

Procesbeschrijvingen

Sturende processen functioneel beheer

Op basis van BiSL



<http://www.bislexpert.nl>
<http://www.bislexpert.com>

Voorwoord

BiSL een een framework en best practice voor Business Information management (BIM). Om Business Information management naar een hoger niveau te tillen is BiSL dus een uitstekend hulpmiddel.

In dit document wordt BiSL gebruikt als handvat om BIM meer “mature” te maken. Deze versie is slechts een startpunt en voorkomt dat je alles zelf moet gaan bedenken. Uiteraard zul je de nodige aanpassingen moeten doen voordat je het in je eigen organisatie kunt gebruiken. Voor mij werkt dit als een prima startpunt bij implementatie van Business Information management.

Ik geloof in de kracht van delen. Zo ook bijvoorbeeld dit document wat hopelijk tijd kan besparen. Als je op- of aanmerkingen hebt hoor ik dat graag zodat we samen, continu de kwaliteit blijven verbeteren.

Ik hoop dat dit ook voor andere mensen een zinvol startpunt is wat tijd en moeite bespaart bij de inrichting van BIM.

Jasper Maas
jasper@bislexpert.nl

Bestandsnaam	Sturende processen.docx
Datum aangepast	27-10-2010
Versie	1.0
Status	In Ontwikkeling
Omschrijving van de inhoud van dit document	In dit document worden de sturende processen beschreven.
Soort document	procesbeschrijvingen
Opmerkingen	Bij het beschrijven van de processen is uitgegaan van BiSL

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1	27-10-2010	Jasper Maas	Eerste opzet
1.0	5-9-2015	Jasper Maas	Eerste opzet algemene beschrijving o.b.v. praktijk

Distributielijst

Versie	Datum	Aan

Procesbeschrijvingen Uitvoerende processen functioneel beheer

BiSL Expert

Plaats Utrecht
Datum 27-10-2010
Auteur Jasper Maas
Status In Ontwikkeling

Inhoud

1	Inleiding	6
1.1	Business Information Management	6
1.2	BiSL	6
1.3	De uitvoerende processen	6
1.4	De sturende processen	6
1.5	Het BiSL model	7
2	Proces Planning en control	8
2.1	Doel	8
2.2	Aanleiding (trigger)	8
2.3	Doelgroep	8
2.4	Reikwijdte	8
2.5	Resultaat	9
2.6	Processchema Behoeftemanagement	10
2.7	Proces Beschrijving Behoeftemanagement	11
3	Proces Financieel management	14
3.1	Doel	14
3.2	Aanleiding	14
3.3	Doelgroep	14
3.4	Reikwijdte	14
3.5	Resultaat	14
3.6	Processchema Financieel management	15
3.7	Proces Beschrijving Financieel management	16
4	Proces Behoeftemanagement	19
4.1	Doel	19
4.2	Aanleiding (trigger)	19
4.3	Doelgroep	19
4.4	Reikwijdte	19
4.5	Resultaat	20
4.6	Processchema Behoeftemanagement	21
4.7	Proces Beschrijving Behoeftemanagement	22
5	Proces Contractmanagement	25
5.1	Doel	25
5.2	Aanleiding	25
5.3	Doelgroep	25
5.4	Reikwijdte	26
5.5	Resultaat	26
5.6	Processchema Contractmanagement	27
5.7	Proces Beschrijving Contractmanagement	28
6	Definities	30
7	Afkortingen	36

1 Inleiding

In dit document worden de sturende processen beschreven. Bij het beschrijven van deze processen is uitgegaan van het framework BiSL, hetgeen staat voor Business Information Services Library. BiSL is een framework voor *Business Information Management* (zie hoofdstuk 1.1).

Er is bij de beschrijving van de processen zo veel mogelijk rekening gehouden met de wensen voor de toekomst, rekening houdend met wat we haalbaar achten.

1.1 Business Information Management

Veel organisaties zijn in hun primaire proces steeds afhankelijker van goed functionerende informatiesystemen. De rol van functioneel beheer en informatiemanagement wordt hierdoor steeds belangrijker. Functioneel beheer vertaalt immers de gebruikerswensen naar functionele specificaties, en informatiemanagement bepaalt de toekomst van de informatiesystemen. Functioneel beheer en informatiemanagement samen zorgen voor de optimale aansluiting van de informatiesystemen op het bedrijfsproces, nu en in de toekomst. Dit werkveld kunnen we aanduiden met de term 'Informatievoorziening' (IV). Business Information Management is verantwoordelijk voor de Informatievoorziening.

De opdrachtgever moet goed kunnen aangeven welke behoefte de gebruikersorganisatie heeft en ook de externe diensten op een slimme manier inkopen. Of het beheer van de ICT-infrastructuur en/of het beheer van applicaties zelf gedaan wordt of dat het wordt uitbesteed ('outsourcing'), de ICT-leverancier zal steeds vaker bepaalde ontwikkel- en beheerwerkzaamheden uitbesteden aan lage lonen landen ('off shore'). Ook dit zijn eindverantwoordelijkheden van de functioneel beheerorganisatie.

1.2 BiSL

Om organisaties te ondersteunen bij het verbeteren van het functioneel beheer is een public domain procesmodel beschikbaar: de Business Information Services Library (BiSL). BiSL beschrijft de hoofdprocessen van een functioneel beheerorganisatie op richtinggevend, sturend en uitvoerend niveau.

Op de volgende pagina staat een afbeelding van het BiSL framework. Hierin staan alle processen in functioneel beheer en informatiemanagement.

1.3 De uitvoerende processen

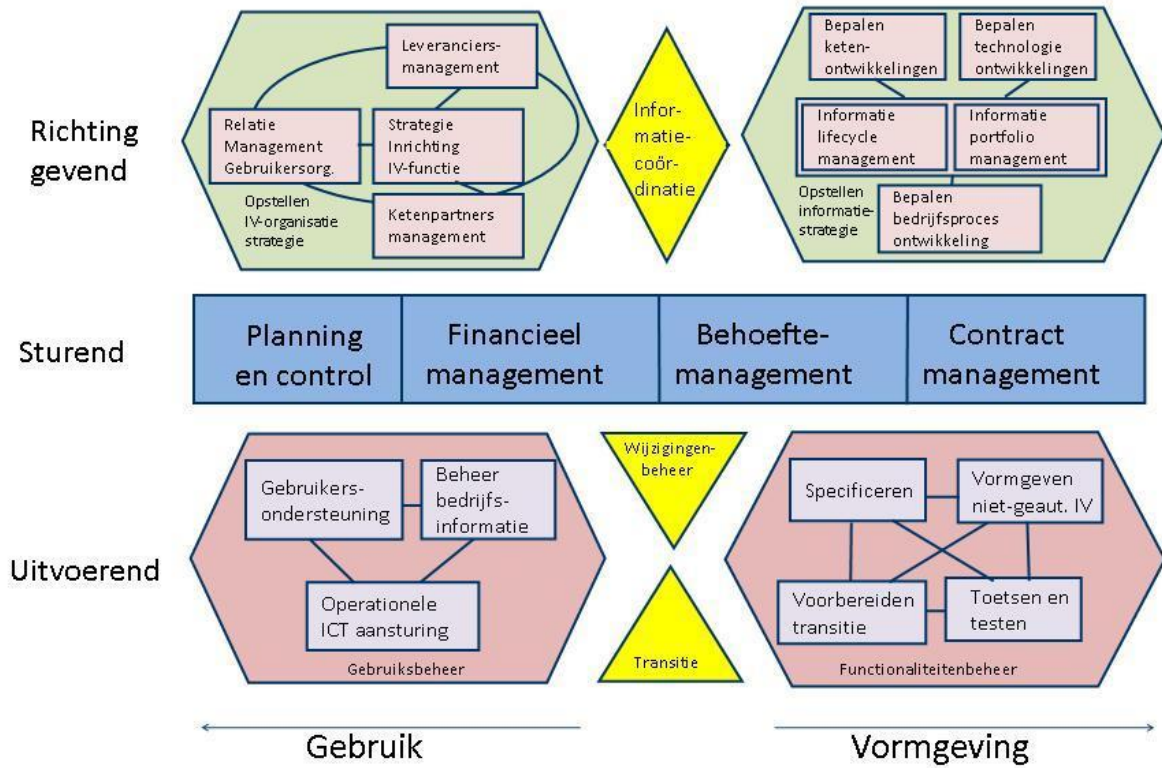
De uitvoerende processen zijn te vinden in de clusters Gebruiksbeheer, Functionaliteitenbeheer en de verbindende processen op uitvoerend niveau. De processen zijn gericht op het dagelijks gebruik van de informatievoorziening en het vormgeven en realiseren van aanpassingen in de informatievoorziening.

1.4 De sturende processen

De sturende processen houden zich bezig met kosten, opbrengsten, planning en kwaliteit van de informatievoorziening en afspraken met leveranciers (IT).

1.5 Het BiSL model

BiSL Business Information Service Library



2 Proces Planning en control

2.1 Doel

Doel van het proces is het plannen, bewaken en bijsturen van de activiteiten van de organisatie die te maken hebben met het verzorgen van de informatievoorziening, zodat noodzakelijke inzet van informatievoorziening in de organisatie op tijd gerealiseerd wordt met een optimale inzet van capaciteit middels:

- Plannen
- Controleren
- Evalueren

2.2 Aanleiding (trigger)

Aanleiding voor het starten van het proces Planning & Control is:

- Het opstellen van het jaarplan IV.
- De behoefte (wens) om de bestaande IV aan te passen.

De behoefte om de benodigde uitvoerende capaciteit van functioneel beheer inzichtelijk te hebben.

2.3 Doelgroep

Deze procesbeschrijving is bedoeld voor:

- de functioneel beheerders;
- de medewerkers uit de gebruikersorganisatie die betrokken zijn bij de betreffende informatievoorziening
- de medewerkers van IT

2.4 Reikwijdte

Dit proces beschrijft de Planning & Control en de te onderkennen activiteiten en de op te stellen documenten en rapporten.

Planning & Control omvat de uitvoering van de volgende activiteiten.

Plannen

- Het bepalen van de noodzakelijke capaciteit
- Het inplannen van noodzakelijke capaciteit
- Het bepalen van de benodigde tijdslijnen
- Het onderkennen van risico's en te nemen maatregelen
- Allocatie van capaciteit ten behoeve van veranderingen
- Afstemmen met overige sturende processen

Controleren

- Controleren van beschikbaarheid
- Bewaken van bestede uren
- Bewaken van voortgang/tijdslijnen

Evalueren

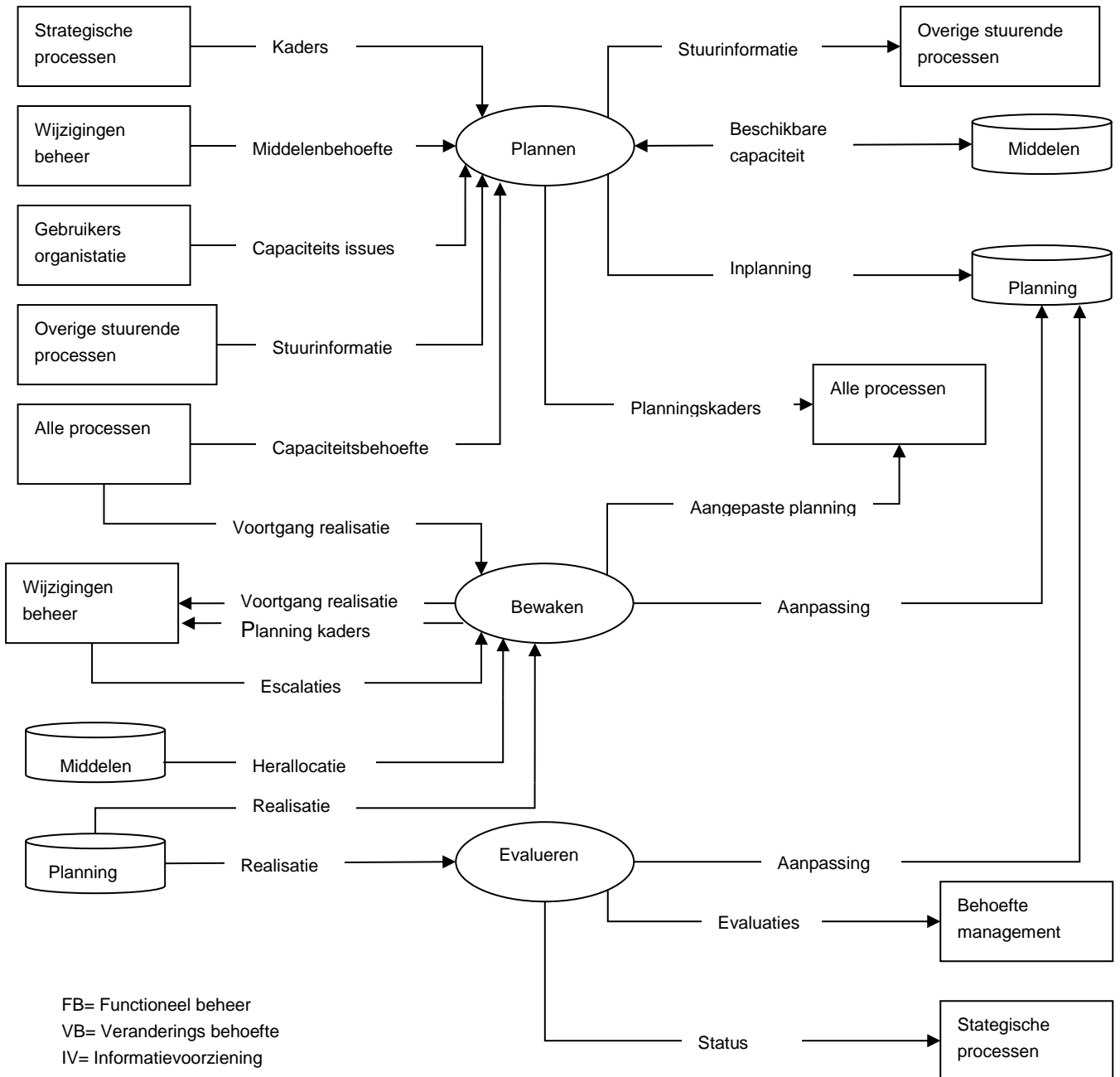
- Evalueren van de resultaten
- Onderkennen van problemen
- Vastleggen van afwijkingen, ondernemen acties

2.5 Resultaat

Het resultaat van het proces Planning & Control:

- Jaarplan IV
- Jaarplan FB
- Plannings- en inzetoverzichten
- Voortgangsrapportages, urenbestedingen
- Aangepaste plannen en planningen
- Speerpunten t.a.v. IV

2.6 Processchema Behoeftemanagement



2.7 Proces Beschrijving Behoefte management

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Plannen	gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Gebruikers-organisatie	Capaciteits issues.	<p>Vanuit Gebruikersondersteuning wordt o.a. de binnen de organisatie beschikbare capaciteit n.a.v. veranderingen doorgegeven. Ook de voor het wijzigen zelf benodigde gebruikersorganisatie capaciteit wordt doorgegeven. Vanuit de strategische processen worden de voor de lange termijn relevante kaders doorgegeven. Vanuit wijzigingenbeheer wordt doorgegeven wat de verwachte benodigde capaciteit is voor de voorgenomen eerstvolgende release. Door alle processen wordt de capaciteit voor de uitvoering van de processen zelf aangegeven.</p> <p>In dit (sub)proces wordt op basis van de inkomende plannen bepaald hoeveel capaciteit er nodig is.</p> <ul style="list-style-type: none"> De capaciteit die gevraagd wordt vanuit de jaarplannen De capaciteit die nodig is voor onze day to day business De capaciteit die nodig is voor releases De capaciteit die gereserveerd wordt voor Ad Hoc vragen <p>In de gegevensverzameling middelen zit de totale beschikbare capaciteit.</p> <ul style="list-style-type: none"> Beschikbare capaciteit van IM Operations Beschikbare capaciteit van de Gebruikersorganisatie Beschikbare capaciteit van ICT (wenselijk nog niet aanwezig) <p>In de gegevensverzameling Kengetal worden de ervaringscijfers bijgehouden zodat deze gebruikt kunnen worden voor het inschatten van het toekomstige capaciteitsgebruik .</p> <p>Het proces levert de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> Voor alle processen planningskaders (capaciteitsplanning), wat kunnen we doen met de beschikbare middelen en wat niet. Dezelfde informatie ook voor de sturende processen die zou kunnen betekenen dat als de informatiebehoefte erg groot is er financiële middelen vrijkomen om de capaciteit uit te breiden. 	Stuurinformatie.	Overige sturende processen
Strategische processen	Kaders		Planningskaders.	Alle processen
Wijzigingen-beheer	Middelen behoefte.		Inplanning. In deze gegevensverzameling wordt de planning vastgelegd.	Planning
Overige sturende processen	Stuurinformatie		Beschikbare capaciteit.	Middelen
Alle processen	Capaciteitsbehoefte.			
Middelen	Beschikbare capaciteit.			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Bewaken	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Alle processen	Voortgang realisatie.	<p>Vanuit alle processen wordt de voortgang van de realisatie m.b.t. de capaciteit en planning doorgegeven.</p> <p>Vanuit het proces wijzigingenbeheer wordt geëscaleerd wanneer er tijdens de uitvoering wordt geconstateerd dat de kaders (m.b.t. capaciteit en planning) worden overschreden.</p> <p>In dit deelproces wordt op basis van voortgang en status gecontroleerd of plannen nog steeds realistisch zijn of anders bijgesteld moeten worden. Er wordt een vergelijking van de werkelijke en de geplande inzet van capaciteit gemaakt en van de actuele beschikbare capaciteit en de actuele vraag naar capaciteit wat tot een her - allocatie kan leiden.</p> <p>Indien er aanleiding is worden hier eventueel aangepaste plannen doorgegeven aan alle processen.</p> <p><i>Wijzigingenbeheer</i> wordt hier op de hoogte gehouden van de voortgang van de realisatie. De planningskaders voor <i>wijzigingenbeheer</i> (en de achterliggende andere processen binnen <i>functionaliteitenbeheer</i>) worden aan <i>wijzigingenbeheer</i> doorgegeven.</p>	Aangepaste planning..	Alle processen
Wijzigingen beheer	Escalatie.		Voortgang realisatie.	Wijzigingenbeheer
Middelen	Herallocatie. Eventuele aanpassingen in de eerder gedane allocaties worden hier doorgegeven.		Planning kaders	
Planning	Realisatie. Hier wordt de geplande realisatie doorgegeven.	Aanpassing. Naar aanleiding van de bewaking kan de planning worden bijgesteld.	Planning	

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Evalueren	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Planning	Realisatie. Hier wordt de realisatie doorgegeven ter evaluatie.	<p>In dit deelproces wordt op basis van de gegevens omtrent de realisatie en de aanpassingen op de planning geëvalueerd of alles conform plan verloopt / verlopen is.</p> <p>Aanpassingen worden doorgegeven richting de gegevensverzameling planning. Hier worden de eventueel (naar aanleiding van de evaluatie) aangepaste kengetallen doorgegeven.</p> <p>Resultaten van de evaluatie worden doorgegeven richting behoeftemanagement (ook problemen worden doorgegeven aan behoeftemanagement.).</p> <p>Daarnaast wordt richting de strategische processen statusinformatie doorgegeven welke van belang kan zijn voor de beleidsvorming.</p>	Aanpassing	Planning
			Evaluaties.	Behoeft Management
			Status.	Strategische processen

3 Proces Financieel management

3.1 Doel

Het doel van dit proces is het maken, onderhouden en bewaken van een, vanuit financieel en bedrijfsmatig perspectief, kosteneffectieve informatievoorziening en een kosteneffectieve inzet van (geautomatiseerde) ICT-middelen voor ondersteuning en uitvoering van de bedrijfsprocessen van de organisatie.

Vooraf onderstaande drie aspecten spelen hierbij een belangrijke rol:

- Business case:
De zakelijke rechtvaardiging van een beslissing.
- Marktconformiteit:
Zijn de financiële afspraken met andere partijen (voornamelijk IT) conform de huidige omstandigheden (betalen we niet te veel).
- Financieringsmodel:
De vorm van financiële sturing op de kosten voor de informatievoorziening.

3.2 Aanleiding

Aanleiding voor dit proces is de continue behoefte aan inzicht in en controle op de financiële stand van zaken.

3.3 Doelgroep

Deze procesbeschrijving is bedoeld voor:

- Contractmanager
- Service Manager
- Informatiemanager
- IT

3.4 Reikwijdte

De scope van dit proces betreft het beheer van de budgetten van de door geïnitieerde projecten en releases alsmede de exploitatie- en beheerkosten van de door beheerde informatiesystemen.

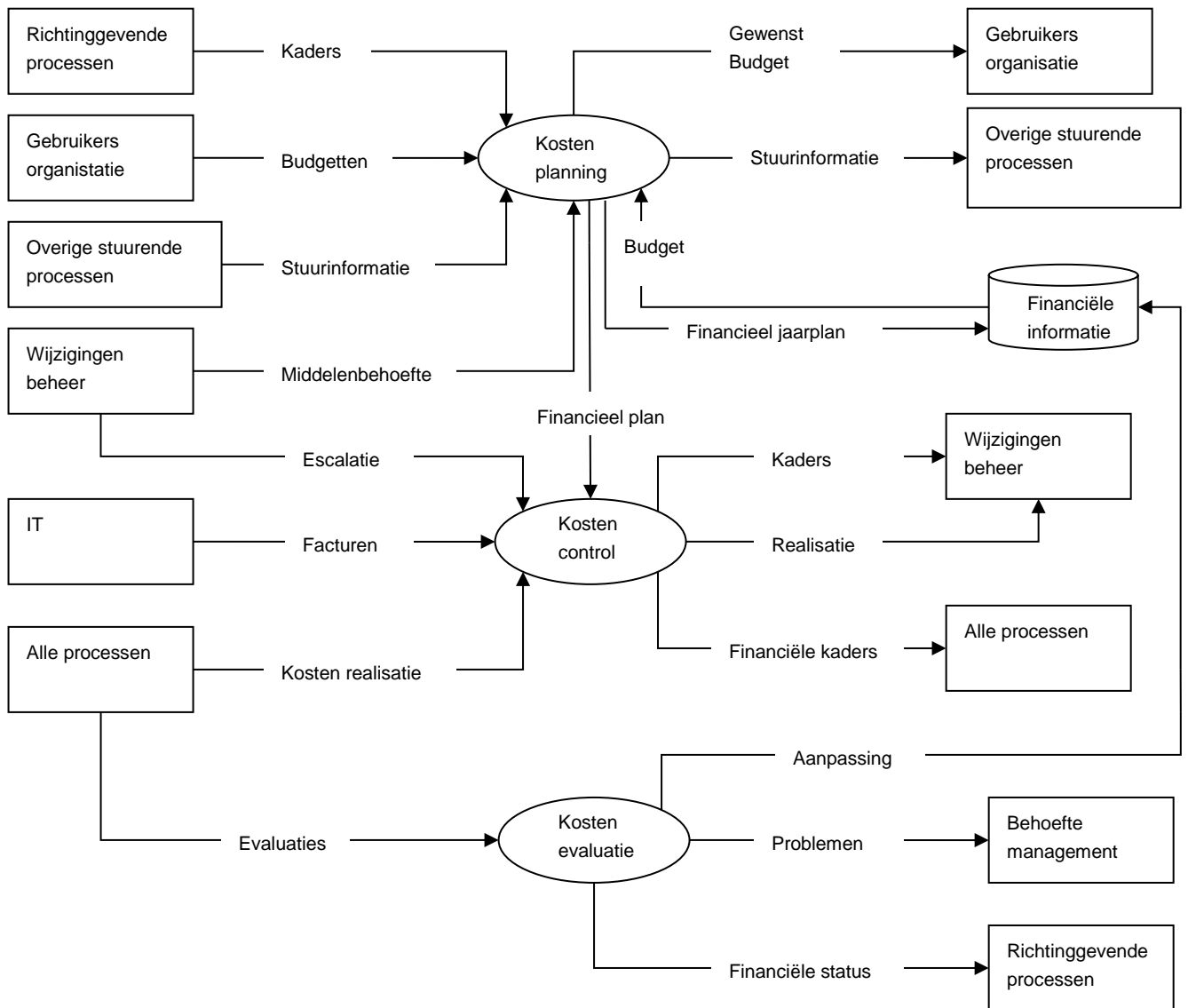
3.5 Resultaat

Het resultaat van dit proces is, naast een goede financiële huishouding:

- Jaarplan functioneel beheer
- Jaarplan informatievoorziening
- Begrotingsoverzicht en facturenoverzicht
- Budgetten
- Verbeterpunten

Deze laatste drie zijn terug te vinden in de gegevensverzameling *Financiële informatie*.

3.6 Processchema Financieel management



3.7 Proces Beschrijving Financieel management

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Kosten planning	gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Richtinggevende processen	Kaders	<p>In planning wordt het financieel jaarplan gemaakt aan de hand van de informatie welke binnen komt vanuit de diverse processen en de gegevensverzameling <i>Financiële informatie</i>. Daarnaast worden de benodigde budgetten bepaald en ingepland. De risico's worden in kaart gebracht en de financiële middelen gealloceerd.</p> <p>De stuurinformatie wordt met de overige <i>sturende processen</i> uitgewisseld, dit is een iteratief proces.</p> <p>De relevante financiële informatie wordt opgeslagen in de gegevensverzameling <i>financiële informatie</i>. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het financieel jaarplan en de diverse Business cases. Het gewenste budget wordt gecommuniceerd naar de <i>gebruikersorganisatie</i>.</p>	Gewenst budget	Gebruikers organisatie
Gebruikers organisatie	Budgetten		Stuurinformatie	Overige sturende processen
Overige sturende processen	Stuurinformatie		Financieel plan	Kosten control
Wijzigingen beheer	Middelenbehoefte		Financieel jaarplan	Financiële informatie
Financiële informatie	Budget			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Kosten control	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Koste planning	Financieel plan	<p><i>Kosten control</i> volgt de kosten en stelt de budgetten, waar nodig, bij.</p> <p>Indien er vanuit <i>wijzigingenbeheer</i> geëscaleerd wordt zal hier de financiële escalatie plaatsvinden.</p> <p>Vanuit IT komen de facturen hier binnen. Dit (sub)proces zal deze controleren en waarnodig hierover onderhandelen. Vooral bij nacalculatie is dit een belangrijke activiteit.</p> <p>Vanuit het sturende proces <i>contractmanagement</i> zal de realisatie van de kosten betreffende de contracten binnen komen. Hiervan zal periodiek de marktconformiteit worden onderzocht. Er zal gekeken worden of de geleverde diensten realistisch zijn en of er veranderende omstandigheden zijn waardoor de contracten met IT goedkoper kunnen.</p> <p>Dit (sub)proces zorgt daarnaast voor de financiële kaders naar alle processen. Aan <i>wijzigingenbeheer</i> worden de benodigde budgetten ter beschikking gesteld om veranderingen uit te voeren. Veel veranderende kosten hebben te maken met veranderingen. De realisatie van het budget voor <i>wijzigingenbeheer</i> wordt hier bewaakt.</p>	Kaders	Wijzigingenbeheer
Wijzigingenbeheer	Escalatie		Realisatie	
IT	Facturen		Financiële kaders	Alle processen
Alle processen	Kosten realisatie			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Kosten evaluatie	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Alle processen	Evaluaties	Evaluëren bewaakt de voortgang van het proces. Daarnaast worden de contractvormen en baten geëvalueerd.	Aanpassingen	Financiële informatie
		Als resultaat kunnen er aanpassingen worden gedaan aan de <i>financiële informatie</i> en wordt de financiële status gecommuniceerd aan de <i>richtinggevende processen</i> .	Problemen	Behoeftemanagement
		Indien er behoefte is aan structurele oplossingen zal het probleem worden gemeld bij <i>behoftemanagement</i> . Daar zal gekeken worden wat de oorzaak is en of de oorzaak weggenomen kan worden.	Financiële status	Richtinggevende processen

4 Proces Behoeftemanagement

4.1 Doel

Doel van Behoeftemanagement is er voor zorgen dat de bedrijfsprocessen van de gebruikersorganisatie ondersteund worden door een effectieve en efficiënte informatievoorziening, ook geautomatiseerde. Het functioneel beheer van de informatievoorziening wordt uitgevoerd door een effectieve en efficiënte functioneel beheer organisatie.

4.2 Aanleiding (trigger)

Trigger voor het proces behoeftemanagement zijn de (latente) veranderingsbehoeften van de gebruikersorganisatie en van de functioneel beheer afdelingen.

4.3 Doelgroep

Deze procesbeschrijving is bedoeld voor:

- de functioneel beheerders;
- de klanten van de afdeling functioneel beheer
- IT

4.4 Reikwijdte

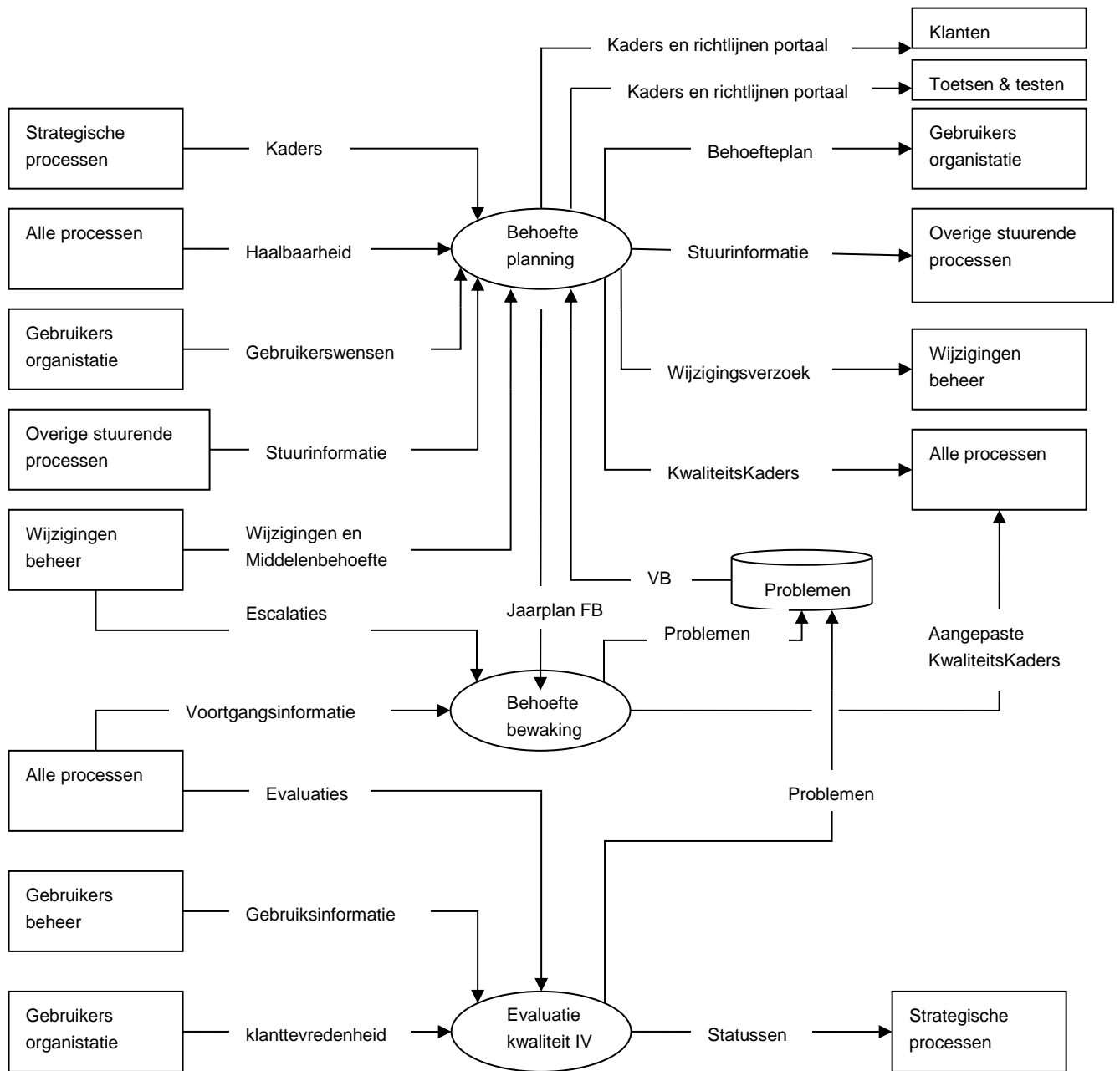
Behoeftemanagement omvat de uitvoering van de volgende activiteiten:

- Onderkennen van de bestaande en nieuwe behoefte aan informatie binnen het bedrijfsproces van de gebruikersorganisatie ter ondersteuning van het goed verlopen van het bedrijfsproces.
- Definiëren van de gewenste kwaliteit van de bestaande /nieuwe informatievoorziening (het kwaliteitssysteem)
- Besluitvorming over de noodzakelijke benodigde informatievoorziening (en daarmee over veranderingen in de bestaande informatievoorziening). Daarbij wordt informatie uit alle functioneel beheer processen meegewogen, evenals de risico-inventarisatie.
- Opstellen van kaders en richtlijnen over de wijze waarop functioneel beheer haar werkzaamheden in het traject van wijzigingsbehoefte naar implementatie van een wijziging vormgeeft.
- Onderkennen van veranderingsbehoeften in het functioneren van de functioneel beheer organisatie en besluitvorming over de noodzakelijke veranderingen.

4.5 Resultaat

- Kaders en richtlijnen voor het portaal
- Het behoefteplan als onderdeel van het jaarplan informatievoorziening
- Informatie over inhoudelijke (geautomatiseerde) ondersteuning van bedrijfsprocessen
- Risico-inventarisatie
- Prioritering binnen de gewenste wijzigingen in informatievoorziening
- In het jaarplan functioneel beheer
- Verbeterpunten van de interne processen van functioneel beheer, gerelateerd aan de speerpunten uit het jaarplan informatievoorziening
- Kwaliteitssysteem
 - Kwaliteitseisen ten aanzien van de inhoud en vormgeving van de (geautomatiseerde) informatievoorziening van de bedrijfsprocessen
 - Kwaliteitseisen ten aanzien van de functioneel beheer processen
- Statusrapportage= Rapportage aan het management over de kwaliteit van de informatievoorziening en van het functioneren van de functioneel beheer afdeling

4.6 Processchema Behoeftemanagement



FB= Functioneel beheer
 VB= Veranderings behoefte
 IV= Informatievoorziening

4.7 Proces Beschrijving Behoefte management

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Behoeftelanning	gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Strategische processen	Kaders	<p>In dit subproces wordt onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de inhoudelijke ondersteuning (informatievoorziening) van de bedrijfsprocessen. Om te bepalen of wijzigingen / verbeteringen ook daadwerkelijk nodig zijn wordt de veranderbehoefte getoetst aan informatie uit de overige processen.</p> <p>Op basis van deze informatie wordt in dit proces besloten welke wijzigingen / verbeteringen in de informatievoorziening nodig zijn om de kwaliteit van de informatievoorziening op een gewenst niveau te krijgen / houden.</p> <p>Als de behoeften leiden tot aanpassingen in de dienstverlening van ICT dan kan een wijzigingsverzoek hieromtrent naar <i>operationele ICT aansturing</i> of naar <i>contractmanagement</i> als het de SLA betreft.</p> <p>Ook kan het zijn dat de bestaande kaders gewijzigd worden of dat verbetervoorstellen worden gedaan voor het verbeteren van de functioneel beheerprocessen. <i>Behoeftelanning</i> levert een jaarplan functioneel beheer op waarin staat aangegeven waar functioneel beheer zich in het komende jaar op zal richten. Onderdeel hiervan zijn de verbetervoorstellen om de kwaliteit van de dienstverlening van functioneel beheer aan de gebruikersorganisatie in overeenstemming te brengen met het kwaliteitssysteem</p> <p>Een belangrijk onderdeel om de behoefte van de klanten optimaal te ondersteunen zijn de <i>kaders en richtlijnen portaal</i>. Hierin staat beschreven waaraan de klanten van het portaal moeten voldoen. Als er afspraken gemaakt worden met een klant (<i>contractmanagement</i>) zullen de <i>kaders en richtlijnen portaal</i> hiervan een onderdeel zijn. De <i>kaders en richtlijnen portaal</i> zijn ook belangrijke input voor <i>toetsen en testen</i>. Daar zal getest worden of aan de <i>kaders en richtlijnen portaal</i> wordt voldaan.</p>	Behoeftelanning	Gebruikers organisatie
Alle processen	haalbaarheid		stuurinformatie	Overige sturende processen
Gebruikers organisatie	Gebruikerswensen		Wijzigingsverzoek	wijzigingenbeheer
Overige sturende processen	Stuurinformatie		Kwaliteitskaders	Alle processen
Wijzigingen beheer	Wijzigingen en Middelenbehoefte		Jaarplan functioneel beheer	Behoeftelanning
Problemen	Veranderingsbehoefte			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Behoeftebewaking	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Subproces behoefte planning	Jaarplan functioneel beheer	<p>Voor de interne functioneel beheer processen wordt voortgangsinformatie ontvangen over de interne procesverbeteringen. Deze worden getoetst aan het kwaliteitsplan van functioneel beheer en zonodig bijgesteld. De bijstellingen worden ook weer als aangepaste kaders terugmeld naar alle functioneel beheer processen. In het bijzonder aan <i>wijzigingenbeheer</i> welke nieuwe behoeftekaders krijgt op basis van gewijzigde inzichten.</p> <p>Escalaties die uit <i>wijzigingenbeheer</i> komen worden getoetst aan het kwaliteitsplan. Dat betekent dat afwijkingen t.o.v. afgesproken release al of niet worden toegestaan afhankelijk of dit past binnen de in het behoefteplan opgenomen kaders. Zonodig worden het besluit genomen de behoeftekaders aan te passen waardoor een wijziging toch gehonoreerd kan worden. Dit gebeurt in overleg met de klant. Het kwaliteitssysteem wordt zonodig aangepast.</p> <p>Dit kan resulteren in het onderkennen van structurele problemen. Deze worden verzameld in de probleemdatabse: <i>problemen</i>. Deze problemen kunnen input zijn in het subproces behoefteplanning</p>	Aangepaste kwaliteitskaders:	Alle processen
Alle processen	Voortgangsinformatie over het verbeterprogramma zoals opgenomen in het jaarplan functioneel beheer		Problemen	Problemen
Wijzigingen beheer	Escalaties			

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Evaluatie kwaliteit IV	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Gebruiks beheer	Gebruiks informatie	De kwaliteit van de dienstverlening van de functioneel beheer organisatie wordt gemeten met behulp van een klanttevredenheidsonderzoek. Verder evalueren alle processen hun functioneren, inclusief de samenwerking tussen functioneel beheer afdelingen onderling en functioneel beheer en IT. Deze input wordt geanalyseerd en kan leiden tot verbetervoorstellen. De kwaliteit van de informatievoorziening wordt gemonitord. Dit (sub)proces ontvangt informatie van het cluster <i>gebruiksbeheer</i> . Deze informatie wordt geanalyseerd in dit subproces en kan inzicht geven in trends. Dit kan resulteren in het onderkennen van structurele problemen. Deze worden verzameld in de probleemdatabase: <i>problemen</i> . Deze problemen kunnen input zijn in het subproces <i>behoefteplanning</i> . De resultaten van de analyses worden gerapporteerd aan de strategische processen.	problemen	problemen
Gebruikers organisatie	Klanttevredenheid		Statussen informatie over de kwaliteit van de informatievoorziening en de functioneel beheer afdeling	Strategische processen
Alle processen	Evaluaties			

5 Proces Contractmanagement

5.1 Doel

Contractmanagement is verantwoordelijk voor het maken van goede en adequate afspraken over de geautomatiseerde informatievoorziening en de dienstverlening door IT, alsmede het bewaken en verbeteren ervan. Binnen dit proces wordt ook de rol van formeel opdrachtgever voor IT ingevuld.

5.2 Aanleiding

Het proces Contractmanagement kent een aantal triggers:

- Het proces is zelf verantwoordelijk voor het maken en bewaken van de adequate afspraken met IT over de geautomatiseerde informatievoorziening
- De Opdracht vanuit *Wijzigingenbeheer* tot het laten uitvoeren van een wijziging op de bestaande informatievoorziening of het realiseren van nieuwe informatievoorziening
- De Service Level Rapportage van IT
- Escalatie uit het proces *Wijzigingenbeheer*

5.3 Doelgroep

Deze procesbeschrijving is bedoeld voor:

- Informatiemanagement
- De functioneel beheerders
- De klanten van de afdeling functioneel beheer
- IT

5.4 Reikwijdte

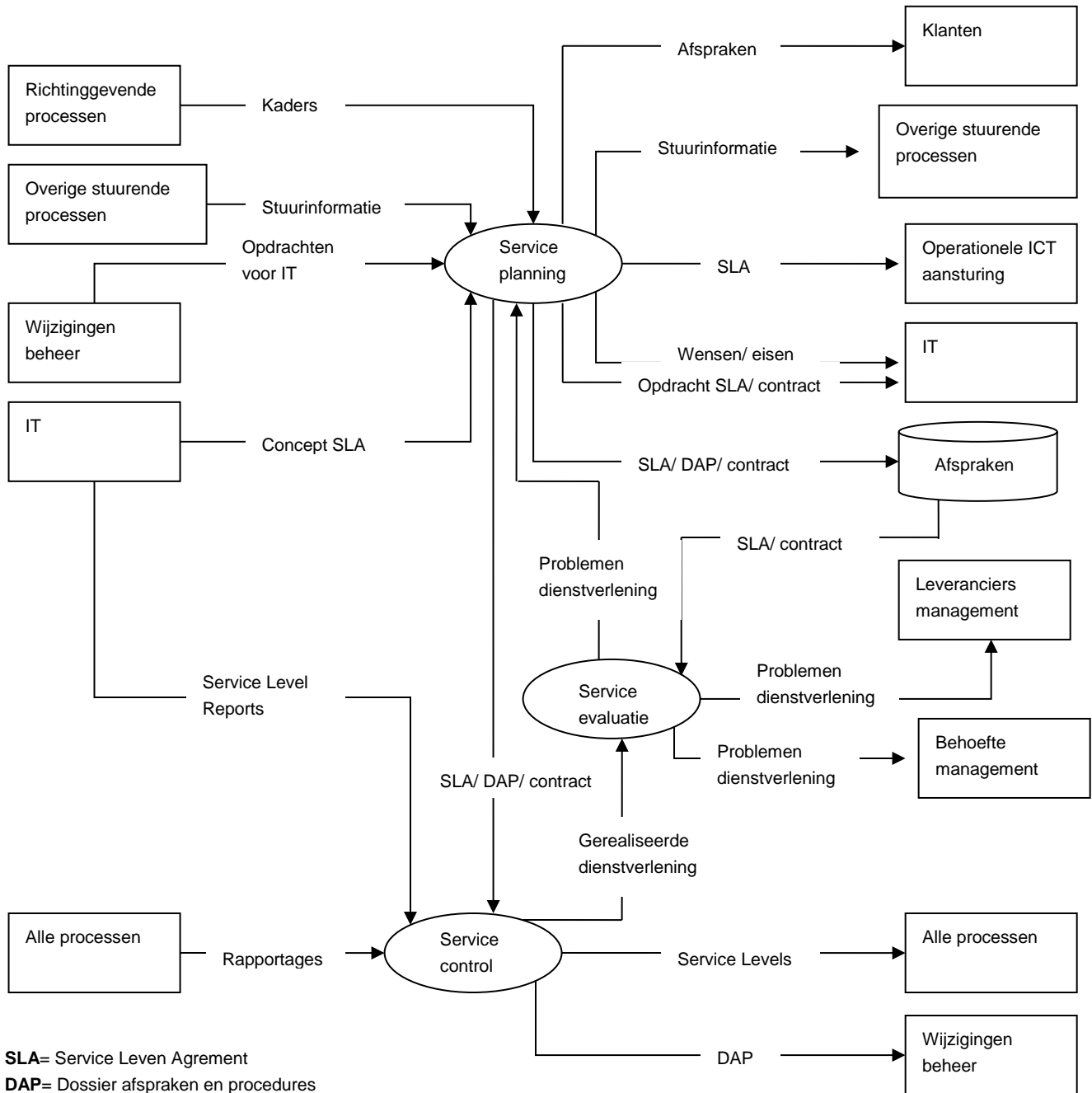
Contractmanagement omvat de uitvoering van de volgende activiteiten:

- Het plannen
 - Definitief vaststellen van opdrachtgever opdrachtnemer relatie met IT
 - Verstrekken van opdrachtkaders waarbinnen IT zijn diensten levert
 - Afspreken over de soorten diensten, de voorwaarden en de kwaliteitsniveaus
 - Afspraken over de wijze van communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
 - De feitelijke contractafspraken met IT
 - De werkafspraken met betrekking tot tijd, kosten, capaciteit en inhoud van de diensten
- Het controleren
 - Bewaken of de afgesproken diensten overeenkomen met de ontvangen diensten
 - Bewaken of de communicatie op adequate wijze verloopt
 - Bewaken of de in rekening gebrachte kosten en tijdsinspanningen passen binnen de afspraken
- Het evalueren
 - Bewaken of de afgesproken diensten aansluiten bij de behoefte vanuit het bedrijfsproces
 - Bewaken of IT zijn bijdrage aan functioneel beheer levert vanuit haar leveranciersrol

5.5 Resultaat

- Beschrijving van de samenwerkingsvorm, de randvoorwaarden van samenwerking en de gebieden van samenwerking. Deze beschrijving vormt het kader voor het uitvoeren van de operationele ICT werkzaamheden en de operationele opdrachtverstrekking vanuit functioneel beheer.
- Beschrijving van de benodigde diensten en de randvoorwaarden waaronder deze diensten door IT geleverd kunnen worden. Deze omschrijving omvat ook de afspraken over de rapportage, de overlegvormen en de handelswijze bij afwijkingen van de afgesproken dienstverlening.
- De mogelijkheden van IT voor de te leveren ondersteuning bij de invulling van het Jaarplan informatievoorziening.
- Een met IT afgestemde Service Level Rapportage met een overzicht van de geleverde dienstverlening ten opzichte van de gemaakte afspraken.
- Rapportage over de feitelijk geleverde dienstverlening ten opzicht van de gemaakte afspraken, aangevuld met de feitelijk beleefde en verwachte dienstverlening en de gemaakte afspraken over uit te voeren verbeteracties

5.6 Processchema Contractmanagement



5.7 Proces Beschrijving Contractmanagement

Inkomende gegevens		Subproces	Uitgaande gegevens	
Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Service planning	gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Richtinggevende processen	Kaders	De SLA en DAP zijn beheerde objecten binnen dit proces van Functioneel beheer. In dit proces worden de wensen en eisen verzameld die aan IT en de samenwerking worden gesteld. Dit (sub)proces resulteert uiteindelijk in een vastgelegde SLA en DAP	Afspraken	Klanten
Overige sturende processen	Stuurinformatie	Uit het (sub)proces <i>service evaluatie</i> komen ook problemen dienstverlening. Deze vormen samen met gewijzigde behoeften (gerelateerd aan de geldende SLA en DAP) uit de overige processen binnen functioneel beheer de basis voor de opdracht aan IT. op basis van de geformuleerde wensen en eisen komt IT tot een Concept SLA.	SLA	Operationele ICT aansturing
Wijzigingen beheer	Opdrachten voor IT		Stuurinformatie	Overige sturende processen
IT	Concept SLA		Wensen/ eisen	IT
Service evaluatie	Problemen dienstverlening	IT geeft met de Concept SLA ook informatie die als uitvoer van dit (sub)proces naar de sturende processen gaat. Op basis van de Concept SLA en de aangeleverde wensen en eisen wordt in dit (sub)proces de SLA en DAP vastgesteld. Ook met de klanten worden afspraken gemaakt. In dit geval wordt met klanten het volgende bedoeld: "afdelingen welke informatie via het protaal beschikbaar stellen". Deze afspraken bestaan uit enerzijds de service levels welke functioneel beheer hun klanten levert en anderzijds wat de klanten moeten doen om dit voor functioneel beheer mogelijk te maken. Bij deze afspraken zijn o.a. de <i>Kaders en richtlijnen portaal</i> van belang. De gegevens uit de gegevensverzamelingen SLA en DAP zijn de basis van de uitvoer naar de processen: <i>Behoeftemanagement</i> en <i>Operationele ICT aansturing</i> En natuurlijk zijn deze gegevens de basis voor de samenwerking met en de dienstverlening door IT.	Opdracht/ SLA/ contract	
			SLA/ DAP/ contract	Afspraken

Proces/ gegevens verzameling	Gegevensstroom	Service evaluatie	Gegevensstroom	Proces/ gegevens verzameling
Afspraken	SLA/ contract	Dit subproces rapporteert over de problemen in de dienstverlening op basis van gegevens uit de gegevensverzamelingen <i>Afspraken</i> en de gerealiseerde dienstverlening uit <i>service control</i> .	Problemen dienstverlening.	Service planning
Service control	Gerealiseerde dienstverlening,	<p>Dit (sub)proces voert een analyse uit op de verschillen tussen de gevraagde en afgesproken dienstverlening met de geleverde dienstverlening en de beleefde dienstverlening en de verwachte dienstverlening. Verder rapporteert dit subproces over de opvolging van de afgesproken verbeteracties uit het subproces Service control.</p> <p>Dit subproces levert deze problemen dienstverlening op aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service planning</i> • <i>Behoeftemanagement</i> • <i>Leveranciersmanagement</i> 		Behoeftemanagement
				Leveranciersmanagement

6 Definities

Beheer bedrijfsinformatie

Eén van de processen op uitvoerend niveau binnen BiSL. *Beheer bedrijfsinformatie* zorgt voor correcte inhoud van de informatievoorziening, de gegevens en de verwerkingen. Het gaat hierbij om zowel de gegevens als de gegevensdefinities. Het centrale aandachtspunt binnen beheer bedrijfsinformatie is de operationele, logische informatie binnen de informatievoorziening.

Behoeft management

Eén van de sturende processen binnen BiSL. Behoeft management draagt zorg dat de bedrijfsprocessen van een organisatie worden ingevuld of ondersteund door een adequate informatievoorziening en functioneel beheerorganisatie.

Bepalen bedrijfsproces ontwikkelingen

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Bepalen bedrijfsproces ontwikkelingen* brengt de ontwikkelingen op langere termijn binnen de organisatie en de bedrijfsprocessen in kaart, zodat over langere termijn de bedrijfsprocessen op een efficiënte, afgestemde en evenwichtige wijze worden ondersteund door informatievoorziening.

Bepalen ketenontwikkelingen

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Bepalen ketenontwikkelingen* brengt de ontwikkelingen in kaart op het terrein van informatisering over organisaties heen en vertaalt deze ontwikkelingen naar gevolgen voor de inhoud van de informatievoorziening voor de eigen organisatie, zodat op langere termijn de bedrijfsprocessen aansluiten op de omgeving en worden ondersteund door een effectieve, efficiënte en met de ketenpartners afgestemde informatievoorziening.

Bepalen technologie ontwikkelingen

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Bepalen technologieontwikkeling* brengen de relevante technologische ontwikkelingen in kaart en bepaalt de impact op de organisatie en de totale informatievoorziening, opdat optimale inzet van technologie over langere periode mogelijk wordt.

Business Information Service Library

BiSL slaat een brug tussen ICT en bedrijfsproces, en tussen functioneel beheerders en informatiemanagers. Het BiSL-procesmodel geeft inzicht in alle hoofdprocessen van hun werkveld, en de relaties tussen de processen. Het biedt aanknopingspunten voor verbetering van de processen, onder meer via 'best practices' en het verschaft een uniforme terminologie. BiSL bevindt zich in het public domain. Dat wil zeggen dat de eigenaar (Stichting ASL BiSL Foundation) het BiSL gedachtegoed voor iedereen beschikbaar stelt en dat het vrij gebruikt mag worden.

In BiSL worden processen beschreven verdeeld over zeven clusters van processen. Deze clusters zijn verdeeld op drie niveaus:

- Uitvoerend niveau
- Sturend niveau
- Richtinggevend niveau

Zie ook hoofdstuk 1 van dit document.

Call

Hetgeen gemeld wordt bij *gebruikersondersteuning*. Dit kunnen meldingen zijn van de volgende typen:

- Verstoring.
- Informatievragen.
- Wijzigingsverzoeken.
- Klachten.

Contractmanagement

Eén van de sturende processen binnen BiSL. *Contractmanagement* vertaalt de eisen vanuit het bedrijfsproces naar afspraken over de dienstverlening door de ICT-dienstverleners in het kader van de geautomatiseerde informatievoorziening.

Dossier Afspraken en Procedures

In een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) zijn gedetailleerde afspraken en procedures tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgelegd. Beide partijen dienen bij het samenstellen van een DAP een actieve rol te vervullen.

Financieel management

Eén van de sturende processen binnen het BiSL-model. *Financieel management* heeft als doel het maken, onderhouden en bewaken van een vanuit financieel en bedrijfsmatig perspectief kosteneffectieve informatievoorziening en een kosteneffectieve inzet van ICT middelen voor ondersteuning en uitvoering van de bedrijfsprocessen van de organisatie.

Functionaliteitenbeheer

Eén van de procesclusters op uitvoerend niveau binnen BiSL.

Functionaliteitenbeheer zorgt voor het realiseren van gewenste wijzigingen in de geautomatiseerde én niet-geautomatiseerde informatievoorziening.

Functionaliteitenbeheer bevat 4 processen:

- Specificeren
- Vormgeven niet geautomatiseerde informatievoorziening
- Toetsen en testen
- Voorbereiden transitie

Gebruikers ondersteuning

Eén van de processen op uitvoerend niveau binnen BiSL.

Gebruikersondersteuning richt zich op het ondersteunen van de eindgebruikers en andere afnemers van informatie uit de geautomatiseerde systemen.

Gebruikersorganisatie

De organisatie die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de bedrijfsprocessen die door de informatievoorziening worden ondersteund. Deze organisatie omvat zowel de eindgebruikers als het middelmanagement en het hoger management binnen deze organisatie. Een veelgebruikt synoniem voor gebruikersorganisatie is business.

Gebruiksbeheer

Eén van de procesclusters op uitvoerend niveau. *Gebruiksbeheer* omvat 3 processen die er voor zorgen dat er een continue en optimale ondersteuning plaatsvindt bij het dagelijks gebruik van de informatievoorziening door eindgebruikers. Deze processen zijn:

- Gebruikersondersteuning
- Beheer bedrijfsinformatie
- Operationele ICT aansturing

IT Service Management Tool

Deze tool wordt binnen IT gebruikt voor o.a. call registratie. Deze tool biedt medewerkers van IT middelen om calls te registreren op basis van ITIL.

Informatie Lifecycle Management

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Lifecycle management* bepaalt de hoofdlijnen van de toekomstige functionaliteit voor een specifiek informatiedomein.

Informatievragen.

Dit zijn verzoeken tot het leveren van informatie, bijvoorbeeld verzoeken tot het verstrekken van overzichten of het aanpassen van gegevens.

Informatie Portfoliomanagement

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Portfoliomanagement* stelt voor de gehele organisatie de contouren vast van de informatievoorziening en bepaalt welke veranderingen daarin nodig en mogelijk zijn.

Informatiecoördinatie

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Informatiecoördinatie* heeft tot doel alle plannen die gevolgen hebben voor de informatievoorziening op een lijn te brengen.

Informatiemanagement

Informatiemanagement wordt binnen het gedachtegoed van BiSL gebruikt als synoniem voor (een deel van) functioneel beheer waarbij met name bedoeld wordt op de richtinggevende processen in het domein van functioneel beheer.

Informatie management & technologie

Afdeling binnen de Nederlandse Spoorwegen welke verantwoordelijk is voor het Technisch beheer en Applicatie Beheer.

Informatievoorziening

Het geheel aan infrastructurele hulpmiddelen, applicaties, gegevensverzamelingen en organisatorische inrichtingen dat dient tot het aan gebruikers verstrekken van informatie.

Kaders en richtlijnen portaal

Verzameling van kaders en richtlijnen waaraan de klanten moeten voldoen. Zo kan een klant bijvoorbeeld een stuk content (i-frame, portlet etc.) leveren voor het portaal. Deze dient te voldoen aan de kaders en richtlijnen zoals in de *kaders en richtlijnen portaal* beschreven.

Ketenpartners management

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Ketenpartners management* regelt de relaties met organisaties waarmee de eigen organisatie gegevens uitwisselt.

Klachten

Het betreft hier ontevreden gebruikers waarbij niet direct spraken is van een verstoring in de afgesproken dienstverlening.

Leveranciersmanagement

Eén van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Leveranciersmanagement* bepaalt hoe de voor realisatie van de informatievoorziening benodigde kennis en expertise worden verkregen.

Niet geautomatiseerde informatievoorziening

Het niet geautomatiseerde deel van hulpmiddelen, gegevensverzamelingen en organisatorische inrichtingen dat dient tot het aan gebruikers verstrekken van informatie.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan procedures, werkinstructies en handleidingen.

Operationele ICT aansturing

Een van de uitvoerende processen binnen BiSL. Operationele ICT-aansturing richt zich op het verstrekken van operationele opdrachten aan de ICT-dienstverlener (IT) binnen de vanuit contracten gestelde kaders.

Opstellen informatiestrategie

Dit cluster van processen op richtinggevend richt zich op de toekomst van de informatievoorziening binnen de organisatie. Dit cluster zal de aansluiting tussen de huidige informatievoorziening en de bedrijfsprocessen.

Dit cluster bestaat uit vijf processen:

- Bepalen ketenontwikkelingen
- Bepalen technologieontwikkelingen
- Bepalen bedrijfsprocesontwikkelingen
- Informatie lifecycle management
- Informatie portfolio management

Opstellen IV organisatie strategie

Dit cluster van processen op richtinggevend niveau definieert op welke wijze de uitvoering van en de besluitvorming over de informatievoorziening wordt georganiseerd.

Dit cluster bestaat uit vier processen:

- Leveranciersmanagement
- Relatiemanagement gebruikersorganisatie
- Strategie inrichting IV functie
- Ketenpartner management

Planning en control

Een van de sturende processen binnen BiSL. *Planning en control* richt zich op het bewaken en sturen van de aspecten tijd en capaciteit voor de informatievoorziening en veranderingen in de informatievoorziening.

Relatiemanagement gebruikersorganisatie

Eén van de richtinggevend processen binnen BiSL. *Relatiemanagement gebruikersorganisatie* volgt ontwikkelingen in de besturing en inrichting van de business en vertaalt deze naar gevolgen voor besturing en inrichting van de informatievoorziening en geeft de communicatiekanalen tussen business en functioneel beheer vorm.

Release

Een nieuwe versie van (een deel van) de functionaliteit waarin een verzameling van de in het proces *wijzigingenbeheer* goedgekeurde wijzigingsverzoeken als een samen-hangend geheel wordt ontworpen, gerealiseerd, getest en ingevoerd.

Release overzicht

De verzameling van alle relevante informatie betreffende een release. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de status, testrapportage, geaccordeerde specificaties en transitieplan. Deze verzameling is met name belangrijk voor het proces *Wijzigingenbeheer* welke verantwoordelijk is voor alle releases.

Request for Change (RfC)

Een verzoek tot aanpassing. Dit is een document dat een aanvraag bevat voor een aanpassing van of aan een systeem wat ingediend wordt bij IT. Een RfC is van groot belang voor het change management proces (uit ITIL).

Request for Information

Verzoek tot het leveren van informatie. Ook wel informatie verzoek

Richtinggevende processen

De richtinggevende processen zijn gericht op de lange termijn. Hier wordt bepaald hoe de informatievoorziening er op lange termijn uit moet gaan zien en hoe de sturing op de informatievoorziening georganiseerd moet worden.

De richtinggevende processen bestaan uit drie clusters van processen:

- Opstellen IV organisatie strategie
- Opstellen informatie strategie
- Verbindende processen op richtinggevend niveau

Service Level Agreement (SLA)

Een Service level agreement (SLA) is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product.

Er wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren dienst of product, om deze later te kunnen toetsen. In een SLA worden de rechten en plichten van beide partijen omschreven.

Specificaties

De functionele eisen waaraan de gewijzigde of nieuwe informatievoorziening moet gaan voldoen. Het gaat hier om de specificaties waaraan functioneel moet worden voldaan, en dus geen ICT (technische of applicatieve) specificaties.

Specificeren

Een van de uitvoerende processen binnen het BiSL-model. Het proces *specificeren* draagt zorg voor het definiëren en laten accorderen van de functionele eisen waaraan de gewijzigde of nieuwe informatievoorziening moet gaan voldoen.

Strategie inrichting IV functie

Een van de richtinggevende processen binnen BiSL. *Strategie inrichting IV-functie* houdt zich bezig met het vormgeven van de uiteindelijke inhoud, structuur en communicatie van de organisaties of organisatieonderdelen die de informatievoorziening vorm en inhoud geven.

Sturende processen

De sturende processen houden zich bezig met kosten, opbrengsten, planningen. En kwaliteit van de informatievoorziening en met de afspraken met de ICT leverancier

Er zijn 4 sturende processen:

- Planning en control
- Financieel management
- Behoeftemanagement
- Contractmanagement

Toetsen en testen

Een van de uitvoerende processen op uitvoerend niveau binnen BiSL. *Toetsen en testen* richt zich op het waarborgen van een risicoloze invoering van een wijziging in de informatievoorziening.

Transitie

Eén van de verbindende processen op uitvoerend niveau binnen BiSL. Transitie richt zich op een gecontroleerde overgang naar een gewijzigde werksituatie naar aanleiding van veranderingen in de informatievoorziening.

Transitieplan

Dit plan voor de transitie vormt voor het proces *transitie* de leidraad.

Transitierapport

Dit is een rapport met het inzicht in de status en voortgang van de uitvoering van de transitie en de eventuele knelpunten.

Uitvoerende processen

De uitvoerende processen zijn gericht op het dagelijks gebruik van de informatievoorziening en het vormgeven en realiseren aanpassingen in de informatievoorziening.

De uitvoeren processen bestaan uit drie clusters van processen:

- Gebruiksbeheer
- Functionaliteitenbeheer
- Verbindende processen op uitvoeren niveau

Verbindende processen

Er zijn in BiSL 2 clusters van verbindende processen.

- Verbindende processen op uitvoerend niveau
- Verbindende processen op richtinggevend niveau

Verbindende processen op richtinggevend niveau

Dit cluster van verbindende processen is verantwoordelijk voor de koppeling tussen inhoud en organisatie. Dit cluster bestaat uit 1 proces:

- Informatiecoördinatie

Verbindende processen op uitvoerend niveau

De verbindende processen op uitvoerend niveau hebben twee hoofddoelen. Ten eerste het besluiten welke veranderingen aan de informatievoorziening moeten worden doorgevoerd en ten tweede de doorvoering. Dit cluster bestaat uit twee processen:

- Wijzigingenbeheer
- Transitie

Verstoring.

Er is sprake van een verstoring als iets niet werkt volgens de specificaties. In de meeste gevallen werkt het nu anders dan voorheen.

Vorbereiden transitie

Eén van de verbindende processen op uitvoerend niveau binnen BiSL.

Vorbereiden transitie houdt zich bezig met de voorbereiding van de feitelijke ingebruikname.

Wijzigingsverzoeken.

Dit zijn verzoeken tot het wijzigen van content of het wijzigen of toevoegen van functionaliteit.

7 Afkortingen

BiSL= Business Information Service Library
DAP= Dossier Afspraken en Procedures
GO= Gebruikersorganisatie
IT= (Informatie technologie) de IT leverancier
NGIV= Niet geautomatiseerde informatievoorziening
NS= Nederlandse Spoorwegen
RAV= Rapportage Akkoord verklaring
RfC= Request for Change
RfI= Request for Information
SLA= Service Level Agreement
T&T- Toetsen en Testen
TD= Transitiedocumentatie
TestR= test rapportage