

Dossier Afspraken en Procedures

Vektis cv

betreffende

wijzigingenbeheer van informatiesystemen afdeling Infrastructuur

(i.c. TOG, AGB, IFM en UZOVI)

Protocol

Plaats	Zeist
Datum	06-05-2008
Auteur	Vektis cv, Afdeling Infrastructuur
Versie	1.0
Status	Eindconcept

Inhoudsopgave

Versiebeheer	4
1 Inleiding.....	5
1.1 Doel dossier	5
1.2 Gerelateerde documenten	5
1.3 Beheer DAP	5
1.4 Visie op wijzigingenbeheer	5
1.5 Beheer informatiesystemen afdeling Infrastructuur	5
1.6 Procesmodel	7
2 Wijzigingenbeheer informatiesystemen afdeling Infrastructuur.....	9
2.1 Inleiding.....	9
2.2 Definitie van wijziging.....	9
2.3 Definitie van wijzigingenbeheer	9
2.4 Doel van wijzigingenbeheer	10
2.5 Objecten van wijzigingenbeheer en afbakening	10
2.6 Randvoorwaarden van wijzigingenbeheer	11
2.7 Soorten van onderhoud	11
2.8 Rollen binnen het wijzigingenbeheer	12
2.8.1 Adviescommissie Wijzigingen.....	17
2.8.2 Wijzigingsbeheerder	17
2.8.3 Relaties met andere organen	17
2.9 Proces van wijzigingenbeheer	18
2.9.1 Ontvangst wijzigingsverzoek	18
2.9.2 Impactanalyse.....	18
2.9.3 Besluitvorming	19
2.9.4 Uitbrengen systeemreleases	19
2.10 Procedures.....	19
2.10.1 Wijzigingen	22
2.10.2 Projectmatig onderhoud.....	23
2.10.3 Acceptatieprocedure.....	23
2.10.4 Afwijkende omstandigheden.....	24
BIJLAGE 1 - Rollen beheer standaarden en codestelsels	25
BIJLAGE 2 - Reglement Adviescommissie Wijzigingen.....	29
BIJLAGE 3 - Competentieprofiel Adviescommissie Wijzigingen	31
BIJLAGE 4 - Request for change	32
BIJLAGE 5 - Format registratie wijzigingsaanvraag (RfC-formulier)	33
BIJLAGE 6 - Statusoverzicht.....	37
BIJLAGE 7 - Begrippen	38
Revisiehistorie	46

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
1.0	06-05-2008	Jos Bekkers	Publicatiegereed maken document
0.2	16-04-2008	Jos Bekkers	Revisie n.a.v. commentaar van afdelingsmanager, gespreksronden IFM, AGB, TOG en met Twynstra Gudde + toevoegingen, correcties en verduidelijkingen
0.1	31-03-2008	Jos Bekkers	Eerste concept
0.0	20-03-2008	Jos Bekkers	Aanmaak document

Voor de revisiehistorie zie laatste pagina van het DAP.

1 Inleiding

1.1 Doel dossier

In dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden de processen, afspraken en procedures behandeld die betrekking hebben op het beheer van informatiesystemen op de afdeling Infrastructuur van Vektis cv. Het betreft de volgende systemen:

- Tariefinformatiesysteem Organen Gezondheidszorg (TOG), inclusief Tariefinformatiesysteem Medische Beroepsbeoefenaren (TMB);
- Informatiesysteem Farmaceutische Middelen (IFM);
- Algemeen Gegevensbeheer Zorgverleners (AGB) en
- Register voor Unieke ZorgVerzekeraarsIdentificatie (UZOVI).

1.2 Gerelateerde documenten

Het DAP is onderdeel van en heeft een relatie tot de contracten die Vektis heeft met abonneementhouders.

1.3 Beheer DAP

Het DAP wordt beheerd door de manager van de afdeling Infrastructuur van Vektis cv. Het algemene deel van het DAP dient één geheel document te blijven. Indien het document wordt aangepast, zal het nieuwe document in zijn geheel als DAP worden uitgebracht, voorzien van een nieuw versienummer. Dit algemene deel is van toepassing op het wijzigingenbeheer van de informatiesystemen die in paragraaf 1.1 genoemd zijn. Voor het wijzigingenbeheer per systeem is een separaat systeemspecifiek deel van het DAP. Dit specifieke deel kent ook een eigen versiebeheer. Het algemene en de systeemspecifieke delen hebben een onderlinge samenhang.

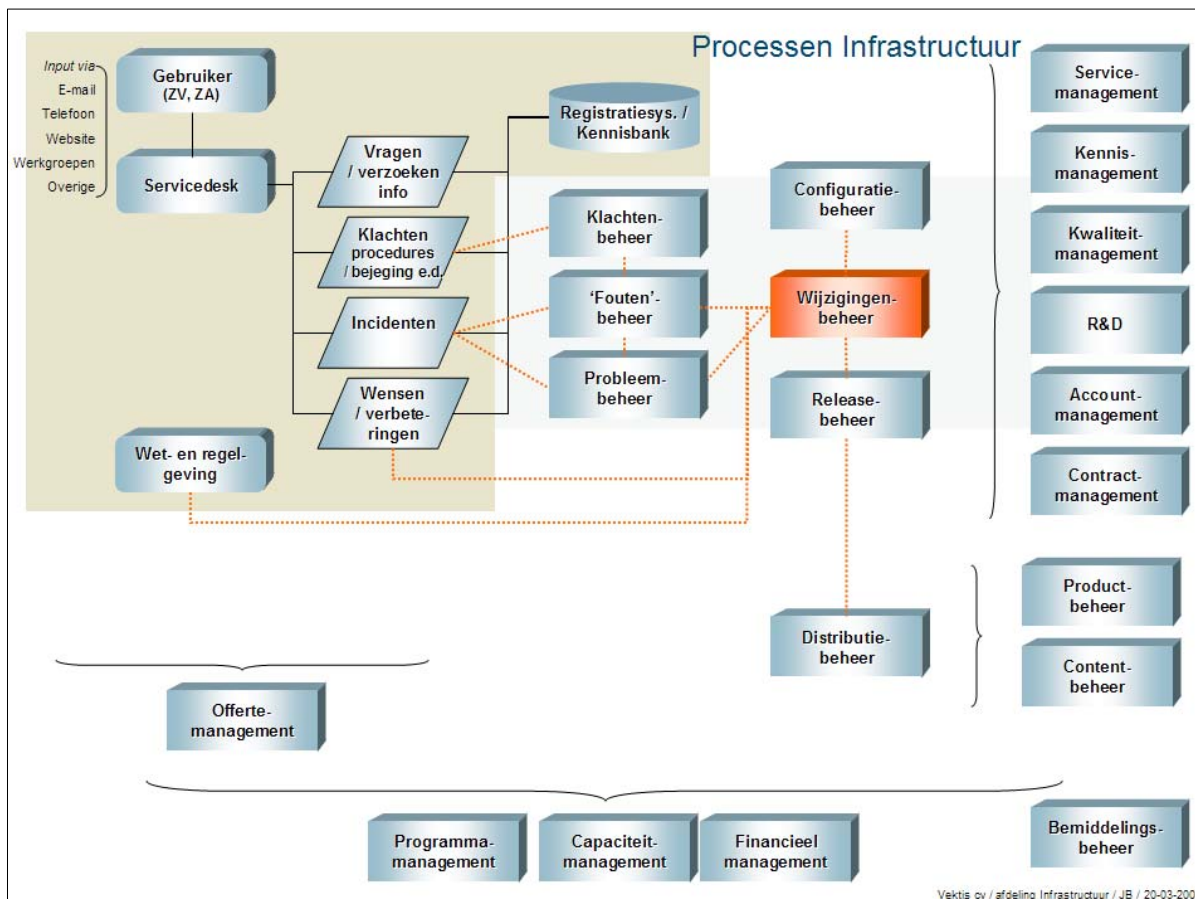
1.4 Visie op wijzigingenbeheer

Vektis streeft ernaar het beheer van informatievoorziening professioneel in te richten. Dit heeft ten doel een stabiele omgeving te bereiken die voldoet aan de gestelde eisen waarin wijzigingen op een beheerste wijze worden ingevoerd en incidenten structureel worden opgelost. Dit wordt gerealiseerd door de invoering van een transparant, uniform en gestructureerd wijzigingenbeheer. Het wijzigingenbeheer heeft een nauwe samenhang met beheerprocessen zoals probleembeheer, incidentbeheer en functioneel beheer.

1.5 Beheer informatiesystemen afdeling Infrastructuur

Bij het beheer van de informatiesystemen op de afdeling Infrastructuur en de daarbijhorende producten en documentatie zijn diverse processen te onderscheiden. Per proces zal duidelijk moeten zijn welke afspraken er zijn en welke procedures er gevolgd worden. Dit om duidelijkheid

te geven over hoe de dagelijkse werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden en waar de verantwoordelijkheden liggen. In dit document wordt het wijzigingenbeheer beschreven. In onderstaande figuur staat een overzicht van alle beheerprocessen rondom de informatiesystemen en de positie die het wijzigingenbeheer hierin inneemt.



Figuur 1 Beheerprocessen informatiesystemen afdeling Infrastructuur Vektis cv

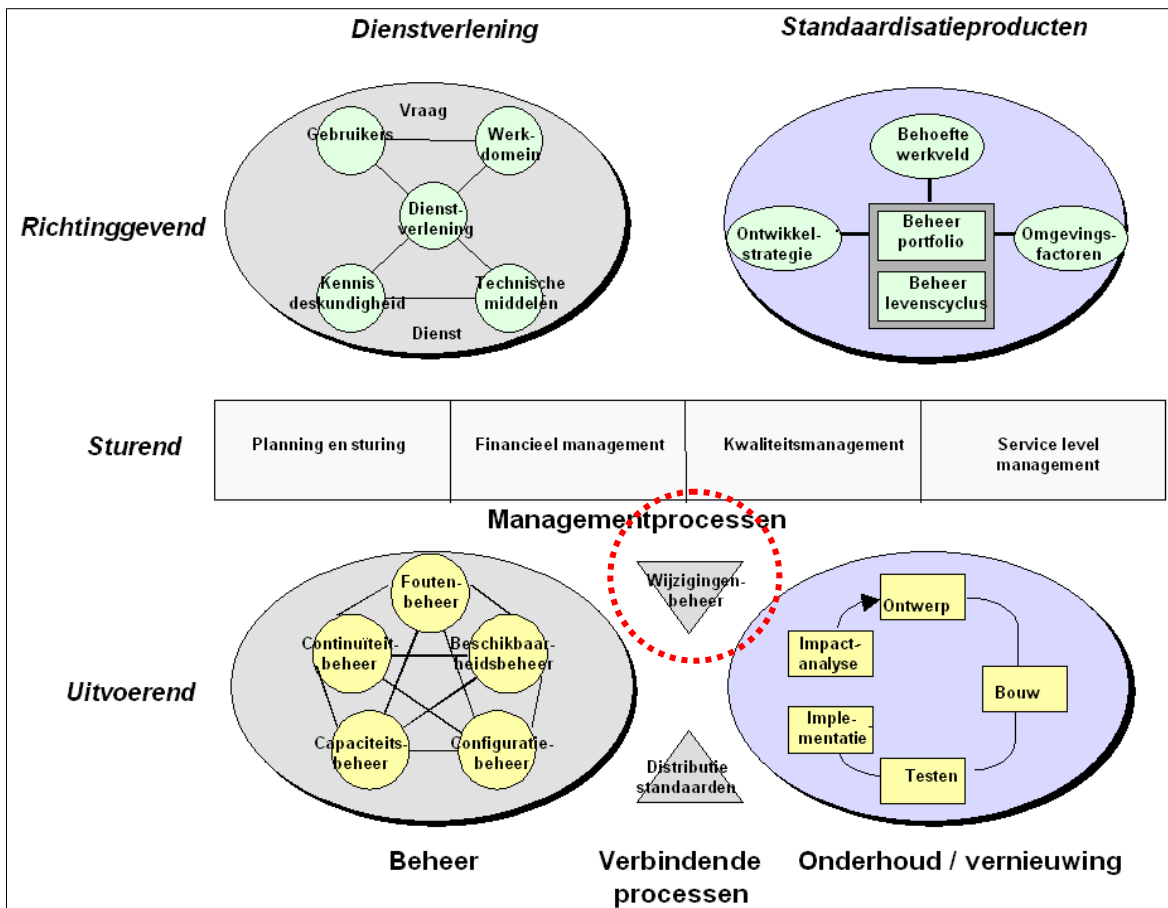
Het wijzigingenbeheer is onderdeel van het uitvoerend beheer van de informatiesystemen. Naast uitvoerend beheer zijn ook sturend en richtinggevend beheer met daaronderliggende deelbeheerprocessen te onderscheiden:

- Uitvoerend beheer van de informatiesystemen van Infrastructuur:
 - Foutenbeheer (Incident Management)
 - Configuratiebeheer (Configuration Management)
 - Beschikbaarheidsbeheer (Availability Management)
 - Continuïteitsbeheer (Continuity Management t.a.v. locatie <naam locatie>)
 - Capaciteitsbeheer (Capacity Management)
 - **Wijzigingenbeheer** (Change Management)
 - Distributiebeheer (Product Control & Distribution)
- Sturend beheer van standaardisatieproducten:
 - Beheer dienstverleningsniveau's (Service Level Management)
 - Financieel beheer (Cost Management)
 - Planning en sturing (Planning and Control)
 - Kwaliteitszorg (Quality Management)

- Richtinggevend beheer van de informatiesystemen Infrastructuur:
 - Beheer ontwikkelorganisatie (Organization Cycle Management)
 - Beheer levenscyclus standaarden (Products Cycle Management)

1.6 Procesmodel

Ten aanzien van het vormgeven en besturen van het beheer van de informatiesystemen in zijn algemeenheid wordt het volgende procesmodel gehanteerd. Dit model is afkomstig uit ASL (Application Service Library). Meerdere begrippen en modellen in dit document zijn afgeleid vanuit ITIL en ASL. Op onderdelen is dus een vertaalslag vanuit het beheerprocessen rondom applicaties naar beheerprocessen rondom de informatiesystemen van Vektis gemaakt, zowel wat betreft het inhoudelijk en functioneel beheer als applicatiebeheer en technisch beheer. In onderstaande figuur wordt duidelijk dat het wijzigingenbeheer de verbindende schakel vormt tussen het beheer en onderhoud en vernieuwing.



Figuur 2 Procesmodel beheer

Richtinggevende processen zijn processen die richting geven aan de uiteindelijke inhoud, inrichting en samenstelling van de informatiesystemen: bijvoorbeeld de behoefte en wensen van gebruikers, ontwikkelingen in de omgeving (regel- en wetgeving).

Sturende processen zijn processen die sturend zijn op de planning van de releases, financiering en kwaliteit van de informatiesystemen. Het niveau van de dienstverlening dat in specifieke gevallen afgesproken wordt met abonnees valt hier ook onder.

Uitvoerende processen zijn de operationele processen rondom het onderhoud en beschikbaarstelling van de inhoud van de informatiesystemen binnen de front en back office van Vektis. Ook het beschikbaar stellen van capaciteit en middelen valt hier ook onder. Het wijzigingenbeheer is onderdeel van de uitvoerende processen en vormt een schakel tussen de beheerprocessen enerzijds en de ontwikkeling en onderhoud anderzijds.

2 Wijzigingenbeheer informatiesystemen afdeling Infrastructuur

2.1 Inleiding

Dit document beschrijft het beheerproces van wijzigingen in de informatiesystemen van de afdeling Infrastructuur van Vektis cv (zie paragraaf 2.5). De beschrijving bestaat ondermeer uit definities, objecten, doelstelling, procedures en de organisatie van het wijzigingenbeheer. Het doel van dit document is te komen tot een meer verantwoorde, transparanter en breder gedragen besluitvorming rondom wijzigingen.

Begrippen

Dit document bevat vooral een generieke beschrijving van het wijzigingenbeheer rondom de informatiesystemen op de afdeling Infrastructuur. Het begrip "informatiesysteem" is ook een algemene term voor de desbetreffende systemen, terwijl elk systeem zo zijn eigen karakteristieken heeft. Daarbij gaat het bijvoorbeeld bij het UZOVI-systeem om een register of registratiesysteem. De AGB-, UZOVI- en TOG-systemen worden tot op de dag van vandaag ook wel referentiesystemen genoemd. Het TOG is ook een tariefsysteem. Kortom, voor al deze systemen is de verzamelnaam "informatiesysteem" gekozen. Datgeen dat het systeem oplevert wordt in dit document "informatieproduct" of "product" genoemd.

2.2 Definitie van wijziging

Een wijziging is een mutatie of verandering van

- a. gegevens in reeds vastgestelde en gepubliceerde informatiesets (informatieproducten, zoals prestatiecodetabellen);
- b. de databasestructuur, gebruiksinterface, applicatie, systeemarchitectuur en dergelijke van een informatiesysteem;
- c. de hardware waar een informatiesysteem op 'draait'.

Vektis onderscheidt drie categorieën van wijzigingen:

1. wijzigingen binnen het kader van correctief onderhoud, binnen een vastgestelde termijn na een release van een informatieproduct of informatiesysteem; we spreken hier dan ook over correcties, het oplossen van incidenten, en niet over het honoreren van wensen;
2. wijzigingen die op basis van urgentie doorgevoerd worden; meestal is er sprake van probleemoplossing;
3. wijzigingen die volgens een van tevoren vastgestelde planning doorgevoerd worden (releaseplanning); het betreft in de regel verbetering van functionaliteit of het implementeren van nieuwe of gewijzigde regel- of wetgeving.

2.3 Definitie van wijzigingenbeheer

Algemeen

Wijzigingenbeheer of *Change Management* betreft het proces dat bepaalt welke wijzigingsvoorstellen worden doorgevoerd in een 'wijzigingsronde'. Dit proces resulteert in het

vaststellen van de uiteindelijke wijzigingen en afspraken ten aanzien van invulling, kosten en opleverdata. Feitelijk vormt wijzigingenbeheer dus de ingaande sluis naar onderhoud.

Specifiek

Het wijzigingenbeheer geeft een transparant mechanisme om de gewenste veranderingen in en aan de informatiesystemen te inventariseren, prioriteren, goed dan wel af te keuren, initiëren, evalueren en bij te sturen. Het zorgt ervoor dat elke aanpassing in en aan de informatiesystemen op een efficiënte en effectieve wijze afgehandeld wordt, zodat noodzakelijke veranderingen geen verstoringen veroorzaken in:

- elektronisch berichtenverkeer of gegevensuitwisseling;
- bedrijfsprocessen bij gebruikers (zorgverzekeraars en zorgaanbieders);
- bedrijfsprocessen op de afdeling Infrastructuur en afdeling Automatisering van Vektis.

Het wijzigingenbeheer omvat de activiteiten van 'monitoren', ontvangen, registreren, archiveren, publiceren van status van wijzigingsverzoeken, prioriteren, analyseren, selecteren, besluitvorming (goed- dan wel afkeuren), plannen en doorvoeren van wenselijkheden omtrent wijzigingen in en aan informatiesystemen van de afdeling Infrastructuur die leiden tot structurele verbetering in elektronische gegevensuitwisseling en bedrijfsprocessen bij de gebruikers. Evaluatie na doorvoeren van wijzigingen maakt tevens deel uit van het proces.

2.4 Doel van wijzigingenbeheer

- Optimale aansluiting van informatieproducten aan de bedrijfsprocessen van gebruikers en aan elektronische gegevensuitwisseling tussen gebruikers.

Dit is te bereiken door:

- Wenselijkheden omtrent wijzigingen in en aan informatiesystemen die leiden tot structurele verbetering in de bedrijfsprocessen van gebruikers en elektronische communicatie.
- Transparantie en standaardisering van het proces van afhandelen van wijzigingsverzoeken en verantwoording afleggen over besluitvorming.
- Adequaat en efficiënt afhandelen van wijzigingsverzoeken.

2.5 Objecten van wijzigingenbeheer en afbakening

De volgende informatiesystemen ressorteren onder het wijzigingenbeheer:

- Tariefinformatiesysteem Organen Gezondheidszorg (TOG), inclusief Tariefinformatiesysteem Medische Beroepsbeoefenaren (TMB);
- Informatiesysteem Farmaceutische Middelen (IFM);
- Algemeen Gegevensbeheer Zorgverleners (AGB) en
- registratiesysteem van de Unieke ZorgVerzekeraarsIdentificatie (UZOVI).
- Documentatie indien van toepassing op één of meerdere systemen.

Het aangrijpingspunt van wijzigingen kan zowel betrekking hebben op de gegevens en informatieproducten zelf als de applicaties.

2.6 Randvoorwaarden van wijzigingenbeheer

- Noodzakelijke wijzigingen worden zodanig uitgevoerd dat de continuïteit in de bedrijfsprocessen van gebruikers en Vektis en in de elektronische gegevensuitwisseling tussen gebruikers en duidelijkheid over (gevolgen van) de wijzigingsstatus zoveel mogelijk gegarandeerd blijft. Hiertoe wordt er op toegezien dat beproefde methoden en technieken gebruikt worden voor de voorbereiding, realiseren en eventueel testen en implementatie van nieuwe of gewijzigde informatiesystemen.
- De door de gebruikers gewenste wijzigingen worden door de houder van de informatiesystemen, i.c. de manager van de afdeling Infrastructuur, gewenste tijdstippen doorgevoerd.
- Wijzigingsverzoeken voldoen aan van tevoren gestelde eisen ten behoeve van de uniformiteit. Hiervoor dient een gestandaardiseerd formulier (RFC-formulier) voor het indienen van wijzigingsverzoeken.

2.7 Soorten van onderhoud

Het onderhoud van de informatiesystemen en eventueel bijbehorende documentatie kan op vier niveaus plaatsvinden:

1. **Correctief** onderhoud: het snel en adequaat verhelpen van onduidelijkheden, ad hoc fouten, verstoringen en gebreken die een deugdelijk gebruik van het systeem of informatieproducten of documentatie in de weg staan.
2. **Adaptief** onderhoud: het aanpassen van onderdelen van informatiesystemen als gevolg van wijzigingen in de omgeving van die aangepaste onderdelen. Voorbeeld: de aanpassing van een codelijst kan gevolgen hebben voor de inrichting van het informatiesysteem zelf, bijvoorbeeld de databasestructuur of de scherm lay-out.
3. **Perfectief** onderhoud: het periodiek aanbrengen van aanpassingen van informatiesystemen en/of de inhoud ervan op basis van
 - a. wet- en regelgeving;
 - b. ontwikkelingen vanuit de omgeving, zoals de tariefbeschikkingen van de NZa;
 - c. wensen en veranderende eisen vanuit het werkveld;
 - d. structureel voorkomende fouten.

Het doel is om de betrouwbaarheid van de informatiesystemen te vergroten en te verbeteren, adequaat te laten aansluiten op de omgevingseisen dan wel om het gebruiksgemak te vergroten.

4. **Preventief** onderhoud: de routinematige en periodieke controle van de informatiesystemen op mogelijke tekortkomingen, met als doel het beperken van verstoringen van het gebruik ervan. Onrechtmatigheden worden opgespoord door actieve monitoring van de Vektis medewerkers die de informatiesystemen beheren.

Correctief onderhoud is meestal spoedeisend en geschiedt op ad hoc-basis (*emergency fixes*). De andere vormen van onderhoud daarentegen vereisen een meer planmatige aanpak. Perfectief onderhoud valt onder wijzigingenbeheer en leidt in de regel tot het uitbrengen van een nieuwe versie van informatieproducten of informatiesystemen.

2.8 Rollen binnen het wijzigingenbeheer

Het proces van wijzigingenbeheer valt in strategische zin onder verantwoordelijkheid van Vektis en met name de manager van de afdeling Infrastructuur. In operationele zin ligt de verantwoordelijkheid van de proceseigenaar (projectleider), wijzigingbeheerder of producteigenaar (productmanager) bij Vektis. Uitgaande van de roldefinities die gedefinieerd zijn in de NTA¹ van de NEN (zie bijlage 1), zijn in zijn algemeenheid de volgende partijen en rollen rond het wijzigingenbeheer te onderscheiden:

¹ De NTA is specifiek gericht op beheer van codestelsels. Voor het wijzigingenbeheer zijn de definities in dit document ook van toepassing voor de diverse informatiesystemen.

Tabel 2 Roldefiniëring

Rol	Informatiesysteem	Partij / functionaris	Invulling rol
a Gebruiker	TOG	abonementhouders: <ul style="list-style-type: none"> • zorgverzekeraars • zorgaanbieders • servicebureaus softwareleveranciers	<ul style="list-style-type: none"> • toepassen van prestatiecodes (allen) • indienen van wensen en wijzigingsverzoeken (allen) • invloed op besluitvorming houder (zorgverzekeraars) • indien van toepassing bouw/aanpassing van eigen applicaties a.d.h.v. gewijzigde prestatiecodes en tarieven (allen)
	IFM	Zorgverzekeraars	<ul style="list-style-type: none"> • indien van toepassing bouw/aanpassing van eigen applicaties a.d.h.v. gewijzigde prestatiecodes en tarieven • indienen van wensen en wijzigingsverzoeken
	AGB	abonementhouders: <ul style="list-style-type: none"> • zorgverzekeraars • zorgaanbieders • servicebureaus softwareleveranciers VECOZO	<ul style="list-style-type: none"> • toepassen van AGB-codes (allen) • onderhoud/ melden van eigen gegevens (abonnees) • indienen van wensen en wijzigingsverzoeken (allen) • indien van toepassing bouw/aanpassing van eigen applicaties a.d.h.v. aanpassingen in AGB (allen)
	UZOVI	abonementhouders: <ul style="list-style-type: none"> • zorgverzekeraars • zorgaanbieders • servicebureaus softwareleveranciers CVZ	<ul style="list-style-type: none"> • toepassen van UZOVI-codes (allen) • onderhoud/ melden van eigen gegevens (zorgverzekeraars)
b Autorisator	TOG	niet van toepassing	niet van toepassing
	IFM	niet van toepassing	niet van toepassing
	AGB	niet van toepassing	niet van toepassing
	UZOVI	niet van toepassing	niet van toepassing
c Financier	TOG	abonementhouders	betalen abonnementsgelden

Rol	Informatiesysteem	Partij / functionaris	Invulling rol
	IFM	abonementhouders	betalen abonnementsgelden
	AGB	abonementhouders	betalen abonnementsgelden
	UZOVI	abonementhouders	betalen abonnementsgelden
d Houder	TOG	Vektis cv - manager afdeling Infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> • totale eindverantwoordelijkheid • verantwoordelijkheid voor organisatie, waaronder servicedesk
	IFM	Vektis cv - manager afdeling Infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> • totale eindverantwoordelijkheid • verantwoordelijkheid voor organisatie, waaronder servicedesk
	AGB	Vektis cv - manager afdeling Infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> • totale eindverantwoordelijkheid • verantwoordelijkheid voor organisatie, waaronder servicedesk
	UZOVI	Vektis cv - manager afdeling Infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> • totale eindverantwoordelijkheid • verantwoordelijkheid voor organisatie, waaronder servicedesk
e Functioneel beheer	TOG	Vektis cv - wijzigingbeheerder TOG Adviescommissie Wijzigingen TOG	<ul style="list-style-type: none"> • eindverantwoording voor uitvoering wijzigingenbeheer, waaronder ook versie- en historiebeheer • inventarisatie gebruikerswensen • maken van voorstellen voor aanpassingen • beoordeling en besluitvorming wijzigingen; advisering houder • eventueel inschakelen gebruikersgroep
	IFM	Vektis cv - wijzigingbeheerder IFM gebruikersoverleg Adviescommissie Wijzigingen IFM	<ul style="list-style-type: none"> • eindverantwoording voor uitvoering wijzigingenbeheer, waaronder ook versie- en historiebeheer • inventarisatie gebruikerswensen • maken van voorstellen voor aanpassingen • op de hoogte blijven van wet- en regelgeving • beoordeling en besluitvorming wijzigingen; advisering houder • eventueel inschakelen gebruikersgroep
	AGB	Vektis cv - wijzigingbeheerder AGB	<ul style="list-style-type: none"> • eindverantwoording voor uitvoering wijzigingenbeheer, waaronder ook versie- en historiebeheer

Rol	Informatiesysteem	Partij / functionaris	Invulling rol
		gebruikersoverleg	<ul style="list-style-type: none"> • inventarisatie gebruikerswensen • maken van voorstellen voor aanpassingen
		Adviescommissie Wijzigingen AGB	<ul style="list-style-type: none"> • beoordeling en besluitvorming wijzigingen; advisering houder • eventueel inschakelen gebruikersgroep
	UZOVI	Vektis cv - wijzigingbeheerder UZOVI	<ul style="list-style-type: none"> • eindverantwoording voor uitvoering wijzigingenbeheer, waaronder ook versie- en historiebeheer • inventarisatie gebruikerswensen • maken van voorstellen voor aanpassingen
		Adviescommissie Wijzigingen UZOVI	<ul style="list-style-type: none"> • beoordeling en besluitvorming wijzigingen; advisering houder
f	Technisch beheer	TOG	Vektis cv - wijzigingbeheerder TOG Vektis cv - afdeling Automatisering / systeembeheer
		IFM	Vektis cv - wijzigingbeheerder IFM Vektis cv - afdeling Automatisering / systeembeheer
		AGB	Vektis cv - wijzigingbeheerder AGB Vektis cv - afdeling Automatisering / systeembeheer
		UZOVI	Vektis cv - wijzigingbeheerder UZOVI Vektis cv - afdeling Automatisering / systeembeheer
g	Distributeur	TOG	Vektis cv - productmanager TOG Vektis cv - servicedesk
		IFM	Vektis cv - productmanager IFM Vektis cv – servicedesk
		AGB	Vektis cv - productmanager AGB

Rol	Informatiesysteem	Partij / functionaris	Invulling rol
		Vektis cv - servicedesk	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie hierover en informatievoorziening over versiewijziging (per e-mail)
	UZOVI	Vektis cv - productmanager UZOVI	<ul style="list-style-type: none"> • beschikbaarstelling producten
		Vektis cv - servicedesk	<ul style="list-style-type: none"> • communicatie hierover en informatievoorziening over versiewijziging (per e-mail)

Indien relevant staan de rollen meer specifiek beschreven in de systeemspecifieke delen van het DAP.

Vektis speelt binnen het wijzigingenbeheerproces een centrale rol. De belangrijkste taken zijn:

- technisch voorzitten van de Adviescommissie Wijzigingen (AcW) en eventueel van gebruikersgroepen;
- raadplegen van de AcW;
- registreren, beoordelen en classificeren van verzoeken;
- zorg dragen voor administratie en faciliteiten;
- voorbereiden van bijeenkomsten van de AcW;
- zorg dragen voor het doorvoeren van goedgekeurde wijzigingsaanvragen;
- informeren van gebruikers.

2.8.1 Adviescommissie Wijzigingen

Het proces van wijzigingenbeheer valt onder verantwoordelijkheid van de manager van de afdeling Infrastructuur. Een belangrijke rol binnen dit proces speelt de Adviescommissie Wijzigingen (AcW) per informatiesysteem. Hierdoor zijn de volgende commissies actief: AcW TOG, AcW IFM, AcW AGB en AcW UZOVI.

Per commissie hebben verschillende disciplines en belanghebbende partijen zitting. Elke commissie kent een evenwichtige samenstelling van de partijen in het veld per aandachtsgebied. De AcW heeft een vaste kernbezetting. In specifieke gevallen kunnen vanuit het veld materiedeskundigen uitgenodigd of geraadpleegd worden om bepaalde onderwerpen toe te lichten en advies te geven. Binnen dit overleg worden wijzigingen geëvalueerd en goed- of afgekeurd. Vektis cv is lid van de adviescommissie.

2.8.2 Wijzigingbeheerder

Op de afdeling Infrastructuur is per informatiesysteem een wijzigingbeheerder (*changemanager*) aangesteld. De wijzigingbeheerder treedt namens Vektis op als contactpersoon en als eerste aanspreekbare omtrent wijzigingen en wijzigingenbeheer van het desbetreffende informatiesysteem. De wijzigingbeheerder is de technisch voorzitter van de Adviescommissie Wijzigingen en voert de administratie uit.

2.8.3 Relaties met andere organen

Er bestaan diverse platforms, commissies en dergelijke die in georganiseerd verband op kunnen treden namens gebruikers van producten en/of systemen van Vektis. Voorbeelden hiervan zijn:

- Kwaliteitsplatform EI (KEI);
- Werkgroepen EI voor de ontwikkeling van een standaard;
- Adviescommissie Wijzigingen EI (AcW EI);
- Klankbordgroep Operationele Zaken (KOZ), namens de zorgverzekeraars;

- Zorgverzekeraars Nederland (ZN);
- diverse reeds bestaande gebruikersgroepen.

Wanneer men wensen heeft die betrekking hebben op de informatiesystemen van de afdeling Infrastructuur kan men via de beschreven procedure en middels RfC-formulieren wijzigingsverzoeken indienen via de servicedesk van Vektis.

2.9 Proces van wijzigingenbeheer

Het proces van wijzigingenbeheer voor alle informatiesystemen bestaat uit de volgende fasen:

0. Monitoren.
1. In ontvangst nemen van een wijzigingsverzoek, wijzigingsvoorstel of probleemstelling vanuit het gebruikersveld.
2. Registreren van de melding.
3. Publiceren van wijzigingsverzoeken en de status ervan.
4. Maken van een impactanalyse.
5. Besluit nemen: goed-/afkeuren, prioriteren en plannen.
6. Omzetten in een wijzigingsaanvraag.
7. Voorbereiden.
8. Uitvoeren.
9. Publiceren.
10. Evalueren.
11. Archiveren afgeronde wijzigingen (ook afgewezen wijzigingsverzoeken).

2.9.1 Ontvangst wijzigingsverzoek

De productmanagers en/of wijzigingbeheerders inventariseren in de loop der tijd de diverse wijzigingsverzoeken van gebruikers, koepels of op grond van veranderingen in wet- en regelgeving. Wijzigingsverzoeken hetzij afkomstig vanuit extern of vanuit intern worden altijd ingediend via een standaardformulier, het zogenaamde RfC-formulier (*Request for Change*).

2.9.2 Impactanalyse

Wijzigingsverzoeken worden geëvalueerd en op technische gronden voorzien van een positief, negatief of neutraal advies en een impactanalyse. Hierbij wordt de productmanager geraadpleegd die op het desbetreffende terrein materiedeskundig is. Complexere wijzigingen kunnen plenair op de afdeling besproken worden.

2.9.3 Besluitvorming

Wijzigingsverzoeken worden vervolgens ingediend bij de AcW. De behandeling kan per e-mail of via plenair overleg geschieden. Goedgekeurde wijzigingen hebben de status van zwaarwegend advies voor Vektis. De manager van de afdeling van Vektis is verantwoordelijk voor het definitieve eindbesluit. Daarbij neemt hij de organisatorische, technische en financiële impact en prioritering mee in zijn afweging. Ook is hij verantwoordelijk een eventuele releaseplanning van de informatiesystemen als gevolg van goedgekeurde wijzigingsverzoeken.

De wijzigingbeheerder bij Vektis draagt zorg voor de administratieve afhandeling en voor de gewenste uitvoering van goedgekeurde wijzigingsverzoeken.

2.9.4 Uitbrengen systeemreleases

Het aantal releases per informatiesysteem per tijdvak is afhankelijk van bijvoorbeeld het moment van veranderde wetgeving en de hoeveelheid van urgente wijzigingsverzoeken. De frequentie van releases komt tot uiting in een releaseplanning die tijdig voor de gebruikers gepubliceerd wordt. Onder release wordt verstaan een bepaalde (sub)versie van een informatiesysteem dat als geheel is (of zal worden) geaccepteerd. Een release kan bestaan uit een update van de applicatie, gebruikersinterface, codetabellen, data et cetera.

2.10 Procedures

Hier volgt een verkorte beschrijving procesgang (zie voor de schematische weergave figuur 3, de nummering van de stappen komen overeen met die in het schema):

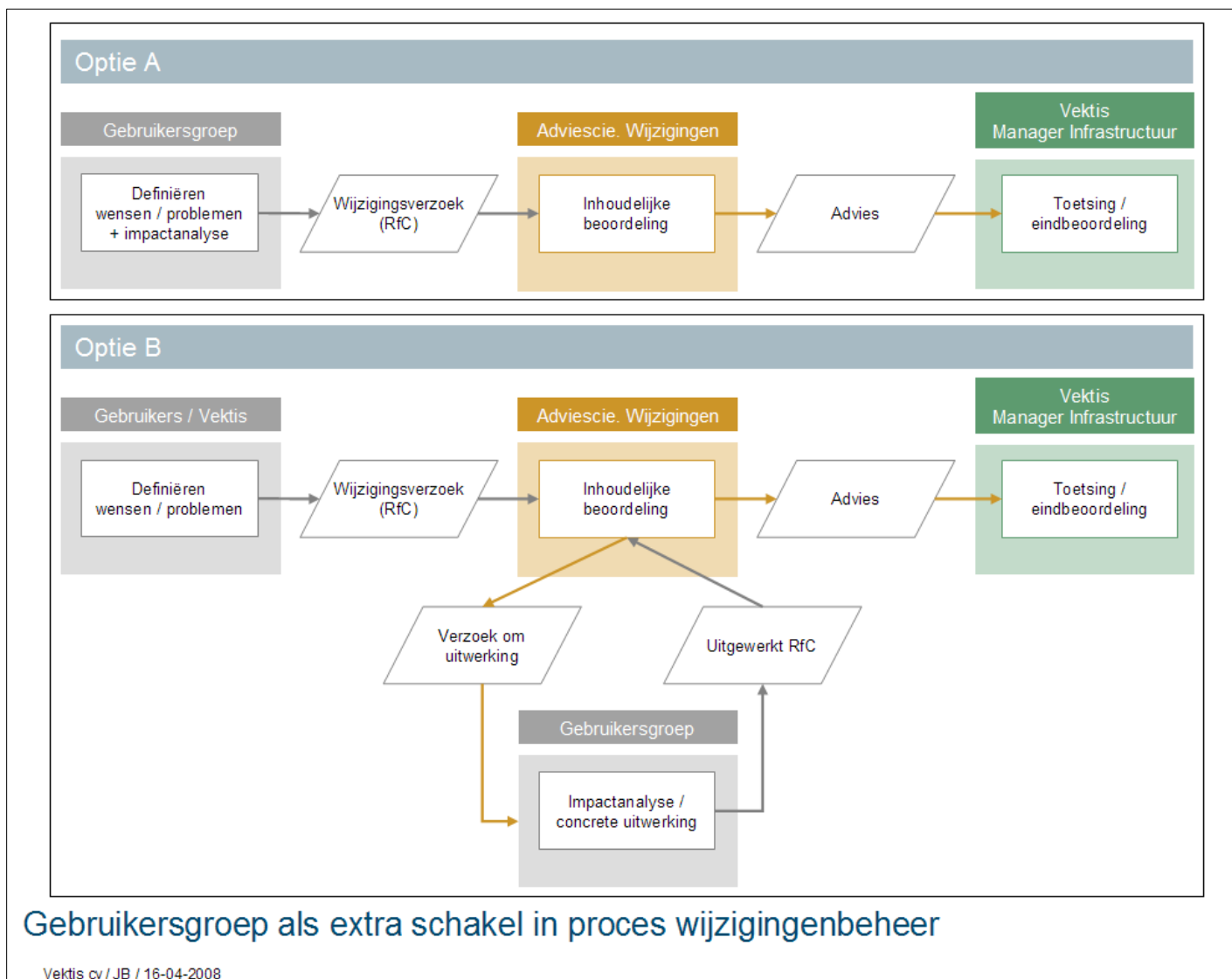
1. De gebruiker definiëert de probleemstelling en zet dit om in een wijzigingsaanvraag.
2. In het verzoek geeft de gebruiker naast de contactgegevens onder andere aan wat het onderwerp van de wijziging is, in welke categorie de wijziging thuis hoort en wat de reden van het verzoek is. Dit voorstel wordt middels een RfC-formulier (zie bijlage 3 en 4) bij de servicedesk van Vektis ingediend.
3. Ontvangst van de wijzigingsaanvraag.
4. Registratie van de melding.
5. De gegevens in het formulier worden in een administratief systeem ingevoerd.
6. Publicatie van wijzigingsverzoeken inclusief de status ervan op de website van Vektis.
7. Maken van impactanalyse (gevolgen voor de informatiesystemen, workload en dergelijke). De conclusie wordt aangevuld in het RfC-formulier.
8. In geval van berichtspecifieke wijzigingsverzoeken opstellen van advies. Eventueel omzetten van een wijzigingsaanvraag in een concreet wijzigingsvoorstel (met eigen aanbevelingen). Al naar gelang de urgentie kan Vektis een pakket aan wijzigingsvoorstellen bij de AcW indienen.
9. Indien wijzigingsverzoeken aan bepaalde criteria voldoen, kan Vektis deze zelfstandig uitvoeren. Zie voor desbetreffende criteria de eventuele systeemspecifieke delen van het DAP.
10. De AcW voert (ook) een functionele impactanalyse uit.

11. Besluitvorming advies: goed-/afkeuren, of onder voorwaarden goedkeuren (bijvoorbeeld met een aanvraag voor een nadere toelichting door de indiener van het wijzigingsverzoek). Indien negatief, worden gegevens opgenomen in het registratiesysteem. Indien voorwaardelijk, dan wordt er een nieuw of aangepast wijzigingenverzoek ingediend bij Vektis.
12. Indien het voorstel is goedgekeurd, stelt de AcW een acceptatiedocument op (is onderdeel van het RfC-formulier), waarin een onderbouwing van het besluit en de te ondernemen wijzigingsactie beschreven staat.
13. Indien er sprake is van meerdere gefiatteerde wijzigingsaanvragen, worden deze gebundeld tot een wijzigingenpakket.
14. Omzetten wijzigingenpakket in een actiegericht plan.
15. Het wijzigingenpakket wordt getoetst, definitief beoordeeld en geprioriteerd door de manager van de afdeling Infrastructuur.
16. Indien de wijzigingen worden afgekeurd, worden de gegevens in het registratiesysteem opgenomen. Indien besloten wordt de wijzigingen aan te passen, worden deze via een RfC-formulier opnieuw aan Vektis aangeboden.
17. Vektis stelt een wijzigingenplan op, waarbij capaciteit, tijd en middelen gepland worden. Als een omvangrijke wijziging doorgevoerd moet worden, kan men ervoor kiezen een uitgebreide voorbereiding van de wijziging en activiteiten te plannen.
18. Wijzigingen worden doorgevoerd (zie ook 9).
19. Per ingrijpende wijziging of periodiek worden de effecten van uitgevoerde wijzigingen en de procedure geëvalueerd.
20. Hierin wordt bepaald of de wijziging(en) naar behoren is/zijn doorgevoerd. Besloten wordt dat de wijzigingen het beoogde effect gesorteerd hebben. Indien de conclusie is dat de wijziging niet aan het gestelde doel beantwoordt, wordt er met behulp van het wijzigingsaanvraagformulier een nieuwe of aangepaste wijzigingen geformuleerd.

In geval van specifieke wijzigingsverzoeken kan men zonodig advies inroepen van materiedeskundigen.

Op diverse onderdelen in het proces wordt de status van de wijzigingaanvraag gearchiveerd en gepubliceerd.

In iedere fase kan de wijziging worden afgewezen of teruggestuurd naar één van de vorige fasen om veranderingen aan te brengen. Bijvoorbeeld in geval van een onduidelijk of incorrect ingevulde RfC-formulier.



Figuur 4 Positie van gebruikersgroep bij wijzigingenbeheer

2.10.1 Wijzigingen

Algemeen

De diverse leden van een Adviescommissie Wijzigingen beoordelen gezamenlijk de wijzigingsvoorstellen, planning en voortgang ten aanzien van een wijzigingsverzoek.

Maken wijzigingsvoorstel

Voor het formuleren van wijzigingsvoorstellen is er een standaardformulier beschikbaar. Hierop wordt de wijziging gemotiveerd en wordt de functionele impact voor de gebruikersorganisaties en voor het bedrijfsproces door de indiener van het voorstel aangegeven.

Registreren en beoordelen

De Adviescommissie Wijzigingen beoordeelt de voorgestelde wijzigingen. De beoordeling, argumenten, discussiepunten worden – eventueel in een bijlage – in een daarvoor bestemd deel van het RfC-formulier vastgelegd.

Impactanalyse en voorlopige planning

Bij goedkeuring van de wijziging voert Vektis een impactanalyse uit. Er is een onderscheid tussen een impactanalyse voorafgaand aan het indienen van wijzigingsvoorstellen bij de AcW, een impactanalyse door de AcW en een impactanalyse van het wijzigingspakket door de manager van de afdeling Infrastructuur:

a) Impactanalyse per wijzigingsvoorstel door Vektis vóór advies AcW

De desbetreffende productmanager van Vektis voorziet ieder individueel wijzigingsvoorstel van een impactanalyse. Resultaten hiervan beschrijven onder meer de gevolgen voor het informatiesysteem, codetabel, data, documentatie of anderszins.

b) Impactanalyse per wijzigingsvoorstel door AcW

De AcW kan een eigen impactanalyse uitvoeren bij een wijzigingsvoorstel. Resultaten hiervan beschrijven vooral de inhoudelijke en functionele gevolgen voor het gebruik van een informatiesysteem en/of de content ervan.

c) Impactanalyse van het totale wijzigingspakket door Vektis na advies AcW

Vektis stelt consequenties van het wijzigingspakket (in de vorm van investering van tijd, kosten en middelen om de wijziging te realiseren en in de vorm van veranderingen in exploitatie en gebruik) en maakt een voorlopige planning, rekening houdend met reeds bestaande opdrachten.

Definitief vaststellen

De manager van de afdeling Infrastructuur van Vektis bepaalt de uiteindelijke prioriteit, stelt de wijziging vast en geeft opdracht voor de wijziging of de systeemrelease aan de productmanager of de afdeling Automatisering van Vektis.

Bewaken voortgang

De wijzigingbeheerder van Vektis volgt de voortgang van de wijziging of release aan de hand van een voortgangsrapportage voor de afdelingsmanager.

Evalueren en afdoen

Na uitvoering van de wijzigingsopdracht wordt de wijziging in het overleg van de Adviescommissie Wijzingen inhoudelijk geëvalueerd en wordt de opdracht afgesloten.

Deze evaluatie zal daarna afgestemd worden door wijzigingbeheerder met de desbetreffende servicedesk (*Service Team*).

2.10.2 Projectmatig onderhoud

Indien wijzigingsvoorstellen gebundeld worden tot een geheel, wat tot gevolg heeft dat er een nieuwe release ontstaat, zullen er per release nadere afspraken worden gemaakt over planning, kosten et cetera.

2.10.3 Acceptatieprocedure

De acceptatie is een formele acceptatie van de goede werking van (de inhoud van) het gewijzigde informatiesysteem. Het doel van het testen is aan te tonen dat de producten en uitgevoerde opdrachten, die geïnitieerd zijn door de afdelingsmanager, voldoen aan de specificaties, zowel technisch als functioneel.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het opstellen van het testplan ten aanzien van de formele acceptatie van het gewijzigde informatiesysteem. In het testplan worden de te testen onderdelen en een beschrijving van de testsituaties opgenomen.

Het uitvoeren van de acceptatietest geschiedt onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Het accepteren van gewijzigde informatiesystemen zal te allen tijde schriftelijk gecommuniceerd worden middels een standaardrapportage. Tevens zal hierbij worden aangegeven welke documentatie, die door Vektis beheerd wordt, aangepast dienen te worden of aangepast zijn.

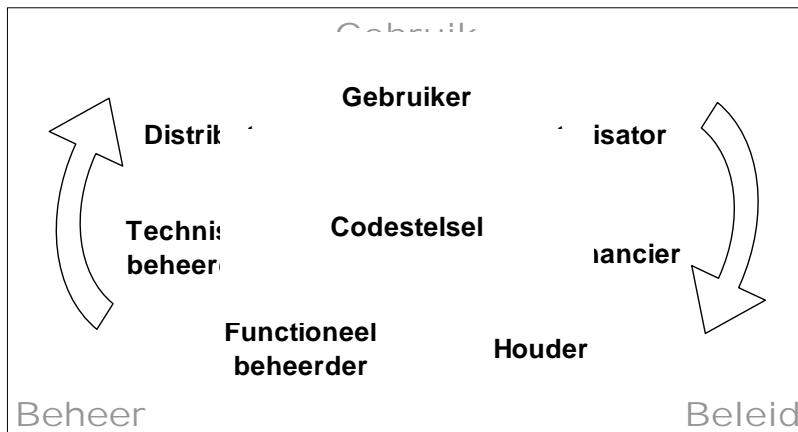
2.10.4 Afwijkende omstandigheden

Deze paragraaf bevat de beschrijving van de procedure bij wijzigingsverzoeken over producten (bronbestanden) die bij derden in functioneel beheer zijn.

<indien van toepassing volgt de beschrijving nog> ...

BIJLAGE 1 - Rollen beheer standaarden en codestelsels

Paragraaf beschrijving rollen uit NTA 7522 (Nederlands Technische Afspraak, Beheer van codestelsels in de Nederlandse zorg – Rollen en codebeheer, juli 2006) van de NEN:



DE GEBRUIKER

Omschrijving

De gebruiker past het codestelsel toe. Het codestelsel kan hierbij specifiek gemaakt zijn voor deze gebruiker. Ook kan een gebruiker een codestelsel toepassen met een ander doel dan het oorspronkelijke doel.

Gebruikers zijn niet alleen personen / organisaties die het codestelsel gebruiken voor het oorspronkelijke doel (primaire gebruiker). Het codestelsel kan anders dan voor het primaire doel worden gebruikt, zolang het codestelsel ongewijzigd blijft (secundair gebruik).

Onder gebruikers in deze NTA worden alleen personen / organisaties verstaan binnen de Nederlandse gezondheidszorg.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de gebruiker van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Toepassen van het codestelsel in de elektronische uitwisseling van gegevens in de gezondheidszorg.
- b) Toepassen van het desbetreffende codestelsel zoals deze door de autorisator is goedgekeurd en door de functioneel en technisch beheerder wordt beheerd, zonder dat hierin aanpassingen zijn gemaakt.
- c) Indien bij een codestelsel een specifiek kennisniveau of opleiding is aangegeven, moet een gebruiker deze opleiding volgen en zich de benodigde kennis eigen te maken.
- d) Voor de gebruiker moet duidelijk zijn welke versie van het codestelsel gebruikt.
- e) Voor de gebruiker is duidelijk wat de laatste versie van het codestelsel is, dit kan hij zelf eenduidig vaststellen.
- f) De gebruiker geeft feedback aan de functioneel beheerder van het codestelsel
- g) De gebruiker laat de distributeur weten dat en op welke manier gebruik wordt gemaakt van het

codestelsel.

AUTORISATOR

Omschrijving

De autorisator besluit vanuit de doelstelling van het codestelsel over de inhoud en het proces van de ontwikkeling van het codestelsel. De autorisator autoriseert andere actoren, zoals houder, functioneel beheerder, technisch beheerder, distributeur.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de autorisator van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is expliciet één eindverantwoordelijke autorisator benoemd, die eindverantwoordelijk is.
- b) De autorisator houdt zich in zijn besluitvorming aan de doelstelling van het codestelsel.
- c) De autorisator beschikt over een uitgewerkte business case voor ontwikkeling en gebruik van het codestelsel.
- d) De autorisator heeft het gebruiksdoel, de doelgroep en de populatie van elementen geformuleerd.
- e) De autorisator is eindverantwoordelijk in de besluitvorming.
- f) Gebruikers en houders hebben invloed op de besluitvorming van de autorisator.

FINANCIER

Omschrijving

De financier is de organisatie / persoon die verantwoordelijk is voor de financiering van een codestelsel.

Opmerking: dit kan zijn door geld ter beschikking te stellen of ter beschikking te krijgen van andere partijen. De financier coördineert de financiering, maar hoeft niet zelf te betalen.

Mogelijke vormen van financiering zijn:

- abonnementsgelden heffen bij gebruikers;
- subsidies van overheden;
- budgetten van stichtingen, belangorganisaties, overkoepelende organisaties.

De financier mag onderdelen van deze rol delegeren aan de houder of functioneel beheerder.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de financier van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is één expliciet benoemde financier verantwoordelijk voor de coördinatie van de financiering.
- b) De financier kan een codestelsel zelf financieren of de financier regelt de inning van gelden voor de financiering van een codestelsel.
- c) De financier stelt expliciet het type van financiering van een codestelsel vast.
- d) De financier registreert hoe de financiering geregeld is en maakt duidelijke afspraken met de betrokken partijen: Hoe is financiering geregeld, onder welke voorwaarden en de rechten en plichten van deze partijen.
- e) De financiering is voor minimaal één jaar geborgd. Contractueel kan een langere termijn afgesproken

worden.

f) De financier heeft geen invloed op de inhoud van een codestelsel.

HOUDER

Omschrijving

De houder is inhoudelijk verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het codestelsel en houdt toezicht op het functioneel beheer, technisch beheer en de distributie van het codestelsel. De houder staat als inhoudelijk verantwoordelijke in tussen de gebruikers en de andere vervullers van een rol.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de houder van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is één expliciet benoemde houder.
- b) De houder is door de autorisator inhoudelijk verantwoordelijk gesteld.
- c) De houder gebruikt een expliciet beschreven procedure voor het houden van toezicht op het functioneel beheer, technisch beheer en de distributie van het codestelsel.
- d) Gebruikers hebben invloed op de besluitvorming van de houder.
- e) De houder is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van een servicedesk/informatiepunt.

Opmerking: dit kan naar een andere rol gedelegeerd worden.

FUNCTIONEEL BEHEERDER

Omschrijving

De functioneel beheerder is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het inhoudelijke beheer en het onderhoud van het codestelsel. In dit kader regelt de functioneel beheerder onder andere het versiebeheer en het historiebeheer.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de functioneel beheerder van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is één expliciet benoemde functioneel beheerder.
- b) De functioneel beheerder is door de autorisator verantwoordelijk gesteld.
- c) De functioneel beheerder werkt in opdracht van de autorisator.
- d) De functioneel beheerder beheert het codestelsel volgens een 'best practice methode' voor het onderhoud en het leveren van ondersteuning, bijvoorbeeld volgens Service Management (ITIL).
- e) De functioneel beheerder draagt zorg voor het versiebeheer en stemt dit af met de technisch beheerder.
- f) De functioneel beheerder draagt zorg voor het historiebeheer en stemt dit af met de technisch beheerder.
- g) De functioneel beheerder inventariseert gebruikerswensen en doet voorstellen voor aanpassingen van het codestelsel.

TECHNISCH BEHEERDER

Omschrijving

De technisch beheerder onderhoudt het codestelsel in een technische beheeromgeving en is in staat tot het voeren van versiebeheer en historiciteit.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de technisch beheerder van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er is één expliciet benoemde technisch beheerder.
- b) De technisch beheerder werkt alleen in opdracht van de functioneel beheerder, niet in opdracht van bijvoorbeeld gebruikers.

DISTRIBUTEUR

Omschrijving

De distributeur geeft het codestelsel uit. Dit kan in verschillende vormen, zoals:

- hard copy;
- digitale versie;
- ICT / tabelversie.

De uitgifte kan via verschillende kanalen geregeld worden:

- via software leverancier;
- via internet;
- via post (papier, CD-rom of diskette).

Codestelsels kunnen in verschillende frequentie geleverd worden, alleen bij wijziging, of een vaste frequentie van updates per jaar, bijvoorbeeld 1x per maand. Deze uitgaven kunnen op verschillende manieren verkregen worden, bijvoorbeeld door specifiek te bestellen of door een abonnement. De levering kan gratis geschieden of tegen kosten. De financier beslist in dit kader, de distributeur voert het uit.

Uitgangspunten

Met betrekking tot de distributeur van het codestelsel moeten de volgende uitgangspunten zijn overwogen:

- a) Er zijn één of meer expliciet benoemde distributeurs.
- b) Gebruikers kunnen direct contact opnemen met de distributeur en kunnen het codestelsel hier direct krijgen.
- c) De distributeur stelt vast binnen welke termijn aan een aanvraag voldaan moet zijn en draagt zorg dat dit ook binnen de gestelde termijn wordt uitgevoerd.
- d) De distributeur stelt de laatste versie en voorlaatste versie van het codestelsel beschikbaar conform de afgesproken distributiewijzen.
- e) De distributeur stelt alle bekende gebruikers op de hoogte dat de laatste versie en voorlaatste versie van het codestelsel beschikbaar zijn.
- f) De distributeur stelt alle bekende gebruikers op de hoogte van de reden van de overgang van de voorlaatste versie van het codestelsel op de laatste versie.

BIJLAGE 2 - Reglement Adviescommissie Wijzigingen

Doel en opzet

- De vier Adviescommissies Wijzigingen (AcW) TOG, IFM, AGB en UZOVI zijn ingesteld op advies van de manager van de afdeling Infrastructuur van Vektis.
- De samenstelling van de adviescommissies hebben voor een van tevoren afgesproken periode een permanent karakter. Op initiatief van een AcW kunnen specialistische materiedeskundigen geraadpleegd worden.
- Een AcW treedt op als adviserend orgaan naar de manager van de afdeling Infrastructuur.
- Een wijzigingsvoorstel van een AcW heeft de status van een zwaarwegend advies.
- In een AcW komen alle wijzigingsverzoeken met uitzondering van routinewijzigingen aan de orde.
- De aandacht in een AcW richt zich met name op de *major changes* en *show stoppers*.

Verantwoordelijkheden

- Een AcW streeft er in de regel naar het advies voor te bereiden tot een niveau, waarop snelle accordering door de manager van de afdeling Infrastructuur mogelijk wordt.
- Een AcW is een belangrijk orgaan in het wel of niet doorgang laten vinden van binnengekomen wijzigingsvoorstellen en de wijze waarop; de manager van de afdeling Infrastructuur mandateert een AcW om over voorstellen te adviseren/oordelen en zodoende wordt er zwaar op dit oordeel geleund.
- Een AcW bewaakt mede de voortgang van reeds in gang gezette wijzigingen.

Focus voor de AcW-leden

- Functionaliteit.
- Onderhoud en beheer.

Wijzigingen

- Wijzigingen hebben niet alleen betrekking op de informatiesystemen en de inhoud ervan, maar ook op procedures, diensten, gebruikersdocumentatie en rapportages.
- Een AcW zal opereren aan de hand van een basisadministratie (statusoverzicht, zie bijlage 5) van wijzigingsvoorstellen en lopende wijzigingen.

Samenstelling ACW

Een AcW zal bestaan uit, zo veel mogelijk, een vaste groep mensen en per wijzigingsvoorstel een mogelijk aantal specifieke betrokkenen die dienen te worden geconsulteerd. Leden zijn Vektis en abonneementhouders, waaronder:

- zorgverzekeraars;
- zorgaanbieders, koepels;
- softwareleveranciers;
- servicebureau's.

Een AcW bestaat uit vrijwillige deskundige medewerkers van partijen die bij betrokken zijn bij de communicatie- en bedrijfsprocessen die ondersteund worden door de informatiesystemen van de afdeling Infrastructuur. Vektis levert een technisch voorzitter en secretaris. Indien er specifieke deskundigheid benodigd is vanuit een bepaalde zorgsector dan wordt een vertegenwoordiger uit die sector geraadpleegd of uitgenodigd voor een bijeenkomst.

Tijdsinvestering

Het is niet de bedoeling dat leden erg veel tijd kwijt zijn, naast de enkele bijeenkomsten. Mocht er een substantiële hoeveelheid werk liggen dan draagt de manager van de afdeling Infrastructuur zorg voor een adequate oplossing.

Eindproducten

Het eindproduct van een AcW is een wijzigingsvoorstel of wijzigingsadvies. Definitieve besluitvorming voor doorvoeren en het tijdstip waarop vindt plaats binnen Vektis. Vektis voert bij goedkeuring het wijzigingsvoorstel uit.

De wijzigingbeheerder levert periodiek een rapportage af over de behandelde wijzigingsverzoeken, resultaten en tijdsinvestering. Deze rapportage wordt overlegd aan de afdelingsmanager.

Organisatie

Vektis is de coördinator van de betrokken partijen en uitvoerder van de eventuele hieruit voortvloeiende wijzigingsvoorstellen. Vektis stelt publicatieruimte beschikbaar (website / webapplicatie) voor een AcW, regelt vergaderruimte en levert eventuele projectleiding voor de uitvoering .

Voorwaarden voor een optimaal werkend wijzigingenbeheer

Bureaucratie moet zoveel mogelijk voorkomen worden. Het proces van afhandeling van wijzigingen dient zo efficiënt en resultaatgericht mogelijk te verlopen. De maximale doorlooptijd vanaf het moment van ontvangst van wijzigingsaanvragen door de AcW en het leveren van een goedgekeurd wijzigingspakket aan Vektis is maximaal 2 maanden.

De AcW-leden nemen bij de besluitvorming zoveel als mogelijk een onafhankelijke houding in en behartigen een zo breed mogelijk belang (niet alleen die van de eigen achterban). Zie verder bijlage 3 voor het competentieprofiel.

BIJLAGE 3 - Competentieprofiel Adviescommissie Wijzigingen

Deze bijlage geeft een overzicht van de competenties van de leden van de Adviescommissie Wijzigingen:

- sterk (informatie)analytisch denkvermogen;
- goed vermogen om te beoordelen wat de wensen in de markt nu en in de toekomst zijn;
- kennis hebben van de procesarchitectuur van (interne) declaratieprocessen, (interne) contracterings- en inkoopprocessen, aanverwante processen en de daarbij benodigde informatievoorziening;
- kennis van en inzicht in de landelijke ontwikkelingen in de zorgmarkt en hun invloed op de administratieve processen;
- vermogen om organisatieoverstijgend naar de problematiek te kijken en sector-/ketenbreed de belangen te vertegenwoordigen;
- affiniteit met ICT;
- zakelijk inzicht;
- vermogen om te denken in oplossingen;
- vermogen om wijzigingsverzoeken te (laten) beoordelen op de diverse aspecten zoals:
 - ICT;
 - business case;
 - contractuele voorwaarden;
 - SLA's;
 - organisatie;
- mandaat om de eigen achterban of organisatie op in het vorige punt genoemde aspecten te vertegenwoordigen.

BIJLAGE 4 - Request for change

Een wijzigingsverzoek of -voorstel vormt de basis voor het in gang zetten van de wijzigingcyclus. Een synoniem voor een wijzigingsverzoek is *request for change* (RfC).

Input (*trigger*) kan in één van onderstaande vormen of combinatie ervan worden aangereikt (opsomming is niet limitatief):

- b. probleemstellingen, knelpunten (zonder oplossing);
- c. indicaties, inschattingen (verwachtingen vanuit het veld of Vektis zonder enige concretisering);
- d. verzoeken, voorstellen, wensen voor correctie van gebreken, verbetering of voor aanpassingen aan gewijzigde omstandigheden;
- e. wet- en regelgeving, ontwikkelingen in de periferie;
- f. bedrijfsregels;
- g. concrete opdrachtgeving;
- h. optimalisatie configuratiebeheer binnen Vektis.

Partijen die wijzigingsverzoeken kunnen indienen zijn de abonneementhouders (klanten) en de beheerder van het desbetreffende informatiesysteem en stake holders. Voorbeelden hiervan zijn (opsomming is niet limitatief):

- zorgverzekeraars;
- Zorgverzekeraars Nederland;
- zorgaanbieders binnen een bepaalde zorgsector;
- branchevereniging van zorgaanbieders;
- softwareleveranciers voor zorgverzekeraars;
- softwareleveranciers voor zorgaanbieders;
- servicebureaus (factoring firma's, clearing houses);
- Vektis cv.

Bronnen voor wijzigingsverzoeken (opsomming is niet limitatief):

- overheid;
- Begeleidingscommissie Informatiebeleid van ZN (BCIB);
- Klankbordgroep Operationele Zaken (zorgverzekeraars);
- Nederlandse Zorgautoriteit (NZa);
- Z-index.

BIJLAGE 5 - Format registratie wijzigingsaanvraag (RfC-formulier)

Voor een adequaat en transparant wijzigingenbeheer is het noodzakelijk om op een eenduidige en gestructureerde wijze wijzigingsaanvragen vast te leggen. Hiermee kan het besluitvormingsproces vergemakkelijkt worden: welke wijziging voert Vektis door op grond van welke argumenten tegen welke condities met welke gevolgen?

De bedoeling is om de benodigde gegevens te registreren in een gestandaardiseerd formulier, het RfC-formulier (*Request for Change*).

Het verplichte gebruik van het RfC-formulier stemt vooraf meer tot nadenken bij degene die het verzoek indient en dwingt meer een legitimatie voor het verzoek af dan via ongestructureerde e-mail.

Uiteindelijk is het streven om gegevens direct in een daarvoor geschikte applicatie in te voeren, zoals Topdesk. Dit programma bevat een uitgebreide module voor wijzigingenbeheer (met een soort van workflow), dat gebaseerd is op ITIL.

Het format (template) voor het RfC-formulier ziet er als volgt uit:

Template formulier RfC informatiesystemen Infrastructuur

versie 0.2 (16-04-2008)

**Formulier wijzigingsverzoek
Informatiesystemen Infrastructuur**

RfC# <volgnr.>

Invulling door aanvrager

Maximaal één wijzigingsverzoek per formulier

Welk informatiesysteem betreft het? → TOG IFM AGB UZOVI

Gegevens aanvrager

Naam organisatie aanvraag	
Naam aanvrager	
Code UZOVI, AGB of informatiesysteem	
Telefoonnummer aanvrager	
E-mailadres aanvrager	

Aanvraaggegevens

Datum indiening aanvraag	dd-mm-2008
Onderwerp van wijziging	
Code + versie codetabel/ entiteit/ bestand	
Kenmerk document	
Huidige situatie	
Beschrijving van de gewenste situatie	
Doel / reden van de wijziging	
Negatieve effecten bij uitblijven wijziging	
Voorstel uiterste realisatiedatum	
Opmerkingen / toelichting	

Invulling door (wijzigingenbeheerder) Vektis [deels voor interne doeleinden, deels t.b.v. de AcW]

Referentie aanvraag	
Beoordeling door	
Wijziging concreet	
Prioriteit (MoSCoW)	M <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> W <input type="checkbox"/>
Technische impact	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar <input type="checkbox"/> aanzienlijk <input type="checkbox"/> groot
Toelichting	
Functionele impact	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar <input type="checkbox"/> aanzienlijk <input type="checkbox"/> groot <input type="checkbox"/> (nog) niet te beoordelen
Toelichting	
Risico's	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar <input type="checkbox"/> aanzienlijk <input type="checkbox"/> groot
Toelichting	
Benodigde investeringen	
Kosten	
Opmerkingen	

Aanbevolen [•]	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> neutraal	datum [•]	dd-mm-2008
Zie bijlage					
Aanvullend advies					

Afhandeling door Adviescommissie Wijzigingen						
Functionele impact	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar	<input type="checkbox"/> aanzienlijk	<input type="checkbox"/> groot			
Toelichting						
Externe raadpleging						
Retour naar aanvrager					datum	
Planning besluitvorming					datum	dd-mm-2008
Goedgekeurd	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee			datum	
Concrete wijzigingsactie						
Planning uitvoering						
Opmerkingen						

[•] Verplicht veld

INVULINSTRUCTIE

Invulling door aanvrager		
Maximaal één wijzigingsverzoek per formulier		
Welk informatiesysteem betreft het? [•] → <input type="checkbox"/> TOG <input type="checkbox"/> IFM <input type="checkbox"/> AGB <input type="checkbox"/> UZOVI		
<i>aankruisen voor welk informatiesysteem het wijzigingsverzoek bedoeld is</i>		
Gegevens aanvrager		
Naam organisatie aanvraag [•]	naam van organisatie / instelling / bedrijf	
Naam aanvrager [•]	naam van persoon die aanvraag indient (namens organisatie) / contactpersoon	
Code UZOVI, AGB of informatiesysteem	<i>indien zorgverzekeraars, zorgaanbieder, servicebureau of softwareleverancier een code bekend is, de code invullen (voor softwareleveranciers dient COD805-VEKT). Dit veld niet vullen bij aanvragen voor IFM.</i>	
Telefoonnummer aanvrager [•]	<i>telefoonnummer contactpersoon</i>	
E-mailadres aanvrager [•]	<i>e-mailadres contactpersoon</i>	
Aanvraaggegevens		
Datum indiening aanvraag [•]	<i>datum waarop de aanvraag is ingediend</i>	dd-mm-eejj
Onderwerp van wijziging [•]	<i>kernachtige beschrijving waarover wijzigingsaanvraag of wens gaat</i>	
Code + versie codetabel/ entiteit/ bestand [•]	nadere aanduiding van entiteit waarop wijziging betrekking heeft	
Kenmerk document [•]	<i>nadere aanduiding om welk specifiek document het bij de wijziging gaat</i>	
Huidige situatie [•]	<i>korte beschrijving van de huidige feitelijke situatie waarop de aanvraag betrekking heeft</i>	
Beschrijving van de gewenste situatie [•]	<i>feitelijke en concrete inhoud en detaillering van de wijziging</i>	
Doel / reden van de wijziging [•]	<i>motivatie / probleembeschrijving</i>	
Negatieve effecten bij uitblijven wijziging	<i>beschrijving van de gevolgen als wijziging niet wordt doorgevoerd</i>	
Voorstel uiterste realisatiedatum	<i>op welke datum dient wijziging doorgevoerd te zijn i.g.v. urgente problemen</i>	
Opmerkingen / toelichting	<i>eventuele nadere opmerkingen of toelichting</i>	

Invulling door (wijzigingenbeheerder) Vektis [deels voor interne doeleinden, deels t.b.v. de AcW]			
Referentie aanvraag	kenmerk van eventueel e-mail of document als bijlage bij de aanvraag		
Beoordeling door [•]	naam medewerker Vektis		
Wijziging concreet [•]	vertaling van wijzigingsaanvraag naar meer concrete actie		
Prioriteit (MoSCoW) [•]	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> S	<input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> W <i>W prioriteitsaanduiding conform MosCoW*; vakje aankruisen</i>
Technische impact [•]	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar	<input type="checkbox"/> aanzienlijk	<input type="checkbox"/> groot <i>beoordeling technische impact; vakje aankruisen</i>
Toelichting	nadere uitleg bij technische impact		
Functionele impact [•]	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar	<input type="checkbox"/> aanzienlijk	<input type="checkbox"/> groot <input type="checkbox"/> (nog) niet te beoordelen
Toelichting	beoordeling functionele impact; vakje aankruisen <i> nadere uitleg bij functionele impact</i>		
Risico's	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar	<input type="checkbox"/> aanzienlijk	<input type="checkbox"/> groot <i> nadere inschatting van risico's van wijziging</i>
Toelichting	nadere uitleg bij risico's		
Benodigde investeringen	welke inspanning kost het doorvoeren van wijziging in termen van tijd voor Vektis en/of derden		
Kosten	indien relevant raming van extra kosten voor Vektis of opdrachtgever		
Opmerkingen	eventuele aanvullende opmerkingen		
Aanbevolen [•]	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nee	<input type="checkbox"/> neutraal Datum [•] dd-mm-eejj
Zie bijlage	verwijzing naar bijlage in dit formulier of ander document ter toelichting of achtergrondinformatie		
Aanvullend advies	signaal voor AcW; advies voor eventuele andere acties, bijv. bestudering door derde partij		

Afhandeling door Adviescommissie Wijzigingen EI			
Functionele impact	<input type="checkbox"/> aanvaardbaar	<input type="checkbox"/> aanzienlijk	<input type="checkbox"/> groot
Toelichting	beoordeling functionele impact; vakje aankruisen <i> nadere uitleg bij functionele impact</i>		
Externe raadpleging	wijzigingsvoorstel moet door derden beoordeeld worden voor een definitief besluit		
Retour naar aanvrager	aanvraag gaat retour voorzien van vraagstelling of verzoek om verduidelijking enz.; AcW heeft onvoldoende informatie om besluit te nemen	datum	dd-mm-eejj
Planning besluitvorming	wordt besluitvorming uitgesteld? <i> verwachte datum besluitvorming</i>	datum	dd-mm-eejj
Goedgekeurd	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee	datum	dd-mm-eejj
Concrete wijzigingsactie	concretisering wijzigingspakket en uitvoering actie voor Vektis		
Planning uitvoering	op welke termijn moet wijziging doorgevoerd zijn?		
Opmerkingen	eventuele aanvullende opmerkingen		

* Betekenis MoSCoW:

- M**ust have
- S**hould have
- C**ould have
- W**ould have

BIJLAGE 6 - Statusoverzicht

Voor het wijzigingenbeheer van elk van de informatiesystemen is een uniform statusoverzicht. Dit overzicht bevat standaard de volgende gegevens:

- Informatieblad met beschrijving en toelichting
- Datum van de update van het overzicht
- RfC-nummer
- Datum waarop wijzigingsaanvraag door de indiener gedateerd is
- Referentie of kenmerk
- Verkorte omschrijving van de wijzigingsaanvraag
- Soort wijziging
- Waarop heeft de wijzigingsaanvraag betrekking?
- Aanvrager (organisatie)
- Status van de aanvraag (geregistreerd / in behandeling / afgehandeld)
- Meest recente datum van behandeling door AcW (een complexe wijzigingsaanvraag kan een lange doorlooptijd hebben, waarbij deze tijdens meerdere bijeenkomsten besproken wordt)
- Beoordeling aanvraag door AcW (RfC toegewezen / deels toegewezen / afgewezen)
- Advies planning doorvoeren wijziging
- Eindvoorstel / opmerking (relevante onderbouwing in geval van afkeuring of gedeeltelijke goedkeuring, alternatief of aangepast voorstel)

Doel van het statusoverzicht: informeren van gebruikers en in het bijzonder de indiener van een RfC over de stand van zaken en voortgangsbewaking door een AcW, wijzigingbeheerder en de manager van de afdeling Infrastructuur.

De vier statusoverzichten per informatiesysteem kan de manager van de afdeling Infrastructuur gebruiken voor stuurinformatie.

Het overzicht staat in een Excelbestand. Naam van het bestand:

“Vektis cv - Status wijzigingsaanvragen naam informatiesysteem - jjjjmdd.xls”.

Het statusoverzicht wordt regelmatig bijgewerkt en gepubliceerd op de website van Vektis of via één van de webapplicaties.

Het overzicht is in beheer bij de wijzigingbeheerder.

BIJLAGE 7 - Begrippen

In deze bijlage staan ook begrippen opgenomen die niet in het kerndocument voorkomen. Deze hebben enige relevantie in relatie tot het onderwerp van dit document.

ASL

ASL (Application Services Library) is een procesraamwerk, ondersteund door Best Practices, die de processen van het beheer, onderhoud en vernieuwing van informatiesystemen en applicaties beschrijft. Het biedt een handvat bij het verbeteren van organisaties, die applicatiebeheer uitvoeren. Door gebruik van best-practices en diagnose-instrumenten, zoals zelfevaluaties, kan men pragmatisch aan de slag met het verbeteren van het applicatiebeheer.

ASL beschrijft de processen op uitvoerend (operationeel), sturend (tactisch) en richtinggevend (strategisch) niveau. Het kent zes clusters, met daarin processen. Eigen voor ASL is de nadruk op de ontwikkelcyclus (onderhoud / vernieuwing).

Beheer

Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat noodzakelijk is om 'objecten' in zodanige staat te houden, dat deze blijven voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan.

Beheer informatiesystemen

Geheel van taken, verantwoordelijkheden en activiteiten dat er toe dient om informatiesystemen en informatieproducten in zodanige staat te brengen en houden, dat deze voldoen aan de vastgestelde eisen en behoeften van de eigenaren ervan gedurende de gehele levensduur van de bedrijfsprocessen van gebruikers die door de informatiesystemen en informatieproducten ondersteund worden.

Beheer levensduur standaarden (products cycle management)

Het cluster van processen dat zich richt op de levenscyclus en toekomstontwikkelingen van de standaarden en leidt tot een strategie en gedefinieerde verbeteracties voor de standaardenportfolio.

Beheerplan

Een document waarin alle activiteiten zijn beschreven die nodig zijn om het beheer van informatiesystemen goed uit te kunnen voeren.

Toelichting:

Het bevat een beschrijving van organisatie, rollen, verantwoordelijkheden, uit te voeren processen en activiteiten, in te zetten hulpmiddelen (methoden, technieken, tools), eisen aan de processen van de afdeling Infrastructuur. Het maakt deel uit van het kwaliteitssysteem.

CMDB

Configuratiebeheerdatabase

Hulpmiddel voor het registreren van informatie over het gebruik van informatiesystemen en producten.

Toelichting:

Doelstelling is het in kaart hebben van informatie(sub)systemen/-configuraties, waarvoor de productmanager verantwoordelijk is, en het verstrekken van accurate informatie hierover om de andere beheerprocessen te ondersteunen. Onder andere wordt bijgehouden welke (sub)versies en uitgaven van de informatieproducten er zijn en zich op welke locatie bevinden.

Configuratiebeheer

Het proces rondom het registreren en bijhouden van informatie over het gebruik van de versies van informatiesystemen en producten.

Configuratie-item

Een informatiecomponent waarover gegevens worden bijgehouden.

Toelichting:

Er wordt onderscheid gemaakt in componenten als software, procedures, diensten, documentatie enz.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Document waarin de afspraken en procedures op het grensgebied tussen gebruikers en leverancier (Vektis cv) zijn vastgelegd.

Eindgebruiker

Persoon die met behulp van één of meer informatiesystemen of informatieproducten zijn/haar dagelijkse werkzaamheden verricht.

Impact

De consequenties van een foutmelding en wijzigingsverzoek op gebruikersorganisaties en/of beheerorganisaties en/of softwareleveranciers.

Impactanalyse

Het proces waarin in kaart wordt gebracht wat de gevolgen zijn van voorgestelde wijzigingen, op basis waarvan wordt bepaald wat de beste globale oplossingsrichting is om de wijzigingen te realiseren.

Implementatie

Het proces dat alle activiteiten omvat die gedaan moeten worden om gerealiseerde wijzigingsopdrachten te effectueren voor gebruik.

Incident

Een incident of foutmelding is een (informatie)vraag, wens of constatering van een gebrek ten aanzien van een informatiesysteem of informatieproduct.

Toelichting:

Een gebrek betreft een situatie waarbij een informatiesysteem zich a) anders gedraagt dan mag worden verwacht op basis van afgesproken specificaties of b) informatie genereert dat er anders uitziet dan mag worden verwacht op basis van afgesproken specificaties.

Incidentbeheer

Het proces, dat de primaire afhandeling van vragen, wensen en gebreken verzorgt, inclusief de communicatie van en naar gebruikers en functioneel beheer.

Informatievraag

Een melding die louter door het beantwoorden ervan bij de servicedesk kan worden afgedaan en die geen directe wijzigingen in een informatiesysteem of product of documentatie tot gevolg heeft.

Toelichting:

Herhaalde vragen over een bepaald onderwerp kunnen soms wel leiden tot actie en/of wijzigingsvoorstellen ter verbetering van bestaande informatiesystemen of producten.

Jaarplan

Het plan waarin de voor het komende jaar geplande projecten en continue activiteiten worden beschreven, met hun doelen en de benodigde mensen en middelen.

Kwaliteitbeheer

Het proces dat zorg draagt voor de handhaving van de (interne) kwaliteit van proces en product door deze te definiëren en te bewaken.

Levenscyclusbeheer

Het proces dat ten doel heeft een strategie voor de toekomst van een informatiesysteem te bepalen, uitgewerkt in acties, opdat het beoogde bedrijfsproces van gebruikers de komende jaren optimaal wordt ondersteund.

Onderhoud

Het aanbrengen van wijzigingen in informatiesystemen en informatieproducten, ten einde fouten te elimineren of gewenste functionaliteit toe te voegen.

Toelichting:

In grote lijnen kan onderhoud worden opgesplitst in:

Niet planbaar onderhoud:

Aanpassingen van een informatiesysteem of informatieproduct als reactie op een niet voorspelde en geplande gebeurtenis.

Planbaar onderhoud:

Aanpassingen van een informatiesysteem of informatieproduct op basis van vooraf overeengekomen afspraken.

Correctief onderhoud

Het herstellen van afwijkingen in componenten van een informatiesysteem of informatieproduct. Bij correctief onderhoud blijven operationele informatiesystemen ongewijzigd.

Adaptief onderhoud

Het aanpassen van één of meer delen van een informatiesysteem of informatieproduct als gevolg van wijziging in de omgeving van die delen. Adaptief onderhoud kan worden veroorzaakt door onderhoud aan een andere component van een informatiesysteem of informatieproduct t, door wijziging van een ander informatiesysteem of informatieproduct waarmee een relatie bestaat of door gewijzigde regelgeving voor de bedrijfsfunctie die de informatiesystemen ondersteunen.

Additief onderhoud

Het uitbreiden of wijzigen van de functionaliteit van een informatiesysteem of informatieproduct.

Perfectief onderhoud

Het aanpassen van een component van een informatiesysteem of informatieproduct aan veranderde kwaliteitseisen van de gebruiker.

Preventief onderhoud

Het corrigeren van component van een informatiesysteem of informatieproduct zonder aanleiding in de vorm van een 'probleemrapport'. Met als doel: a) het voorkomen van toekomstige problemen of b) het verhogen van de onderhoudbaarheid.

Onderhouds-/vernieuwingsprocessen

Het cluster van processen waarin de noodzakelijke aanpassingen aan informatiesystemen of informatieproducten en tools wordt aangebracht.

Patch

Een modificatie van een informatiesysteem of informatieproduct waarmee fouten worden hersteld (reactief en preventief).

Toelichting:

Een patch wordt over het algemeen versneld, tussen de geplande releases door, in productie gebracht.

Probleem

Een ongewenste situatie in een informatiesysteem of informatieproduct of het beheer ervan die vraagt om een structurele analyse en oplossing.

Probleembeheer

Het onderdeel van het proces kwaliteitbeheer dat zich bezighoudt met het analyseren van achterliggende oorzaken van tekortkomingen in de geleverde producten en diensten en het oplossen en voorkómen hiervan.

Release

Een nieuwe versie van een informatiesysteem of informatieproduct waarin een verzameling wijzigingsverzoeken, die in het proces van wijzigingenbeheer zijn vastgesteld, als een samenhangend geheel is ontworpen, gerealiseerd en uitgegeven.

Releasebeheer

De activiteiten rondom de samenstelling (in wijzigingenbeheer), bijstelling (op basis van bijvoorbeeld impactanalyse) en planning en bijsturing van een release (in planning).

Requirement

Een formeel vastgelegde eis waaraan een informatiesysteem of informatieproduct of het beheer ervan moet (blijven) voldoen.

Toelichting:

Er wordt voor informatiesysteem of informatieproduct onderscheid gemaakt in functionele en niet-functionele eisen.

Responsetijd

De responsetijd geeft aan hoeveel tijd er verstrijkt tussen het moment dat een melding geregistreerd wordt en het moment waarop de servicedesk van Vektis terugkoppelt wanneer en hoe het incident of de vraag opgelost zal worden.

Richtinggevende processen

Het cluster van processen waarin de toekomst wordt bepaald voor de informatiesystemen en/of informatieproducten en Vektis als beheerorganisatie.

Servicedesk

Organisatieonderdeel (van de afdeling Infrastructuur) dat een contactpunt vormt tussen de klant (gebruiker) en de dienstverlener en dat verantwoordelijk is voor onder andere afhandeling vragen en het ontvangen van wijzigingsaanvragen.

Toelichting:

Er wordt onderscheid gemaakt in:

Eerste lijn

De medewerker van de servicedesk die de meldingen aannemen, registreren, indien mogelijk gelijk behandelen of doorzetten naar specialisten.

Tweede lijn

Specialisten van de afdeling Infrastructuur die worden ingeschakeld door de eerste lijn, indien zij niet verder kunnen met een melding.

Derde lijn

Verder gespecialiseerde partijen die worden ingeschakeld om meldingen op te lossen, zoals externe deskundigheid.

Specificatie

Een zo concreet mogelijke formulering van gewenste functionaliteit.

Productenportfolio

Een verzameling van informatieproducten die door een organisatie of groep gebruikers gebruikt wordt.

Informatieobject

Onderdeel dat direct gerelateerd is of onderdeel uitmaakt van een informatiesysteem, zoals functioneel ontwerp, specificatie, gegevenselement, documentatie, enz.

Toelichting:

Zie ook: configuratie-item.

Strategie gebruikersomgeving (*Customer environment strategy*)

Het proces waarmee de ontwikkelingen in de omgeving van de gebruikersorganisatie in kaart worden gebracht.

Strategie gebruikersorganisatie (*Customer organization strategy*)

Het proces waarmee de ontwikkelingen binnen de gebruikersorganisatie in kaart worden gebracht.

Strategie informatie(systeem)ontwikkeling

Het proces waarin nieuwe ontwikkelingen op het terrein van technologie, wet- en regelgeving en dergelijke worden gevolgd en getoetst en waarin wordt nagegaan welke ontwikkelingen interessant kunnen zijn voor de gebruikersdoelgroepen.

Streeftijd oplossing

De tijd die ligt tussen de aanmelding van een incident of vraag en de oplossing ervan.

Technisch beheer

Het beheerdomein dat is gericht op de instandhouding van de operationalisering van informatiesystemen, bestaand uit apparatuur, applicaties en gegevensverzamelingen.

Verificatie en distributie

Het zekerstellen van alle informatiesysteem of informatieproduct en zorg dragen dat alleen geteste en juiste versies beschikbaar worden gesteld voor operationeel gebruik.

Vernieuwing

De activiteiten die ervoor zorgen dat de informatiesystemen en informatieproducten op zowel economisch, technisch als functioneel gebied blijft voldoen aan de gestelde eisen.

Toelichting:

Doel: het bedrijfsproces bij gebruikers blijvend optimaal te ondersteunen met behulp van informatiesystemen en informatieproducten.

Versie

Een bundeling van bij elkaar horende informatie(systeme)componenten (architectuur, database, data, specificaties en gebruikersdocumentatie) met een specifieke functionaliteit die gezamenlijk een coherent informatiesysteem vormen. Binnen een versie kunnen meerder releases worden uitgebracht waarin kleine wijzigingen zitten.

Verzoek voor informatie (*Pre-change request*)

Formeel verzoek dat bij de beheerorganisatie is ingediend, geregistreerd en in behandeling genomen wordt betreffende het leveren van inlichtingen over de globale impact van een mogelijke wijziging.

Toelichting:

In sommige organisaties wordt dit ook wel een *Request for Information* genoemd.

Wijziging (*Change*)

Een aanpassing aan een informatiesysteem of informatieproduct. Elke handeling die leidt tot een nieuwe status van een of meerdere configuratie-items.

Wijzigingenbeheer (*Change Management*)

Algemeen:

Het proces dat sturing geeft aan het inventariseren, prioriteren, initiëren, evalueren en bijsturen van de gewenste veranderingen aan informatiesysteem en/of informatieproducten.

Specifiek:

Het beheerproces van het monitoren, ontvangen, registreren, archiveren, prioriteren, analyseren, selecteren, besluitvorming en doorvoeren van wenselijkheden omtrent wijzigingen in informatiesystemen en informatieproducten die leiden tot structurele verbetering. De wensen komen tot stand vanuit het gebruikersveld, wet- en regelgeving, bedrijfsregels binnen een sector en optimalisatie van configuratiebeheer van Vektis.

Wijzigingenpakket (*Change Package*)

De verzameling informatie(systeme)objecten die gewijzigd en geaccordeerd zijn om overgeheveld te worden naar de productieomgeving. Zie ook: wijzigingenset.

Wijzigingenset (*Change Set*)

De verzameling informatie(systeme)objecten die als gevolg van een release mogelijk gewijzigd zullen worden, dat wil zeggen de objecten die (min of meer) toegewezen zijn aan een release of wijziging. Zie ook wijzigingenpakket.

Wijzigingsopdracht

Een opdracht om één of meer goedgekeurde wijzigingsverzoeken op een vastgesteld moment uit te voeren.

Toelichting:

Goedgekeurde en ingeplande (bundel van) wijzigingsverzoeken.

Wijzigingsverzoek

Een verzoek om aan te geven wat de gevolgen van een gewenste wijziging zijn.

Wijzigingsvoorstel (*Request for Change [RFC]*)

In het wijzigingsvoorstel is vastgelegd waaruit de wijziging bestaat en op welk configuratie-item de wijziging betrekking heeft. Aan de hand van dit voorstel worden de gevolgen beoordeeld en het verdere verloop van de wijziging gepland.

Revisiehistorie

Datum	Uitgave	Pagina / paragraaf	Omschrijving wijziging	Reden wijziging / toelichting