de tijd die verloopt tussen deze twee geregistreerde tijdstippen.

Niet beantwoorde oproepen

Beschrijving en definitie

Het aantal telefonische oproepen dat binnenkomt en waarbij niet opgenomen wordt door een operator (de oproeper haakt weer in voordat hij antwoord gekregen heeft).

Doelwaarde

Minder dan 10% van alle telefonische oproepen wordt niet beantwoord.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek geldt enkel voor de telefonische oproepen.

De ACD-centrale valt onder de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener.

Meetelementen en -methode

Alle in de ACD-centrale binnenkomende telefonische oproepen worden geregistreerd door de ACD-centrale en worden in een systeemqueue geplaatst. Wanneer de oproeper inhaakt voordat een operator de telefoon opneemt, wordt dit ook geregistreerd door de ACD-centrale. Het aantal oproepen tijdens de Beperkte Kantoorturen waarbij de oproeper vroegtijdig inhaakt t.o.v. het totaal aantal oproepen tijdens de Beperkte Kantoorturen vormt het percentage niet beantwoorde oproepen.

Antwoordtijden e-mail

Beschrijving en definitie

De antwoordtijd voor oproepen die per e-mail worden ingediend, is de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de e-mail binnenkomt op de mailserver en het moment dat een Service desk medewerker de e-mail opent in de systeemqueue van mailoproepen en er automatisch een oproep in het registratiesysteem wordt geopend.

Doelwaarde

Voor meldingen via e-mail geldt dat minstens 85% binnen de 20 minuten na ontvangst de e-mail wordt geopend.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek geldt enkel voor oproepen gemeld per mail tijdens de Beperkte Kantoorturen.

Meetelementen en -methode

Tijdens de Beperkte Kantoorturen wordt het moment waarop een oproep via mail binnenkomt geregistreerd in de door de ICT-Dienstverlener gebruikte tool. Het moment waarop de Service desk medewerker de oproep uit de systeemqueue haalt en opneemt waardoor er een oproep in het registratiesysteem wordt gecreëerd, wordt eveneens in deze tool geregistreerd. De antwoordtijd is de tijd die verloopt tussen deze twee geregistreeerde tijdstippen.

De e-mails worden gedurende twee maanden bewaard als bewijs.

19.2 Registreren van een Incident

Zodra een Incident aan de Service desk gemeld wordt, zal de registratie van het Incident in de databank van de Service desk uitgevoerd worden. Er wordt een uniek identificatienummer toegekend. De ICT-Dienstverlener bevestigt per e-mail aan de Gebruiker dat zijn Incident goed ontvangen is en geeft het unieke identificatienummer dat bij zijn Incident hoort. Bij verdere communicatie rond het Incident zal gebruik gemaakt worden van dit identificatienummer.

Bij de registratie van een Incident wordt o.a. het vermoedelijk aantal geïmpacteerde Gebruikers geregistreerd. Dit aantal dient gecorrigeerd te worden indien tijdens het oplossen van het Incident het genoteerde aantal niet correct blijkt te zijn.

19.3 Categoriseren van een Incident

De ICT-Dienstverlener zal het Incident categoriseren rekening houdend met volgende elementen:

- De categorisatie moet een efficiënte routing van het incident naar de verschillende Uitvoerende teams ondersteunen zodat het aantal keer dat een Incident wordt doorgeschoven naar een ander Uitvoerend team geminimaliseerd wordt.
- De categorisatie moet de realisatie mogelijk maken van de rapporteringen die in dit do-

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

cument en in de Service Portfolio beschreven worden voor de verschillende Diensten.

- De categorisatie dient zo eenvoudig mogelijk te zijn en moet snel en flexibel kunnen aangepast worden (bv. bij het toevoegen van nieuwe diensten).

19.4 Toekennen van een prioriteit aan een Incident

Rekening houden met de dringendheid van een Incident (hoe snel is het voor de business nodig om een oplossing te hebben) enerzijds en het niveau van business impact anderzijds, wordt een gepaste prioriteit toegekend aan een Incident.

Indien de melder van een Incident stelt dat er verschillende Gebruikers geïmpacteerd zijn dan zal de Service desk in ieder geval een prioriteit 'kritiek' of 'zeer hoog' toekennen. Hierbij wordt rekening gehouden met de specifieke Serviceafspraken die van toepassing zijn op de Exploitatie van de geïmpacteerd ICT-componenten. Bij twijfel wordt initieel de hoogste prioriteit toegekend. Nadien kan de prioriteit gecorrigeerd worden indien blijkt dat dit nodig is.

Met betrekking tot Incidenten worden volgende prioriteitsklassen gehanteerd:

| Prioriteit | Code Prioriteit | Omschrijving |
|----------------------|-----------------|--|
| Kritiek | 1 | Een ICT-functie (toepassing, systeem, ...) is niet beschikbaar en er is geen alternatieve oplossing (work around) beschikbaar. Deze onbeschikbaarheid heeft een zeer grote impact op de werking van de Gebruiker of heeft betrekking op meer dan één Gebruiker. Onmiddellijke oplossing is vereist en de Service afspraken die van toepassing zijn op de geïmpacteerd ICT-functie vereisen prioriteit kritiek. |
| Zeer hoge prioriteit | 2 | Een ICT-functie (toepassing, systeem, ...) is niet beschikbaar en er is geen alternatieve oplossing (work around) beschikbaar. Deze onbeschikbaarheid heeft een zeer grote impact op de werking van de Gebruiker of heeft betrekking op meer dan één Gebruiker. Onmiddellijke oplossing is vereist en de Service afspraken die van toepassing zijn op de geïmpacteerd ICT-functie vereisen geen prioriteit kritiek. |
| Hoge prioriteit | 3 | Een ICT-functie (toepassing, systeem, ...) is niet beschikbaar en er is geen alternatieve oplossing (work around) beschikbaar. Deze onbeschikbaarheid heeft een belangrijke impact op de werking van een individuele Gebruiker. Er is sprake van een belangrijke impact wanneer de Gebruiker verschillende functionaliteiten, nodig voor het uitvoeren van zijn werk, niet meer beschikbaar heeft en ook niet via een "work around" kan uitvoeren. Onmiddellijke oplossing is vereist. |
| Medium prioriteit | 4 | Een ICT-functie (toepassing, systeem, ...) is niet beschikbaar maar er is een alternatieve oplossing (work around)" mogelijk en/of de onbeschikbaarheid heeft slechts een beperkte impact op de werking van een individuele Gebruiker. Snelle oplossing is vereist. |
| Lage prioriteit | 5 | Fouten die enkel een ongemak veroorzaken, en waarvoor een alternatieve oplossing (work around) beschikbaar is. |

19.5 Initiële Incidentdiagnose

Eenvoudige Incidenten kunnen door de registratiemedewerker van de Service desk telefonisch opgelost worden. Indien dit niet mogelijk is, wordt een eerstelijnsmedewerker aangeduid binnen de Service desk. De naam van deze eerstelijnsmedewerker wordt gecommuniceerd aan de melder van het Incident.

dent.

De eerstelijnsmedewerkers van de Service desk zullen de nodige kennis, ervaring en rechten hebben om een zo hoog mogelijk percentage van oproepen zelf te kunnen oplossen (oplossingsgraad Incidenten door eerstelijnsmedewerkers). Om dit te realiseren zal een kennisdatabank ingeschakeld worden.

Met betrekking tot de het oplossen van Incidenten door de Service desk zijn volgende procesmetrieken van toepassing:

Oplossingsgraad Incidenten door eerstelijnsmedewerkers

Beschrijving en definitie

Deze procesmetriek wordt gedefinieerd als het aantal Incidenten m.b.t. de gebruikersinfrastructuur dat de Service desk in eerste lijn oploste ten opzichte van het aantal Incidenten m.b.t. de gebruikersinfrastructuur dat van op afstand opgelost kon worden. Deze SLA is dus een indicatie van de toegevoegde waarde en kennis van de Service desk.

Doelwaarde

De Service desk dient meer dan 60% van de Incidenten m.b.t. de gebruikersinfrastructuur in eerste lijn op te lossen.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Incidenten waarvoor een interventie ter plaatse noodzakelijk was (bijvoorbeeld hardware-interventie) worden niet mee opgenomen in de meting, aangezien de Service desk deze niet van op afstand kan oplossen. Dit is onder andere het geval voor PC's die niet over een netwerkconnectie beschikken.

Meetelementen en -methode

Maandelijks wordt per Incident bijgehouden wie deze heeft opgelost (eerstelijns, tweedelijns, ...) en of het Incident van op afstand werd opgelost. De Incidenten m.b.t. gebruikersinfrastructuur die opgelost werden door de eerstelijnsmedewerker(s) van de Servicedesk zullen worden afgewogen ten opzichte van het aantal Incidenten m.b.t. de gebruikersinfrastructuur van de betrokken maand.

19.6 Incidentescalatie

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat intern zijn organisatie de gepaste escalatiemechanismen worden opgezet voor het oplossen van Incidenten op maat van de dienstverleningsniveaus die voor de Diensten in de Service Portfolio zijn beschreven.

Daarnaast zorgt de ICT-Dienstverlener in dit kader ook voor communicatie over de Incidenten naar de Klanten/Gebruikers op basis van onderstaande tabel:

1. Prioriteit Kritiek

| | Tijd | Monitor | Melding geïmpacteerde Vlaamse overheid |
|----------|--|----------------------|---|
| Niveau 0 | Ontvangst | Service-desk systeem | Aangeduide ICT-Contactpersonen van de Klanten/Applicatiebeheerder/Relatiebeheerder entiteit e-government en ICT-Beheer/Netwerkverantwoordelijke entiteit e-government en ICT-Beheer (enkel voor netwerkgerelateerde Incidenten)/ ICT-manager Vlaamse overheid/Contractbeheerder/SLA-beheerder (enkel voor Incidenten met meer dan 100 geïmpacteerde Gebruikers) |
| Niveau 1 | Na 1 uur en bij elke statusverandering | Service-desk systeem | Aangeduide ICT-Contactpersonen van de Klanten /Applicatiebeheerder/Relatiebeheerder entiteit e-government en ICT-Beheer/Netwerkverantwoordelijke entiteit e-government en ICT-Beheer (enkel voor netwerk- |

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | gerelateerde Incidenten)/ ICT-manager Vlaamse overheid/Contractbeheerder/SLA-beheerder (enkel voor Incidenten met meer dan 100 geïmpacteerde Gebruikers) |
|--|--|--|--|

2. Zeer hoge prioriteit

| | Tijd | Monitor | Melding geïmpacteerde Vlaamse overheid |
|----------|--|----------------------|--|
| Niveau 0 | Ontvangst | Service desk systeem | Aangeduide ICT-Contactpersonen van de Klanten /Applicatiebeheerder/Relatiebeheerder entiteit e-government en ICT-Beheer/Netwerkverantwoordelijke entiteit e-government en ICT-Beheer (enkel voor netwerkgerelateerde Incidenten)/ ICT-manager Vlaamse overheid/Contractbeheerder/SLA-beheerder (enkel voor Incidenten met meer dan 100 geïmpacteerde Gebruikers) |
| Niveau 1 | Na 4 uur en bij elke statusverandering | Service desk systeem | Aangeduide ICT-Contactpersonen van de Klanten /Applicatiebeheerder/Relatiebeheerder entiteit e-government en ICT-Beheer/Netwerkverantwoordelijke entiteit e-government en ICT-Beheer (enkel voor netwerkgerelateerde Incidenten)/ ICT-manager Vlaamse overheid/Contractbeheerder/SLA-beheerder (enkel voor Incidenten met meer dan 100 geïmpacteerde Gebruikers) |

3. Hoge prioriteit

| | Tijd | Monitor | Melding geïmpacteerde Klanten |
|----------|--|---------------------|----------------------------------|
| Niveau 0 | Ontvangst | Servicedesk systeem | Gebruiker |
| Niveau 1 | Na 4 uur en bij elke statusverandering | Servicedesk systeem | Contact opnemen met de Gebruiker |

4. Medium prioriteit

| | Tijd | Monitor | Melding geïmpacteerde Klanten |
|----------|---|---------------------|----------------------------------|
| Niveau 0 | Ontvangst | Servicedesk systeem | Gebruiker |
| Niveau 1 | Na 20 uur en bij elke statusverandering | Servicedesk systeem | Contact opnemen met de Gebruiker |

5. Prioriteit Laag

| | Tijd | Monitor | Melding geïmpacteerde Klanten |
|----------|---|---------------------|----------------------------------|
| Niveau 0 | Ontvangst | Servicedesk systeem | Gebruiker |
| Niveau 1 | Na 40 uur en bij elke statusverandering | Servicedesk systeem | Contact opnemen met de Gebruiker |

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

| | | | |
|---|--------|------|---------|
| 1 | dering | teem | bruiker |
|---|--------|------|---------|

19.7 Oplossen van Incidenten

Wanneer de Service desk medewerker het Incident niet zelf kan oplossen, wordt het doorgegeven aan meer gespecialiseerde technische medewerkers: de tweedelijns ondersteuning. Eveneens wordt aan de melder van het Incident gecommuniceerd of er al dan niet iemand ter plaatse komt en wanneer dit voorzien is.

De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat een maximaal aantal Incidenten opgelost kan worden van op afstand. De Gebruiker zal steeds verwittigd worden indien controle op afstand door de ICT-Dienstverlener wordt overgenomen.

Tijdens het oplossen van Incidenten worden de ondernomen acties systematisch geregistreerd. Zo is steeds een oplossingshistoriek van het Incident beschikbaar en vormt de verzameling van data een onderliggende kennisdatabank m.b.t. het oplossen van Incidenten.

Indien de resolutietijd van het Incident niet gerespecteerd kan worden dan wordt de Gebruiker hiervan per e-mail in kennis gesteld (zie ook 19.6 Incident escalatie).

Met betrekking tot de het oplossen van Incidenten is volgende procesindicator van toepassing:

Resolutietijd Incidenten

Beschrijving en definitie

Dit is de tijd tussen de start van de registratie in het Service desk systeem van de melding van het Incident (opnemen van de telefoon of de e-mail uit de systeemqueue, registratie via de intranetinterfa-
ce) en het definitief afsluiten van het Incident. De tijdsspanne tussen het versturen van deze afsluit-
melding door de Service desk aan de melder en het antwoord van de melder dat hij al dan niet tevre-
den is met de aangereikte oplossing, wordt NIET meegeteld in de resolutietijd.

Doelwaarde

Doelwaarde met betrekking tot resolutietijd binnen de Beperkte Kantooruren:

| Prioriteit Incident | Code Prioriteit | Gemiddelde maande- lijkse resolutietijd per prioriteitsklasse |
|------------------------|-----------------|---|
| "Kritiek" | 1 | 1,5 uur |
| "Zeer hoge prioriteit" | 2 | 3 uur |
| "Hoge prioriteit" | 3 | 4 uur |
| "Medium prioriteit" | 4 | 10 uur |
| "Lage prioriteit" | 5 | 20 uur |

Doelwaarde met betrekking tot resolutietijd buiten de Beperkte Kantooruren

| Prioriteit Incident | Code Prioriteit | Gemiddelde maande- lijkse resolutietijd per prioriteitsklasse |
|---------------------|-----------------|---|
| "Kritiek" | 1 | 4 uur |

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

De klok voor het oplossen van Incidenten loopt voor zeer hoge, hoge, medium en lage prioriteit enkel binnen de Beperkte Kantooruren. Voor prioriteit kritiek loopt de klok verder buiten de Beperkte Kantooruren.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek geldt enkel voor meldingen van Incidenten door Gebruikers.

De metriek geldt enkel voor alle Incidenten met betrekking tot de ICT-Dienstverlening die in het kader van deze Overeenkomst door de ICT-Dienstverlener verzorgd wordt.

Meetelementen en -methode

Op basis van het registratie- en afsluitingstijdstip in het Service desk systeem.

19.8 Afsluiten van Incidenten

Een Incident kan pas afgesloten worden indien het Incident ook opgelost is en de normale werking van de ICT-Dienstverlening hersteld is. De melder bepaalt zelf of een Incident met goed gevolg is opgelost (telefonisch of per mail). Op dat ogenblik wordt het Incident definitief afgesloten. Indien de oplossing van het Incident per mail aan de Gebruiker wordt gemeld, kan hij reageren binnen een termijn van 5 Werkdagen nadat het voorlopig afsluiten van het Incident gemeld wordt, indien het Incident niet met goed gevolg opgelost is. Het oplossingsproces voor het Incident wordt in dit geval terug gestart.

Met betrekking tot de het afsluiten van Incidenten is volgende procesindicator van toepassing:

Klantentevredenheidsonderzoek

Beschrijving en definitie

Met klantentevredenheid wordt hier de perceptie van de Gebruikers over de kwaliteit van de ICT-Dienstverlening door de Service desk bedoeld.

Deze perceptie zal gemeten worden op basis van vragenlijsten die in overleg tussen de Klant(en) en de ICT-Dienstverlener bepaald worden.

De Service desk zal maandelijks een klantentevredenheidsonderzoek uitvoeren. Daarvoor worden steekproeven genomen van 1% van het aantal afgesloten oproepen. De ICT-Dienstverlener zal op basis van beschikbare standaardvragenlijsten een voorstel tot vragenlijst indienen bij de Klant(en), waarna deze in gezamenlijk overleg kan worden vastgesteld.

Doelwaarde

De globale gemiddelde score bij iedere maandelijks uitgevoerde bevraging zal beter zijn dan 3 op een schaal van 1 (niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden).

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

De ICT-Dienstverlener zal op basis van de resultaten in deze klantentevredenheidsonderzoeken oplossingen en verbeteringsvoorstellen formuleren in overleg met de Klant(en).

Meetelementen en -methode

De metingen met betrekking tot Incidenten worden uitgevoerd via het Service desk systeem.

19.9 Rapportering Incident management

Maandelijks worden volgende metriecken m.b.t. het Incident management via het datawarehouse ter beschikking gesteld:

- totaal aantal afgesloten Incidenten per prioriteit (binnen en buiten kantooruren);
- totaal aantal openstaande Incidenten per prioriteit;

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

- totaal aantal opgeloste Incidenten;
- Gemiddelde leeftijd van de open Incidenten per prioriteit;
- Aantal nieuwe Incidenten in de voorbije maand per prioriteit;

Verder worden maandelijks de hierboven reeds vermelde procesindicatoren gerapporteerd en opgevolgd:

- de resultaten van het Klantentevredenheidsonderzoek.
- gemiddelde resolutietijd voor alle Incidenten per prioriteit;
- De oplossingsgraad Incidenten door eerstelijnsmedewerkers;
- Het percentage telefonische oproepen dat binnen 30 seconden opgenomen wordt, bepaald op basis van de ACD-gegevens;
- Het percentage niet beantwoorde telefonische oproepen (t.o.v. het totaal aantal telefonische oproepen), bepaald op basis van de ACD-gegevens;
- Het percentage en het aantal oproepen (per e-mail) die binnen de vooropgestelde tijd werden opgenomen;

Daarnaast worden dagelijks alle relevante gegevens m.b.t. de incidenten opgeladen in het DDC-DWH zodat de nodige rapporten kunnen getrokken worden.

20 Behandelen van Werkaanvragen

Het betreft hier het proces “Request fulfilment proces” zoals beschreven in ITIL V3 2011 Service Operation.

Dit proces heeft betrekking op het overkoepelende beheer van de ganse levenscyclus van alle types Werkaanvragen. Afhankelijk van het type Werkaanvraag zullen vanuit dit proces eventueel ook andere processen moeten aangeroepen worden (in het bijzonder het “Change Management”-proces (zie rubriek 14))

De term Werkaanvraag is een generieke omschrijving van verschillende types van vragen die Klanten kunnen stellen voor het uitvoeren van bepaalde activiteiten en eventueel het leveren van bepaalde Producten in het kader van een bepaald Dienstenpakket die geen betrekking heeft op een falen van de door de ICT-Dienstverlener beheerde ICT-omgeving.”.

Van de ICT-Dienstverlener wordt in het kader van dit proces verwacht dat hij de nodige maatregelen neemt (bv. inrichten van een Service desk met medewerkers die de Nederlandse taal spreken (niveau C2)) en ondersteunende tools (bv: een service request tool en/of een webbestelinterface ter ondersteuning van het bestelproces) gebruikt om Werkaanvragen op een efficiënte en klantvriendelijke manier te kunnen ontvangen, registreren, valideren, categoriseren, met de juiste prioriteit te behandelen, autoriseren, uit te voeren en erover te rapporteren.

Hierbij kan een onderscheid gemaakt worden tussen volgende categorieën van Werkaanvragen :

- Eenvoudige Werkaanvragen: beperkte wijzigingen aan de bestaande ICT-omgeving, waarvoor de uit te voeren activiteiten voorgedefinieerd zijn en waarvoor de prijs louter gebaseerd is op de in de Prijslijst afgesproken prijzen. Voorbeelden van deze categorie van Werkaanvragen zijn:
 - een vraag om een paswoord te wijzigen;
 - een vraag om een bijkomende werkplek te installeren;
 - een vraag om een nieuwe versie van een bedrijfstoepassing in productie te zetten;
- Werkaanvragen in het kader van Projecten: Projecten hebben betrekking op belangrijke uitbreidingen of wijzigingen aan de bestaande ICT-omgeving waarvoor de uit te voeren

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

activiteiten en de uiteindelijke prijs niet voorgedefinieerd zijn. Projecten zullen in principe steeds starten met een Werkaanvraag voor het opmaken van een offerte. Nadien volgen dan een of meerdere Werkaanvragen voor de bestelling van opeenvolgende fasen (overeenkomstig de offerte) of voor het bestellen van wijzigingen..

Het proces m.b.t. het beheer van Werkaanvragen bestaat uit een aantal stappen die in de rubrieken hieronder in detail toegelicht worden. Deze stappen zullen maximaal kostenefficiënt ingericht worden door de ICT-Dienstverlener o.a. door waar mogelijk manuele acties te automatiseren.

20.1 Indienen van een Werkaanvraag

De ICT-Dienstverlener voorziet de nodige tools om het indienen van een Werkaanvragen door de Klant te ondersteunen.

De webbestelinterface voor de Klanten moet zowel een interface bevatten voor manuele inbreng van Werkaanvragen als een interface (bij voorkeur een open “webservice”) voor inbreng vanuit een informatiesysteem van de Klant (zoals bv “open e-PRIOR” van de Europese comissie)

De ICT-Dienstverlener dient per Klant bij te houden (in CMDB2) welke personen voor die Klant het recht hebben om Werkaanvragen (of bepaalde types van Werkaanvragen) in te dienen. Voor elke nieuwe Klant dient de ICT-Dienstverlener via de leidinggevende persoon van de betrokken organisatorische entiteit de namen op te vragen van de personen die bevoegd zijn om Werkaanvragen in te dienen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om eventuele wijzigingen tijdig door te geven.

20.2 Registreren en valideren van een Werkaanvraag

Een Werkaanvraag wordt geregistreerd bij de Service desk en er wordt een uniek identificatienummer toegekend. De ICT-Dienstverlener bevestigt per e-mail aan de Klant dat zijn Werkaanvraag goed ontvangen is en communiceert het unieke identificatienummer. Bij verdere communicatie rond de Werkaanvraag zal gebruik gemaakt worden van dit identificatienummer.

Ook andere relevante informatie zoals o.a. de datum/tijd van indiening, de klantgegevens, een omschrijving van de gevraagde dienst, het gevraagde dienstverleningsniveau, de status ... worden geregistreerd.

Deze informatie wordt in verdere stappen steeds verrijkt en geactualiseerd.

De Service desk kijkt na of de Werkaanvraag afkomstig is van een Klant van deze Overeenkomst en of het een Dienst betreft die behoort tot de scope van deze Overeenkomst.

20.3 Categoriseren van de Werkaanvraag

In deze stap wordt bepaald welke Diensten uit de Service Portfolio deel uitmaken van de Werkaanvraag. De ICT-Dienstverlener categoriseert de Werkaanvraag (Eenvoudige Werkaanvraag of Project; betrokken Dienstenpakket) en stuurt afhankelijk van de categorie de juiste teams/processen/procedures/ binnen zijn organisatie aan.

20.4 Toekennen van een prioriteit voor de Werkaanvraag

De prioriteit van een Werkaanvraag wordt door de ICT-Dienstverlener bepaald rekening houdend met de SLA bepalingen m.b.t. de via de betrokken Werkaanvraag aangevraagde Diensten in de Service Portfolio.

20.5 Autoriseren van de Werkaanvraag

Voor elke Werkaanvraag zal de ICT-Dienstverlener nakijken of de Werkaanvraag werd ingediend door een hiertoe voor de betrokken Klant bevoegde persoon en of de nodige identificatiegegevens voor de uitvoering en facturatie van de Werkaanvraag zijn opgegeven.

20.6 Uitvoeren van de Werkaanvraag

Afhankelijk van de categorie van de Werkaanvraag wordt een aangepast Werkaanvraag proces door-

lopen. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- De Eenvoudige Werkaanvragen: Voor deze categorie van Werkaanvragen dient de ICT-Dienstverlener op basis van een voorgedefinieerd procesmodel ervoor te zorgen dat de uitvoering telkens consistent en kwalitatief gebeurt zodat er een minimaal risico is op vertragingen of fouten tijdens de realisatie van de Werkaanvraag.
- Werkaanvragen in het kader van Projecten: Voor deze categorie van Werkaanvragen zorgt de ICT-dienstverlener dat de uitvoering consistent en kwalitatief gebeurt conform de afspraken gedocumenteerd in de door de klant bestelde offerte. Voor onderdelen waarvoor in het Projectvoorstel werd afgesproken dat ze in middelenverbintenis worden gerealiseerd wordt de frequentie van tussentijdse goedkeuring van prestatiestaten met de Klant afgesproken en gedocumenteerd in het Projectvoorstel.

20.7 Afsluiten van de Werkaanvraag

Volgende activiteiten worden uitgevoerd door de ICT-Dienstverlener in het kader van de acceptatie de Werkaanvraag:

In het geval van de Eenvoudige Werkaanvragen:

- Na uitvoeren van alle prestaties (inclusief actualisatie van de Configuratiebank) in het kader van de Werkaanvraag wordt een e-mail gestuurd aan de Klant met de vraag om binnen de 10 Werkdagen te bevestigen dat de uitvoering correct is gebeurd of te melden wat de eventuele problemen zijn;
- Indien de Klant na 10 Werkdagen niet reageert wordt een tweede en finale e-mail gestuurd;
- Na het ontvangen van de acceptatie van de Klant of 5 Werkdagen na de tweede e-mail wordt de Werkaanvraag definitief afgesloten;
- Na afsluiten van de Werkaanvraag wordt vanuit dit proces een trigger gegeven naar het Financieel management om het facturatie proces te initiëren.

Voor Werkaanvragen in het kader van de uitvoering van Projecten:

- Na afwerking en acceptatie door de Klant van de verschillende in het Projectvoorstel vermelde werkproducten kan de ICT-Dienstverlener aan de Klant vragen om de Oplevering te laten plaatsvinden. Zodra alle leveringen en prestaties van een mijlpaal of van het Project zijn uitgevoerd en de Configuratiebank is geactualiseerd wordt aan de Klant een ontwerp Proces Verbaal van Oplevering ter goedkeuring voorgelegd. De Klant beschikt dan over een termijn van één kalendermaand binnen dewelke hij de Oplevering moet uitvoeren, tenzij er in het Projectvoorstel een andere regeling is afgesproken. Voor projecten waarin Producten zijn opgenomen, worden de specifieke afspraken rond de leverancierswaarborg op de betrokken Producten, mee afgesproken in het Projectvoorstel.
- Na ontvangst van een door de Klant goedgekeurd Proces Verbaal van Oplevering wordt de Werkaanvraag door de ICT-Dienstverlener afgesloten en wordt een trigger gegeven naar het Financieel management om het facturatie proces te initiëren.

21 Problem Management

Het betreft hier het proces “problem management” zoals beschreven in ITIL V3 2011 Service Operation.

Het problem management proces is verantwoordelijk voor het beheren van de levenscyclus van alle problemen m.b.t. de ICT-Dienstverlening.

De ICT-Dienstverlener garandeert de implementatie van de nodige problem management processen, met bijbehorende tools, systemen en procedures voor alle diensten in de Service Portfolio, en verbindt zich tot een goede en gestructureerde Service deskwerking conform deze procedures.

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

Het opvolgen, registreren, analyseren en oplossen van alle Problemen moet via een uniek contactpunt – de Service desk – geregistreerd en aangestuurd worden.

Het doel van problem management is om op basis van gekende fouten en tekortkomingen aan de ICT-omgeving proactief in te grijpen om Incidenten te voorkomen, om Incidenten die meermaals voorkomen te identificeren en te voorkomen en op de impact van Incidenten die niet te vermijden zijn te minimaliseren. De ICT-Dienstverlener dient zowel een reactief als een proactief problem management op te zetten.

Het problem management proces heeft een reactieve en proactieve invalshoek. Het problem management proces omvat o.a. volgende activiteiten:

- Identificeren van Problemen door de ICT-Dienstverlener. Problemen kunnen geïdentificeerd worden via volgende kanalen:
 - Vanuit het Incident management proces (bv door analyse van meermaals voorkomende Incidenten of op basis van lange termijnanalyse van Incidenten);
 - Vanuit een proactief problem management;
 - Vanuit Event management proces (bv door automatische detectie via monitoring tools);
 - Door de Service desk;
 - Vanuit informatie van Leveranciers/Onderaannemers die kan aanleiding geven tot het identificeren van Problemen.
- Registreren van Problemen en uitvoeren van een impactanalyse en noteren van een verwijzing naar de Incidenten die aan de oorzaak liggen van het Probleem. Toekennen van de ernst en prioriteit van het Probleem afhankelijk van de gevolgen voor de ICT- Dienstverlening.
- Toewijzen van het Probleem binnen de Serviceorganisatie en opstellen van een Probleem diagnose (Root Cause analyse). Indien mogelijk wordt een alternatieve oplossing (work around) uitgewerkt. Zodra de onderliggende oorzaak van het Probleem gevonden is en de alternatieve oplossing geïmplementeerd is, wordt het Probleem een "gekende fout".
- Zodra de onderliggende oorzaak gekend is kan gestart worden met het uitvoeren van de oplossing van het Probleem. Afhankelijk van de impact van de te implementeren oplossing dienen de nodige processen hierbij betrokken te worden (o.a. change management).
- Nakijken of de oplossing voldoet om het Probleem/Gekende fout te verhelpen en afsluiten van het Probleem indien de oplossing voldoet.

De ICT-Dienstverlener rapporteert over volgende indicatoren mbt de door de Service desk geregistreeerde Problemen naar aanleiding van het Problem management proces.:

- De gemiddelde tijdsduur tussen het registreren van het Probleem en het definiëren van een gekende fout;
- De gemiddelde tijdsduur tussen het definiëren van een gekende fout en afsluiten van het Probleem;
- De gemiddelde doorlooptijd van de open Problemen;
- Het aantal problemen met een gekende fout geïdentificeerd ;

Volgende rapporteringsgegevens worden maandelijks ter beschikking gesteld op basis van het DDC-DWH:

- Een overzicht van de open Problemen met hun startdatum, status en (korte) omschrijving van de grondoorzaak ("root cause") van zodra die gekend is.
- Een overzicht m.b.t. "herhalende Incidenten" die eventueel in aanmerking komen om een Probleem te openen.
- Een overzicht van de kritieke Incidenten die eventueel in aanmerking komen om een Pro-

bleem te openen.

- Een overzicht van de wijzigingsvoorstellen gerelateerd aan Problemen.

Minstens voor de Problemen die de oorzaak zijn of kunnen zijn van belangrijke onbeschikbaarheden wordt verwacht dat er een degelijke “Root Cause Analyse”-document wordt gemaakt dat opgeslagen wordt in DDC-DMS.

De Klanten moeten online (lees)toegang kunnen krijgen tot het Problem management systeem dat brongegevens aanlevert aan het DDC-DWH ter opvolging van de ICT-Dienstverlening. Bij voorkeur zijn dit webgebaseerde tools. Indien het tools zijn met een specifieke licentiesoftware dan kan deze via een afzonderlijke Werkaanvraag besteld worden door de Klanten die “meekijk” rechten wensen. Indien de monitoring- en beheerssystemen dit voorzien zonder specifieke licentiesoftware, zullen ze via het intranet van het Bestuur ook beschikbaar gesteld worden aan alle Klanten.

22 Toegangsbeheer

Het betreft hier het “Access management proces” zoals beschreven in ITIL V3 2011 Service Operation.

Toegangsbeheer is het proces dat verantwoordelijk is voor het toegankelijk maken van Diensten, gegevens, of andere bedrijfsmiddelen voor gebruikers. Toegangsbeheer helpt de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van bedrijfsmiddelen te beschermen door te garanderen dat alleen geautoriseerde gebruikers ze kunnen bekijken of veranderen. Toegangsbeheer implementeert het beleid m.b.t. het beveiligen van informatie.

Binnen het Toegangsbeheer wordt de autorisatie van gebruikers om Diensten en data te gebruiken geregeld en worden ook de nodige maatregelen genomen om te verhinderen dat niet-geautoriseerde gebruikers Diensten en data kunnen benaderen.

In het “Information security management proces” worden de veiligheidsbeleidslijnen bepaald en deze worden toegepast in het Toepassingsbeheer. Het toepassen van de veiligheidsbeleidslijnen valt onder de verantwoordelijkheid van de Uitvoerende teams van de ICT-Dienstverlener.

Binnen het Toegangsbeheer worden van de ICT-Dienstverlener volgende activiteiten verwacht:

- Behandelen van vragen voor toegang tot systemen en data. Deze vragen kunnen geïnitieerd worden vanuit een Werkaanvraag of een Change;
- De verificatie van de vragen voor toegang waarbij wordt nagegaan of de Gebruiker die de vraag stelt wel degelijk de persoon is waarvoor hij/zij zicht uitgeeft en of de gevraagde toegang wel mag gegeven worden aan de betrokken persoon;
- Het ondersteunen van de Klant om controles en monitoring te doen op de toegangsrechten. Bijvoorbeeld wanneer Gebruikers intern van entiteit veranderen, op pensioen gaan, uit dienst treden, ...;
- Het bijhouden van (historische) logfiles in het kader over de toegang van Gebruikers;

23 Klachtenbeheer

Er wordt algemeen aanvaard dat een effectieve klachtenbehandeling een belangrijk instrument is in het kader van integrale kwaliteitszorg. Een effectieve klachtenbehandeling heeft zowel een preventief effect (de diensten passen zich aan om “Klachten te voorkomen”) alsook een leereffect. Door het analyseren van de Klachten krijgt men immers veel informatie over de gewenste verbeteringen van de ICT-Dienstverlening.

Met betrekking tot het klachtenmanagement zal de opvolging en coördinatie aangestuurd worden van de e-IB relatiebeheerders. De Uitvoerende teams van de ICT-Dienstverlener hebben een heel belangrijke rol in de uitvoering van het klachtenmanagement proces.

Het klachtenmanagement van de ICT-Dienstverlener is een onderdeel van het klachtenmanagement

bij e-IB. De ICT-Dienstverlener ondersteunt de e-IB m.b.t. Klachten te wijten aan de Diensten geleverd door de ICT-Dienstverlener.

Een Klacht is een expliciete, melding van een niet naar wens verlopende ICT-Dienstverlening.

De Klant/Gebruiker kan een Klacht indienen wanneer hij oordeelt dat de ICT-Dienstverlening structureel niet naar wens verloopt. Via de klachtenafhandeling wordt nagekeken of er geen haperingen zijn in het operationeel proces die moeten opgelost worden en of er geen structurele wijzigingen nodig zijn in het proces of het dienstverleningsaanbod.

Een “effectief klachtenbeheer” kan gedefinieerd worden als “het op een systematische en gestructureerde manier erkennen, herkennen en afhandelen van Klachten op een zodanige wijze dat zowel de Klant/Gebruiker als de ICT-Dienstverlener hier maximaal rendement van hebben”.

Belangrijke voorwaarde voor “effectief klachtenbeheer” is dat de bedrijfscultuur van de “lerende organisatie” moet heersen bij de ICT-Dienstverlener waar bij fouten niet naar een schuldige gezocht wordt maar naar een oplossing. Enkel dan kunnen Klachten constructief aangewend worden.

24 Projectmanagement

Dit luik is gebaseerd op de processen zoals beschreven in CMMI-DEV.

Projectmanagement omvat alle activiteiten met betrekking tot het plannen, monitoren, opvolgen en controleren van een Project gedurende de ganse levenscyclus van het Project.

Om een Project te realiseren zal de ICT-Dienstverlener gebruik maken van een erkende projectmethodologie (PRINCE2 of gelijkwaardig) en van algemeen gangbare beste praktijken (bv. CMMI-DEV).

Afhankelijk van de grootte van het Project dient het Projectmanagement meer of minder elementen te bevatten. Het is belangrijk dat zowel qua activiteiten als qua resources een Projectmanagement op maat van de uit te voeren opdracht wordt aangeboden.

Het Projectmanagement is een ondersteunend proces dat van toepassing is voor :

- De Projecten die door de Klanten worden besteld bij de ICT-Dienstverlener. De specifieke modaliteiten worden beschreven in het Dienstenpakket “Projecten” in de Service Portfolio;
- Het uitvoeren van projectmatige changes aan de ICT-omgeving in beheer bij de ICT-Dienstverlener in het kader van het Change management proces;
- Het uitvoeren van projectmatige uit te voeren wijzigingen aan de Serviceorganisatie geïnitieerd vanuit het Continu Verbeteren proces.

Verder worden voor het Projectmanagement o.a. volgende metrieken opgevolgd via de Metriekenomgeving van DDC-DWH:

- Gemiddelde doorlooptijd (in Werkdagen) van de open Projectvoorstellen;

25 Continu verbeteren en innovatie

Dit luik is gebaseerd op het proces “Continual Service Improvement” zoals beschreven in ITIL V3 2011.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient de ICT-Dienstverlener op basis van een permanente evaluatie van de ICT-Dienstverlening, van de evoluerende noden (zoals geformuleerd door de Klanten) en van de evoluties op de markt voorstellen te formuleren om de ICT-Dienstverlening te verbeteren.

Verbeteringen zijn mogelijk op alle vlakken:

- vernieuwingen van het aanbod in de Service Portfolio,
- invoeren van nieuwe technologie,

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

- vernieuwingen van het aanbod in de Productcatalogus (nieuwe Producten (m.b.t. software worden zowel commerciële als gratis “open source”-pakketten bedoeld) en/of nieuwe types van Producten),
- prijzen (lagere prijs voor gelijke functionaliteit),
- verbeteren / rationaliseren van processen/procedures,
- verbetering van Bedrijfstoeepassingen,
- ...

Continu verbeteren en Innovatie heeft betrekking op een heel gamma van verbeteringen gaande van geleidelijke verbeteringen van de bestaande ICT-Dienstverlening (Continu verbeteren) tot het uitbouwen van volledig nieuwe Diensten of het uitrollen van een volledig nieuwe technologie (Innovatie). Het volledige gamma van verbeteringen moet op een samenhangende en gecoördineerde wijze aangepakt en opgevolgd worden. Er dient ook een sterke koppeling te zijn met de processen die enerzijds de evolutie van de (gemeenschappelijke) behoeften van de Klanten detecteren (o.a. Relatiebeheer) en anderzijds de processen die de evolutie van de markt (o.a. subcontract- en aankoopbeheer, exploitatieprocessen, ...) detecteren.

Afhankelijk van de omvang en de complexiteit van het Verbetervoorstel zal het voor de uitvoering meest geschikte proces gevolgd worden.

Verbeteringen kunnen geïnitieerd worden door de Klanten in het kader van Werkaanvragen of door Verbeteringsvoorstellen die door de ICT-Dienstverlener zelf worden ingediend.

Van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij minstens maandelijks de eigen ICT-Dienstverlening evalueert o.b.v.

- metriecken en rapporten m.b.t. de performantie van de ICT-Dienstverlening;
- de resultaten van de onderzoeken in het kader van probleembeheer;
- de resultaten van de onderzoeken in het kader van klachtenbeheer;
- de suggesties en noden van de Klanten en Gebruikers die via Relatiebeheer (of andere kanalen) worden doorgegeven;
- de evolutie op de markt (nieuwe versies, nieuwe types Producten, nieuwe types diensten, ...). Hierbij mag de ICT-Dienstverlener zich niet beperken tot de Leveranciers waarmee hij eventueel een samenwerkingsverband zou hebben afgesloten;

Van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij dergelijke Verbeteringsvoorstellen doet in een meerjarenperspectief. De ICT-Dienstverlener zal dergelijke Verbeteringsvoorstellen minstens doen m.b.t. de door hem beheerde ICT-omgevingen.

De Verbetervoorstellen die betrekking hebben op een specifieke Klant (b.v. verbeteringen m.b.t. een bepaalde bedrijfstoeepassing) worden bezorgd aan de betrokken Klant zodat die dit desgevallend kan opnemen in zijn eigen ICT-meerjarenprogramma.

De Verbetervoorstellen die betrekking hebben op de Vlaamse overheid als geheel, worden bezorgd aan de e-IB die deze kan opnemen in het ICT-meerjarenprogramma voor de Vlaamse overheid. Dit programma zal steeds afgestemd blijven op de door de bevoegde minister genomen beleidsopties en zal vooral betrekking hebben op projecten m.b.t.:

- Gemeenschappelijke ICT-omgevingen (b.v. het gemeenschappelijk netwerk van de Vlaamse overheid)
- Gemeenschappelijk ICT-dienstverleningsaanbod (b.v. het bijsturen of uitbreiden van het gemeenschappelijk ICT-dienstverleningsaanbod)

Het meerjaren verbeteringsprogramma zal minstens jaarlijks geactualiseerd worden in overleg met de Klanten en de e-IB en dient o.a. als input voor de meerjarenbegroting. Hiervoor dient o.a. ook overleg op topmanagement-niveau voorzien te worden.

Als onderdeel hiervan, dient de ICT-Dienstverlener het Programma Optimalisatie Exploitatie uit te voeren dat o.a. moet toelaten om de Eenheidsprijzen voor Exploitatie jaarlijks te kunnen doen dalen (zie ook Basiscontract). Naast projecten die kostenbesparend werken, kunnen ook andere verbete-

ICT Contract 2015
Exploitatiegebonden ICT-diensten
Vereisten ondersteunende processen

ringsprojecten deel uit maken van dit programma. De kostprijs voor het uitvoeren van dit meerjarenprogramma is verrekend via de Eenheidsprijzen voor Exploitatie. Over de uitvoering van dit meerjarenprogramma zal gerapporteerd worden op het Managementteam. Daarnaast zullen voor de opvolging hiervan, ook de gepaste een aantal indicatoren opgenomen en opgevolgd worden in de Metriekenomgeving.

Een tweede belangrijk Programma dat door de ICT-Dienstverlener beheerd wordt, is het Programma Applicatie-modernisering. Dit is een Programma dat alle Projecten omvat die nodig zijn om de bedrijfstoepassingen die in beheer zijn van de ICT-Dienstverlener te moderniseren en te migreren naar een optimale door de ICT-Dienstverlener ter beschikking gestelde en beheerde omgeving. Het analyseren van de beheerde bedrijfstoepassingen en het maken van Verbetervoorstellen en nadien ook concrete Projectvoorstellen, maakt deel uit van de Exploitatie. De eigenlijke uitvoering gebeurt pas na akkoord van de Klant via door de Klant te bestellen Projecten.

Daarnaast kunnen door de ICT-Dienstverlener bijkomende kostenbesparende Projecten voorgesteld worden. In het kader van de offerte voor die Projecten kan afgesproken worden dat de gerealiseerde besparingen tot een met de betrokken Klant overeengekomen datum niet moeten doorgerekend worden aan de Klant. Deze bonus kan afgesproken worden om de ICT-Dienstverlener te stimuleren om tijdig de nodige besparingsvoorstellen te doen. Voor dergelijke kostenbesparende Projecten moet het ook mogelijk zijn om de investeringen die ervoor nodig zijn te financieren door de kostenbesparingen pas later door te rekenen aan de betrokken Klant. De uiteindelijke beslissing om in te gaan op die voorstellen (rekening houdend met de kosten, de baten en de beschikbare budgettaire middelen) ligt bij de betrokken Klant(en). e-IB zal dit voor de op het niveau van de Vlaamse overheid gemeenschappelijk gebruikte systemen alsook voor de wijzigingen aan de contractuele documenten op zich nemen. Dit uiteraard in overleg met alle betrokkenen.

Elk onderdeel van de Serviceorganisatie dient in te staan voor de permanente evaluatie van de eigen werking en dient m.b.t. zijn competentiedomein de nodige Verbetervoorstellen in te dienen en uit te voeren.

De ICT-Dienstverlener zorgt voor de registratie en opvolging van de Verbetervoorstellen. Alle gegevens m.b.t. deze opvolging moeten vanuit de door de ICT-Dienstverlener vooropgestelde tool geladen worden in het DDC-DWH.

Verder worden voor het proces Continu verbeteren en Innovatie o.a. volgende metrieken opgevolgd via de Metriekenomgeving van DDC-DWH:

- Aantal ingediende (nieuwe) Verbetervoorstellen in de voorbije maand;
- Aantal gerealiseerde Verbetervoorstellen ;
- Voor de verschillende exploitatiediensten: indicatoren die de Eenheidsprijzen voor Exploitatie (zoals bepaald in de Service Portfolio/Service catalogus) weergeven. Deze metrieken moeten toelaten om te evalueren of de Eenheidsprijzen voor Exploitatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst dalen (minstens volgens het door de ICT-Dienstverlener in zijn BA-FO aangegeven ritme).

26 Kennisbeheer

Dit luik is gebaseerd op het proces “Knowledge management” zoals beschreven in ITIL V3 2011 Service Transition.

Het proces “Kennisbeheer” is verantwoordelijk om alle kennis (know how), informatie en data te beheeren en ter beschikking te stellen aan alle andere IT-processen. Dit proces waakt erover dat alle informatie gebruikt in andere processen accuraat, consistent en op het juiste moment beschikbaar is. Dit proces heeft interfaces met de meeste andere ITIL processen.

Van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat hij ten allen tijden een overzicht houdt van welke informatie/kennis/data waar beschikbaar is en wie verantwoordelijk is om deze informatie accuraat te houden. Dit proces zorgt dat de nodige stappen om dit te realiseren opgenomen zijn in de andere processen zoals Incident management, Configuratiebeheer, Service Portfolio management, ...