



Rijksinstituut voor Volksgezondheid  
en Milieu  
Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport

## Beheerplan

Platform Praeventis/Praemis en CIMS/ 5.1.2i

Portalen, Verrijkmodule, SFTP server beheer, Managed Server Hosting (inclusief housing, API Gateway) en kantoor netwerk.

A. 5.1.2e hoeklaan 9  
3721 MA Bilthoven  
Postbus 1  
3720 BA Bilthoven  
www.rivm.nl

KvK Utrecht 30276683

T 030 274 91 11  
info@rivm.nl

Datum  
13 januari 2021

Behandeld door  
5.1.2e  
DVP/BIS

5.1.2e @rivm.nl

SSC Campus en DVP zijn overeengekomen op 13-1-2021 te Bilthoven de in dit Beheerplan genoemde afspraken, die vanaf 1 januari 2021 van kracht zijn.

Accordering	
Namens RIVM-DVP (opdrachtgever)	
5.1.2e	
5.1.2e	14/1/2021
Namens SSC Campus (leverancier)	
5.1.2e	
5.1.2e	Digitally signed by
	5.1.2e
	Date: 2021.01.13 15:11:20 +01'00'

Datum  
13 januari 2021

**Versiebeheer**

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving	Goedgekeurd door eigenaar
1.0	4-1-2021	5.1.2e	Inbeheername platform Praeventis en SFTP server CIMS en applicatie en database CIMS (Note: componenten die licht grijs zijn gemarkeerd zijn nog niet in beheer. Licht grijze tekst moet nog verder worden uitgewerkt)	

**Datum**  
13 januari 2021

**Gerelateerde bronnen**

	<b>Naam document</b>	<b>Versie</b>	
1	Project Start Architectuur (PSA) Praeventis Plateau 1 5.1.2e	V0.99	24 augustus 2020
2	Project Start Architectuur (PSA) CIMS 5.1.2e	V0.91	11 januari 2021
3	TO Hosting Praeventis (5.1.2e)	V0.99	31 mei 2020
4	TO Hosting CIMS (5.1.2e, 5.1.2e)	V0.91	9 december 2020
5	Jaarlijkse DVO financiële afspraken		

## Inhoud

**Datum**  
13 januari 2021

	<b>1. Inleiding .....</b>	<b>5</b>
1.1	Algemeen .....	5
1.2	Doel document .....	5
	<b>2. Beschrijving van de verschillende beheervormen .....</b>	<b>6</b>
2.1	Inleiding .....	6
2.2	Beschrijving van de Functioneel Beheer (FB) dienstverlening (DVP-BIS) ..	9
2.3	Beschrijving van de Housing & Managed Server Hosting dienstverlening (SSC Campus/BI) .....	10
2.4	Beschrijving van kantoor netwerk .....	12
2.5	Beschrijving van de SFTP server beheer (Dienstverlener en SSC Campus/AFM) .....	14
2.6	Beschrijving van de Verrijdingsmodule (SSC Campus/AFM) .....	14
2.7	Beschrijving van de Technisch Applicatie Beheer (TAB) dienstverlening (Dienstverlener en in sommige gevallen SSC Campus/AFM) .....	15
2.8	Beschrijving van de Applicatie Beheer (AB) dienstverlening (Dienstverlener en SCC Campus/AFM) .....	17
2.9	Procesbeschrijvingen .....	19
	<b>3. Dienstenniveau dienstverlening (Service level agreement) ..</b>	<b>20</b>
3.1	Inleiding .....	20
3.2	Call-registratie .....	20
3.3	Responstijden .....	22
3.4	Beschikbaarheid .....	23
3.5	Continuïteit .....	23
3.6	Service venster .....	24
3.7	Onderhoudsvenster .....	25
3.8	Specials (SCC Campus/dienstverlener (T)AB) .....	25
	<b>4. Overleg en rapportages .....</b>	<b>27</b>
4.1	Overlegstructuur .....	27
4.2	Operationeel overleg .....	27
4.3	Tactisch overleg .....	27
4.4	Strategisch overleg .....	28
	<b>5. Definities .....</b>	<b>30</b>
	<b>6. Bijlage 1 Stroomdiagram Incident afhandeling .....</b>	<b>31</b>

## 1. Inleiding

**Datum**  
13 januari 2021

### 1.1 Algemeen

In dit document worden de service levels tussen SSC Campus en DVP beschreven met betrekking tot 5.1.2i, het SFTP server Beheer, Managed Server Hosting (hieronder valt ook de housing bij het RODC en de API Gateway) en het kantoor netwerk ten behoeve van het platform Praeventis/Praemis en CIMS 5.1.2i beschreven.

Praeventis is het informatiesysteem, inclusief de verbindingen met externe partijen (berichtenverkeer), dat de processen van het Rijksvaccinatieprogramma (RVP), de Neonatale Hielprikscreening (NHS) en de Prenatale Screening Infectieziekten en Erytrocytenimmunisatie (PSIE) ondersteunt. Het datawarehouse Praemis wordt gevoed door de bron Praeventis.

CIMS is het COVID informatie en monitoring systeem, inclusief de verbindingen met externe partijen (berichtenverkeer) ten behoeve van de landelijke COVID vaccinatie campagne. 5.1.2i is het datawarehouse.

Wijzigingen op dit document kunnen alleen worden doorgevoerd, indien deze door beide partijen zijn geaccepteerd.

### 1.2 Doel document

De doelstelling van dit document is het vastleggen van de afspraken voor 5.1.2i, SFTP server Beheer, Managed Server Hosting en kantoor netwerk van het platform Praeventis /Praemis en CIMS/ 5.1.2i tussen SSC Campus en DVP.

Dit Beheerplan is leidend in de afspraken tussen SSC-Campus en DVP met betrekking tot het beheer.

Naast dit Beheerplan worden jaarlijks aparte afspraken gemaakt over de financiële verrekening van kosten van de werkzaamheden die door SSC Campus worden uitgevoerd.

## 2. Beschrijving van de verschillende beheervormen

**Datum**  
13 januari 2021

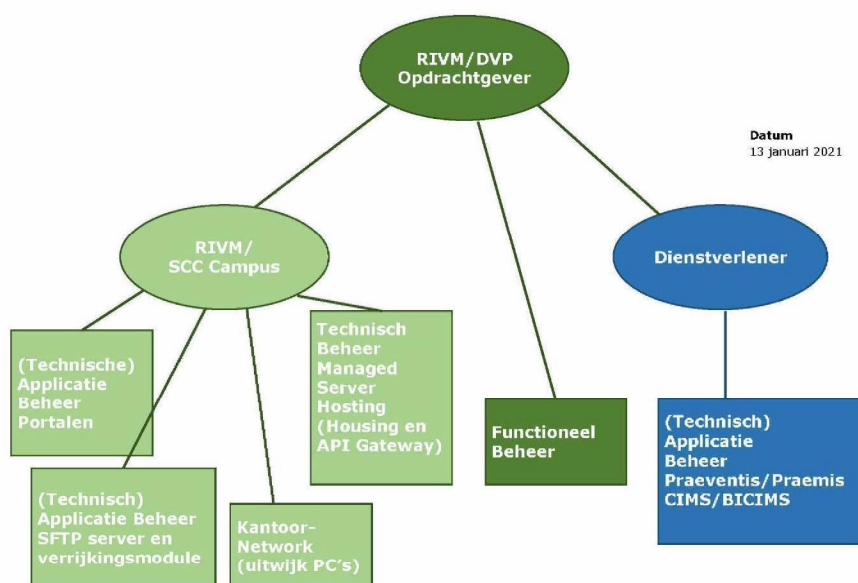
### 2.1 Inleiding

Om een onderscheid te kunnen maken ten aanzien van de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen in de informatievoorzieningsketen worden verschillende beheervormen onderkend:

- Functioneel Beheer (FB),
- Applicatie Beheer (AB),
- Technisch Applicatie Beheer (TAB)
- Technisch Beheer (TB)

RIVM/DVP is opdrachtgever en eigenaar van de twee platformen en verzorgt het functioneel beheer. SCC Campus is verantwoordelijk voor het technische beheer van de twee platformen (Managed Server Hosting inclusief housing bij het RODC en API Gateway) en het (technische) applicatie beheer van de SFTP server (Smart move), verrijkingmodule <sup>5.1.2</sup> <sup>5.1.2</sup>. Daarnaast is SSC Campus verantwoordelijk voor het kantoornetwerk (inclusief uitwijk PC's op de regiokantoren). Visueel is dit weergegeven in figuur 1.

De dienstverlener Ordina zorgt voor het (Technisch) Applicatie Beheer van de applicaties Praeventis en CIMS en de datawarehouse Praemis en <sup>5.1.2</sup> <sup>5.1.2</sup>. De SLA en DAP, afgesloten met Ordina, moet nauw aansluiten op dit beheerplan en vice versa.



Er wordt gewerkt volgens het OTAP-principe. De afkorting OTAP staat voor ontwikkeling, test, acceptatie en productie. OTAP is erop gericht om op efficiënte en beheersbare wijze nieuwe releases en patches te implementeren.

De beheervormen hebben een expliciete scheiding tussen een "run" verantwoordelijkheid en een "change" verantwoordelijkheid. De kernverantwoordelijkheden van de beheervormen worden kort uiteengezet in onderstaande tabel.

Beheer vorm		Kernverantwoordelijkheden	Verantwoordelijkheid	Verantwoordelijke
Functioneel beheer	FB	Beheer van informatiediensten, waarmee ICT functionaliteit ter ondersteuning van het bedrijfsproces wordt geboden. Regiehouder wijzigingen technisch en applicatie(s).	Run/Change	DVP-BIS
Applicatie beheer	AB	Doorvoeren van applicatie en database aanpassingen	Change	Dienstverlener of SSC Campus
Technisch applicatie beheer	TAB	Beschikbaarheid applicaties/databases	Run	Dienstverlener of SSC Campus
Technisch beheer	TB	Beschikbaar stellen en in stand houden en onderhouden van de technische infrastructuur.	Run	SSC Campus
Kantoorwerk plek		Beschikbaarheid applicatie via de werkplek en de uitwijk PC's	Run	SSC Campus/werkplek

In onderstaande tabel is dit per component van de platformen weergegeven.

Datum  
13 januari 2021

Component	Beheer Vorm	Kernverantwoordelijkheden	Verantwoordelijkheid	Verantwoordelijke
Toegang (extern en intern)	T(A)B	Toegang verlenen tot RIVM netwerk en de applicatie(s)	Run	DVP-BIS, Netwerkbeheer SSC Campus, Dienstverlener
Platform Praeventis/Praemis en CIMS BICIMS	TB	Beschikbaar stellen en in stand houden en onderhouden van de technische infrastructuur van de gehele keten. Managed Server Hosting, inclusief housing RODC	Run	SSC Campus/BI
SFTP Server	(T)AB	Beschikbaar houden van de applicaties en het doorvoeren van aanpassingen tbv het berichten verkeer	Run/Change	SSC Campus/BI later overdracht naar AFM
5.1.2i	5.1.2i	5.1.2i	5.1.2i	5.1.2i
Verrijkingmodule	(T)AB	Beschikbaar houden van de applicaties en het doorvoeren van aanpassingen	Run/Change	SSC Campus/AFM
Applicatie Praeventis/Praemis en CIMS/BICIMS	AB	Doorvoeren van applicatie en database aanpassingen	Change	Dienstverlener
Applicatie Praeventis/Praemis en CIMS/5.1.2i	TAB	Beschikbaarheid applicaties/databases	Run	Dienstverlener

De run entiteiten zijn verantwoordelijk voor het dagelijkse beheer en instandhouding van de informatievoorziening. De change entiteit is verantwoordelijk voor de toekomstige informatievoorziening. Functionele en grotere wijzigingen worden binnen de Change verantwoordelijkheid georganiseerd en overgedragen naar de Run verantwoordelijkheid.

Binnen de run verantwoordelijkheid worden de volgende soorten onderhoud uitgevoerd:

- correctief onderhoud: het corrigeren van geconstateerde fouten in de Dienst;
- preventief onderhoud: het preventief aanpassen ter voorkoming van fouten in de Dienst;
- perfectief onderhoud: het aanpassen van de Dienst om te perfectioneren (verbeteren van de prestatie, securitychecks of de kwaliteit).

Binnen de change verantwoordelijkheid worden de volgende soorten onderhoud uitgevoerd:

- adaptief onderhoud : aanpassing van de Dienst op basis van een veranderende omgeving;
- additief onderhoud: aanpassing van de Dienst met nieuwe functionaliteit.

- predictief onderhoud: aanpassing van de Dienst voordat een probleem zich zal voordoen binnen de kritieke systemen en onderdelen (bv ook securitychanges).

**Datum**  
13 januari 2021

## 2.2 Beschrijving van de Functioneel Beheer (FB) dienstverlening (DVP-BIS)

Om de applicatie te laten functioneren op een manier zoals de gebruiker dat nodig heeft zorgt Functioneel Beheer ervoor dat de activiteiten aan gebruikerskant, waaronder het correct bijhouden van de specificaties, worden gecoördineerd zodat dit leidt tot een voor de eindgebruiker optimaal functionerend systeem. Hieronder een globaal overzicht van de beheerobjecten ten behoeve van het uitvoeren van het functioneel beheer.

- Gegevensdefinities
- Functionele specificaties

Om beheer uit te voeren worden op bovengenoemde beheerobjecten beheertaken uitgevoerd zoals gebruikersondersteuning, specificeren, toetsen en testen, transitie e.d. Hieronder een compact overzicht van de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken omtrent functioneel beheer.

<b>Verantwoordelijkheden</b>	<p>ICT-functionaliteit ter ondersteuning van het bedrijfsproces en gebruikerstevredenheid, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketenregie over de ICT-functionaliteit ter ondersteuning van het bedrijfsproces</li> <li>• Regierol van betrokken partijen t.b.v. gebruikerstevredenheid</li> <li>• Gebruikersondersteuning &amp; -documentatie</li> <li>• Gebruikersbeheer</li> <li>• Functionele specificaties</li> <li>• Beheer van metagegevens &amp; applicatie parameters</li> <li>• Afhandelen van functionele incidenten</li> <li>• Oplostijd en aantal functionele incidenten</li> </ul>
<b>Bevoegdheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen van functioneel onderhoud en releases op applicaties</li> <li>• Bepalen invoeringsstrategie</li> <li>• Bepalen conversiestrategie</li> </ul>
<b>Taken</b>	<p><b>BiSL Gebruikersbeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikersondersteuning en -training</li> <li>• Updaten van gebruikersdocumentatie</li> <li>• Opvang en afhandeling functionele vragen/incidenten inclusief documentatie</li> <li>• Toekennen gebruiksrechten</li> <li>• Functionele analyse van problemen</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meten en rapporteren van gebruikerstevredenheid</li> <li>• Analyse en evaluatie van het gebruik van de applicatie</li> </ul> <p><b>BiSL Beheer bedrijfsinformatie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheer van stambestanden</li> <li>• Het opzetten en/of genereren van rapportages binnen een applicatie</li> <li>• Het specificeren van maatwerkrapportages binnen een applicatie</li> </ul> <p><b>BiSL Functionaliteitenbeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opstellen en onderhouden van de functionele specificaties (requirements) van de applicatie</li> <li>• Uitvoeren en begeleiden van functionele acceptatietesten</li> <li>• Voorbereiden en begeleiding uitrol (release) van een wijziging</li> <li>• Opstellen van gebruikersdocumentatie</li> </ul> <p><b>BiSL Wijzigingsbeheer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vastleggen, beheren en prioriteren van wijzigingsbehoeften organisatie</li> <li>• Onderzoeken van Organisatie impact, zoals bedrijfsprocessen en aanwezige informatiesystemen</li> <li>• Rapporteren stand van zaken wijzigingsverzoeken</li> </ul> <p><b>BiSL Behoeftemanagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realisatie van maatregelen m.b.t. kwaliteit</li> <li>• Het specificeren van potentiële problemen</li> </ul>
--	---

**Datum**  
13 januari 2021

### 2.3 Beschrijving van de Housing & Managed Server Hosting dienstverlening (SSC Campus/BI)

De hardware is gehuisvest in het 5.1.2h Dit bevindt zich in de RWS-kooi in het 5.1.2h op locatie 5.1.2h te Amsterdam. De back-up voorzieningen hebben een dubbele datacenter setup waarbij data gerepliceerd wordt tussen de primaire locatie in 5.1.2h en een geografisch gescheiden locatie . De geografische gescheiden locatie bevindt zich in een RWS-kooi in het 5.1.2h op locatie 5.1.2h te Amsterdam. Het betreft hier wel één datacenter. Qua fysieke beveiliging, voorzieningen en professionaliteit zijn de 5.1.2h ISO 22301 gecertificeerd en voldoen hiermee aan de internationale standaard voor Business Continuity Management.

Om de applicatie te laten functioneren op een platform zorgt Hosting ervoor dat de onderliggende hardware, operating systemen en connectivity in de keten correct functioneert en leidt tot een voor de

eindgebruiker functionerend systeem. Hieronder een globaal overzicht van de beheerobjecten ten behoeve van het uitvoeren van Hosting.

**Datum**  
13 januari 2021

- Hardware inclusief opslag
- Netwerken
- Operating Systemen
- Virtualisatie

Om beheer uit te voeren worden op bovengenoemde beheerobjecten beheertaken uitgevoerd zoals ontwikkelen, onderhouden, capaciteitsmanagement, parametriseren, testen, overdragen, accepteren, in productie nemen, operationeel houden, e.d. Hieronder een compact overzicht van de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken omtrent Hosting.

<b>Verantwoordelijkheden</b>	<p>Beschikbaarheid technische infrastructuur (servers t/m OS, connectiviteit, opslag), waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regierol van betrokken partijen t.b.v. de infrastructuur beschikbaarheid</li> <li>• Prestaties infrastructuur</li> <li>• Inrichten monitoring infrastructuur</li> <li>• Tijdig afhandelen Calls</li> <li>• Tijdig Afhandelen alarmen infrastructuur</li> <li>• Omzetten alarmen infrastructuur in incidenten</li> <li>• Verstoringen direct melden bij DVP-BIS</li> <li>• Bijwerken CMDB voor infrastructuur</li> <li>• Documentatie bijwerken</li> </ul>
<b>Bevoegdheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring (toegang, rapportages)</li> <li>• Uitvoeren werkopdrachten</li> <li>• Bedienen technische infrastructuur</li> <li>• initiëren en afhandelen incidenten over infrastructuur</li> <li>• Afroepen leverancier(s)</li> <li>• initiëren, accepteren en uitvoeren Changes op infrastructuur</li> <li>• Uitvoeren technische test</li> </ul>
<b>Taken</b>	<p><b>ITIL Change management:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• installeren servers, opslag &amp; netwerkcomponenten</li> <li>• installeren/ distributie van software-componenten voor de technische infrastructuur</li> <li>• Uitvoeren gegevensconversie</li> <li>• Uitvoeren technische test (autorisatie, performance, PAT)</li> </ul> <p><b>ITIL Configuratie management:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheren infrastructuur Configuratie Items</li> </ul> <p><b>ITIL Incident management:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossen systeemstoringen, incidenten</li> <li>• Proactief voorkomen van incidenten</li> </ul> <p><b>ITIL Probleem management:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Structureel oplossen systeemstoringen technische infrastructuur</li> </ul>

	<p><b>ITIL Operations:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meten en rapporteren van beschikbaarheid en dienstverlening</li> <li>• Bewaken kwaliteit systeemcomponent</li> <li>• Beheren autorisatie- en beveiligingssystemen (hardware en connectivity)</li> <li>• Beheren correct gebruik technische infrastructuur</li> <li>• Beheren netwerk &amp; prestatiekenmerken(KPI's) netwerk</li> <li>• Beheren server &amp; prestatiekenmerken (KPI's) server</li> <li>• Beheren systemen voor gegevensopslag</li> <li>• Bepalen onderhoud op de technische infrastructuur</li> <li>• Uitvoeren onderhoud technische infrastructuur</li> <li>• Beheren batch-productie</li> <li>• Uitvoeren geplande werkzaamheden zoals back-up (controles), patch management en security updates</li> <li>• Beheren acceptatie &amp; productieomgeving</li> <li>• Uitvoeren van technische infrastructuur disaster recovery activiteiten conform de gestelde eisen</li> </ul>	<p><b>Datum</b> 13 januari 2021</p>
--	--	---

Bij Hosting gaat het om taken die op de exploitatie van het platform zijn gericht welke door de applicatie wordt gebruikt, dus het bewaken van beschikbaarheid, performance enz. Daarnaast gaat het om het alle taken rondom de infrastructuur en dus het ter beschikking stellen van omgevingen voor ontwikkeling, testen, acceptatie en productie.

#### 2.4 Beschrijving van kantoor netwerk

Binnen het RIVM datacenter is een "platte" en robuuste netwerkstructuur gebouwd op basis van beproefde Cisco technologie die vrijwel onbeperkt flexibel en schaalbaar is. Tevens zijn componenten dubbel uitgevoerd zodat er voldoende redundantie is ingebouwd.

Externe Connectiviteit levert verbinding van en naar het internet en tussen verschillende netwerken. Dit wordt ook wel Wide Area Network genoemd. SSC-Campus zorgt ervoor dat het securitybeleid, voor dataverkeer tussen locaties en met andere netwerken, blijft voldoen aan de actuele regelgeving.

De activiteiten die in het kader van "Dienst kantoor netwerk" voor worden uitgevoerd zijn:

<b>Verantwoordelijkheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschikbaarheid kantoor netwerk, inclusief uitwijk PC's</li> <li>Beschikbaarheid koppeling met externe netwerken</li> </ul>
<b>Bevoegdheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring (toegang, rapportages)</li> <li>initieren, accepteren en uitvoeren Changes op infrastructuur</li> <li>Uitvoeren technische testen</li> </ul>
<b>Taken</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het certificaat waarmee de applicatie zich aan de client en eindgebruikers authenticiseert, bevindt zich op de load balancer. Dit is een rijksoverheidscertificaat (extern) dat door SSC-Campus wordt aangebracht. Voor het beheer van dit certificaat is een key management procedure beschikbaar. Dit is in beheer bij Netwerkbeheer.</li> <li>Certificaten tijdig verlengen</li> <li>Het aanschaffen, vervangen en beschikbaar stellen van technische componenten ten behoeve van het WAN-koppelvlak;</li> <li>Het continu monitoren op beschikbaarheid van het WAN inclusief het acteren op (potentiële) verstoringen;</li> <li>Het analyseren van logginggegevens en het acteren op (potentiële) verstoringen;</li> <li>Het leveren van rapportages over de dienstverlening op verzoek van klant, bijvoorbeeld in het kader van herleidbaarheid van dataverkeer;</li> <li>Het installeren en configureren van het WAN-koppelvlak;</li> <li>Het vernieuwen van het WAN-koppelvlak als daar technische en/of economische noodzaak voor is (Lifecycle Management);</li> <li>Het patchen en hardenen van het WAN-koppelvlak;</li> <li>Het operationaliseren van het securitybeleid van de klant, onder andere door middel van firewallconfiguratie;</li> <li>Het aansturen van leveranciers voor het oplossen van software- of hardwareproblemen met het WAN-koppelvlak.</li> </ul>

**Datum**  
13 januari 2021

## 2.5 Beschrijving van de SFTP server beheer (Dienstverlener en SSC Campus/AFM)

Datum  
13 januari 2021

<b>Verantwoordelijkheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afleveren berichten afkomstig van genoemde partijen op de juiste plaats t.b.v. Praeventis/CIMS</li> <li>• Regierol van betrokken partijen om incidenten (betreffende berichten) z.s.m. op te lossen</li> <li>• Ontvangen van berichten</li> <li>• Kennis van het berichtenverkeer</li> </ul>
<b>Bevoegdheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring (rapportages)</li> <li>• initiëren, accepteren en uitvoeren Changes op scripts</li> </ul>
<b>Taken</b>	<b>ITIL Incident management:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossen incidenten</li> <li>• Proactief voorkomen van incidenten</li> </ul>

Het applicatief beheer op de sFTP-server is verdeeld over 2 partijen. De dienstverlener voert het beheer over alles wat web-based is en AFM beheert dat wat script-based is. SSC Campus/AFM is alleen verantwoordelijk voor de werking van de diverse scripts die ervoor zorgen dat aangeleverde berichten op de plek terecht komen waar Praeventis/CIMS of een andere module van het platform het bericht kan oppakken. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de verdere verwerking in de database van de bestanden op de sFTP-server.

Hieronder zijn de verantwoordelijkheden ten aanzien van de berichten nader uitgewerkt.

## 2.6 Beschrijving van de Verrijksmodule (SSC Campus/AFM)

De verrijksmodule is een onderdeel van Praeventis en wordt gebruikt voor het oproepen van burgers.

<b>Verantwoordelijkheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarheid applicatie, waaronder:</li> <li>• Continuïteit van de applicatie (incl. middleware)</li> <li>• Regierol van betrokken partijen t.b.v. de applicatie beschikbaarheid</li> <li>• Prestaties van de applicatie (incl. middleware)</li> <li>• Afhandelen van technische incidenten</li> <li>• Oplostijd en aantal technische incidenten</li> <li>• Accepteren Change</li> </ul>
<b>Bevoegdheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring</li> <li>• initiëren en afhandelen incidenten</li> <li>• Maakt gebruik van bestaande applicatie broncode</li> <li>• initiëren, accepteren en uitvoeren Changes op applicatie</li> </ul>
<b>Taken</b>	<b>ITIL Change management/ASL wijzigingenbeheer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• installeren van applicatie software (Changes) op acceptatie &amp; productieomgevingen</li> <li>• Bewaken onderhoud</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelnemen in applicatie(keten)test (regressie test)</li> </ul> <p><b>ITIL Incident management/ASL gebruiksbeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossen systeemstoringen, incidenten</li> </ul> <p><b>ITIL Probleem management/ASL kwaliteitsbeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief voorkomen van technische incidenten</li> <li>• Structureel oplossen systeemstoringen</li> </ul> <p><b>ITIL Operations/ASL operationele ICT aansturing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meten en rapporteren van beschikbaarheid en dienstverlening</li> <li>• Beheren prestatiekenmerken applicatie (incl. middleware)</li> </ul>	<p><b>Datum</b> 13 januari 2021</p>
--	---	---

## 2.7 Beschrijving van de Technisch Applicatie Beheer (TAB) dienstverlening (Dienstverlener en in sommige gevallen SSC Campus/AFM)

Om de applicatie technisch te laten functioneren zorgt Technisch Applicatie Beheer (TAB) ervoor dat de verschillende applicatie-componenten in de keten correct functioneren en leiden tot een voor de eindgebruiker functionerend systeem. Hieronder een globaal overzicht van de beheerobjecten ten behoeve van het uitvoeren van het technisch applicatiebeheer.

- Applicatie programmatuur
- Middleware
- Databasesysteem (bijv. Oracle database of Microsoft NET Framework).  
SSC Campus/AFM beheert alleen de verrijksmodule 5.1.2i

Om beheer uit te voeren en de applicatie beschikbaar te houden worden op bovengenoemde beheerobjecten beheertaken uitgevoerd zoals ontwikkelen, onderhouden, capaciteitsmanagement parametriseren, testen, overdragen, accepteren, in productie nemen, operationeel houden, ed.

Hieronder een compact overzicht van de verantwoordelijkheden, bevoegdheden en taken omtrent technisch applicatiebeheer.

<b>Verantwoordelijkheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarheid applicatie(keten), waaronder:</li> <li>• Continuïteit van de applicatie (incl. middleware)</li> <li>• Regierol van betrokken partijen t.b.v. de applicatie(keten) beschikbaarheid</li> <li>• Prestaties van de applicatie (incl. middleware)</li> <li>• Afhandelen van technische incidenten</li> <li>• Oplostijd en aantal technische incidenten</li> <li>• Accepteren Change</li> </ul>	<b>Datum</b> 13 januari 2021
<b>Bevoegdheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring (lees toegang, rapportages)</li> <li>• initiëren werkopdrachten</li> <li>• initiëren en afhandelen incidenten</li> <li>• Maakt gebruik van bestaande applicatie broncode</li> <li>• Afroepen leverancier(s)</li> <li>• initiëren, accepteren en uitvoeren Changes op applicatie(keten)</li> <li>• Bepalen technische test</li> </ul>	
<b>Taken</b>	<p><b>ITIL Change management/ASL wijzigingenbeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• installeren van applicatie software (Changes) op acceptatie &amp; productieomgevingen</li> <li>• Bewaken onderhoud</li> <li>• Deelnemen in applicatie(keten)test (regressie test)</li> </ul> <p><b>ITIL Configuratie management/ASL configuratiebeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheren component-bibliotheken op acceptatie- en productie omgeving</li> </ul> <p><b>ITIL Continuïteit management/ASL continuïteitsbeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen back-up &amp; restore van software en gegevens</li> <li>• Uitvoeren/organiseren van disaster-recovery testen</li> <li>• Uitvoeren van patches</li> </ul> <p><b>ITIL Incident management/ASL gebruiksbeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplossen systeemstoringen, incidenten</li> </ul> <p><b>ITIL Probleem management/ASL kwaliteitsbeheer:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactief voorkomen van technische incidenten</li> <li>• Structureel oplossen systeemstoringen</li> </ul> <p><b>ITIL Operations/ASL operationele ICT aansturing:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meten en rapporteren van beschikbaarheid en dienstverlening</li> <li>• Beheren prestatiekenmerken applicatie (incl. middleware)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beheren beschikbaarheid van gegevens</li> <li>• Optimaliseren van database performance (Technisch OBA)</li> <li>• Plannen batch-verwerking</li> <li>• Opstellen uitwijkplan</li> <li>• Uitvoeren van applicatie disaster recovery activiteiten</li> </ul>	<b>Datum</b> 13 januari 2021
--	--	---------------------------------

Bij technisch applicatiebeheer gaat het om taken die op de exploitatie van de applicatie zijn gericht, dus het bewaken van beschikbaarheid, performance enz. Daarnaast gaat het om het alle taken rondom de applicatie- specifieke infrastructuur en dus het ter beschikking stellen van omgevingen voor ontwikkeling, testen, acceptatie en productie.

## 2.8 Beschrijving van de Applicatie Beheer (AB) dienstverlening (Dienstverlener en SCC Campus/AFM)

Om de applicatie te beheren zorgt Applicatie Beheer (AB) ervoor dat de verschillende applicatie componenten in de keten aangepast worden en leiden tot een voor de eindgebruiker bruikbaar systeem. Hieronder een globaal overzicht van de beheerobjecten ten behoeve van het uitvoeren van het Applicatie Beheer.

- Applicatie programmatuur

Om beheer uit te voeren en de applicatie beschikbaar te houden worden op bovengenoemde beheerobjecten beheertaken uitgevoerd zoals ontwikkelen, ontwerpen, capaciteitsmanagement parametriseren, testen, overdragen, accepteren, in productie nemen, operationeel houden, e.d. Hieronder een compact overzicht van de verantwoordelijkheden bevoegdheden en taken omtrent Applicatiebeheer

<b>Verantwoordelijkheden</b>	Doorvoeren van applicatie aanpassingen, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clusteren en aanpassingen tot Change</li> <li>• Planning van de Change</li> <li>• Verkrijgen van goedkeuring voor de Change</li> <li>• Voorbereiden en doorvoeren van de Change</li> <li>• Verkrijgen van decharge voor de Change</li> </ul>
<b>Bevoegdheden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepalen van de impact van de Change</li> <li>• Realisatie van de Change</li> </ul>
<b>Taken</b>	<b>ASL wijzigingenbeheer:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oplevering van omschrijving van Change, planning</li> <li>• Goedkeuring van het Request for Change (vanuit optiek van de applicatie)</li> <li>• Bepalen onderhoud op applicaties (vanuit optiek van de applicatie life cycle)</li> </ul> <b>ASL Impactanalyse:</b>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impactanalyse van het request for change</li><li>• Impact op hardware sizing</li></ul> <p><b>ASL Ontwerp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen van gedetailleerde ontwerpdocumenten</li></ul> <p><b>ASL Realisatie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bouw van de sourcecode</li><li>• Het opzetten en/of genereren van maatwerkrapportages binnen een applicatie</li><li>• Uitvoeren onderhoud op applicaties</li></ul> <p><b>ASL Testen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uitvoeren van Bouw Testen</li><li>• Opstellen van Systeem integratie test documenten</li><li>• Uitvoeren van Systeem integratie testen en oplevering documentatie test</li><li>• resultaten.</li><li>• Deployment naar acceptatieomgeving</li><li>• Uitvoeren van performance testen</li></ul> <p><b>ASL Implementatie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opstellen/Updaten van technische documentatie m.b.t. de applicatie</li><li>• Oplevering van alle benodigde zaken voor transport van de code naar de Productie omgeving (transport requests, documentatie, etc.)</li><li>• Nazorg</li></ul>
--	--

**Datum**  
13 januari 2021

## 2.9 Procesbeschrijvingen

Datum  
13 januari 2021

Met name onderstaande beheerprocessen zijn van belang om de Dienst vanuit SCC Campus te borgen.

Beheerproces	Beschrijving
Incident management	<p>Heeft als doel zo snel mogelijk herstellen van de normale IT-dienstverlening en van het minimaal houden van de negatieve impact van incidenten op de bedrijfsprocessen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het registreren, beheren en verhelpen van Incidenten (2e- en 3e-lijns incidentbeheer). Meldingen worden vastgelegd in een support systeem</li> <li>• Het analyseren van Incidenten</li> <li>• Het uitvoeren van proactief Incident Management conform ISO/IEC 27001:2013.</li> </ul>
Problem management	<p>Heeft als doel de negatieve impact van incidenten en problemen, die worden veroorzaakt door onderliggende fouten in de IT-infrastructuur of applicatie(s), te minimaliseren en proactief herhaling van incidenten met betrekking tot deze fouten te voorkomen.</p>
Change management	<p>Heeft als doel adequaat te reageren op veranderende business vereisten van de klant. Tegelijkertijd wordt de waarde van de te wijzigen services gemaximaliseerd en het aantal incidenten en de noodzaak werk over te doen, gereduceerd.</p>
Release management	<p>Heeft als doel om releases in een productieomgeving te kunnen invoeren en te zorgen dat er effectief gebruik van kan worden gemaakt en de overdracht aan de eigen beheerorganisatie kan worden gerealiseerd.</p>
Security management	<p>Heeft als doel het actief sturen op het voldoen aan de <u>Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)</u>.</p>
Service Level Management (incl. rapportages)	<p>Heeft als doel het zorgdragen dat het afgesproken niveau van IT- dienstverlening wordt bereikt, onderhouden en waar mogelijk verbeterd volgens afgesproken en haalbare service levels.</p>

### 3. Dienstenniveau dienstverlening (Service level agreement)

**Datum**  
13 januari 2021

#### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de KPI's beschreven en benoemd waaraan de dienstverlening moet voldoen.

#### 3.2 Call-registratie

Binnen SSC Campus en DVP-BIS wordt gebruik gemaakt van TOPdesk voor de ondersteuning van dienstverleningsprocessen. SSC Campus en DVP-BIS hebben hun eigen Topdesk omgeving. In TOPdesk vindt de registratie plaats van de beheerde objecten en de hieraan uitgevoerde werkzaamheden en met de workflow-tool wordt de Campus-organisatie aangestuurd. Het is daarom van belang ook zaken aangaande Praeventis/Praemis en CIMS/ 5.1.2i op een goede manier in TOPdesk te registreren. De volgende zaken worden in TOPdesk geregistreerd:

- Incidenten (verstoringen)
- Service requests
- Changes (wijzigingen)
- Operationele taken (repeterende werkzaamheden die door Campus beheerders (periodiek) worden uitgevoerd)
- Configuratiemanagement: een registratie van alle door SSC Campus elementen die onderdeel uitmaken van Praeventis/Praemis en CIMS/ 5.1.2i (keten)
- Probleem management

Functioneel beheer (ketenbeheerder) dient meldingen (incidenten) en verzoeken (service requests) telefonisch, per mail of via het self service portaal in bij het SSC Campus Support center. Tevens wordt er een prioriteit aan toegekend, conform de onderstaande tabel. De prioriteit van een melding is van belang om – bij meerdere meldingen – te bepalen waar als eerste aan gewerkt gaat worden. DVP-BIS heeft realtime inzage in alle meldingen bij SCC Campus, die betrekking hebben op Praeventis/Praemis en CIMS/ 5.1.2i. Bij prio 1 en 2 verstoringen zal DVP-BIS altijd het incident telefonisch aanmelden of nabellen.

In onderstaande tabel zijn de definities van prioriteiten 1 tot en met 5 beschreven.

Prioriteit	Omschrijving
1	Ernstig incident/ verstoring met vergaande consequenties voor de beschikbaarheid van applicaties/functionaliiteit/ of waarbij een grote groep gebruikers niet meer kan werken met de IT infrastructuur/ dienst is onbeschikbaar
2	Ernstig incident/ verstoring met beperkte consequenties voor de beschikbaarheid van de IT infrastructuur, waarbij een beperkte groep gebruikers niet meer kan werken. Verlies van redundancy.
3	Incident / storing met beperkte consequenties voor de beschikbaarheid van de IT infrastructuur, waarbij de gebruikers door kunnen werken
4	Incident / storing zonder directe gevolgen voor gebruikers, waarbij de overige IT omgeving normaal werkt
5	Geen prioriteit vastgesteld

**Datum**  
13 januari 2021

Via onderstaande beschikbare kanalen is het Support Center bereikbaar. In geval van verstoringen aan Praeventis/Praemis moet er door functioneel beheer altijd telefonisch contact worden opgenomen met het Support Center.

Meldingen kunnen op de volgende momenten en via de volgende kanalen worden gedaan:

**Telefoon:** 5.1.5 (optie 4)  
werkdagen 7:00 uur tot 21:00 uur

**E-mail:** 5.1.2e @ssc-campus.nl  
verwerken mail werkdagen 8:15 tot 17:15 uur

**Self Service Portal:** <https://supportcenter.scc-campus.nl>  
24/7 (uitgezonderd onderhoudsvensters)

### 3.3 Responstijden

Datum  
13 januari 2021

#### Call-registratie (Support Center)

Onderstaande betreft een generieke KPI voor alle SSC Campus-diensten en wordt niet specifiek gemeten voor Praeventis/Praemis en CIMS/ 5.1.2i

Aspect	KPI	Norm (Service Level)
Reactietijd telefoon	Opnemen telefoon naar normtijd	90% binnen 30 sec opgenomen
Reactietijd e-mail	Oppakken e-mail naar normtijd	90% binnen 150 minuten opgepakt
Reactietijd Self Servicedesk	Oppakken meldingen naar normtijd	90 % binnen 90 minuten

#### Incident-management

Aspect	KPI	Norm (Service Level)
Inhoudelijke reactietijd	Eerste terugkoppeling naar functioneel beheer met mogelijke oorzaak en inschatting van de doorlooptijd	Werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur: P1/Major incidenten conform standaard major incident procedure (90% ≤ 15 minuten, wordt teruggekoppeld door SSC Campus Incidentmanager
Afhandeltijd	Vanaf callregistratie tot en met het gereed melden	Werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur: P1: 90% ≤ 4 uur, 100% ≤ 12 uur P2: 90% ≤ 12 uur, 100% < 36 uur P3: 90% ≤ 24 uur, 100% ≤ 72 uur P4: 90% ≤ 32 uur, 100% ≤ 96 uur

#### Monitoring

Aspect	KPI	Norm (Service Level)
Reactietijd op Prio 1 alert vanuit de monitoring	Vanaf moment alert tot moment opstarten incidentmanagementproces	Werkdagen van 7.00 tot 21.00 uur: 90% < 10 minuten, 100% < 20 minuten

Datum  
13 januari 2021

### 3.4 Beschikbaarheid

In de volgende tabel staan de KPI's prestatie indicatoren voor de beschikbaarheid van de keten en de OTAP straat.

De productie omgeving van de platformen Praeventis en CIMS dienen beschikbaar te zijn voor interne en externe gebruikers van maandag t/m zaterdag van 07:00 - 21:00 uur en de productie omgeving van Praemis/BICIMS van maandag t/m vrijdag van 08:00 - 17:00 uur. De acceptatie-omgevingen van belden dienen beschikbaar te zijn van 08:00 - 17:00 uur.

Aspect	KPI	Norm (Service Level)
Beschikbaarheid	De Productieketen (zowel applicatie als hosting) is beschikbaar en er kan op een normale manier - zonder beperkingen - door externe partijen, eindgebruikers en functioneel beheerders - met Praeventis en CIMS worden gewerkt (meten met Uptrends).	Werkdagen inclusief zaterdag tussen 7.00 - 21.00 uur: 99,9% beschikbaarheid.
Beschikbaarheid	Alle omgevingen (OTAP) zijn beschikbaar voor de externe dienstverlener.	24/7: 99% beschikbaarheid per kwartaal exclusief geplande onderhoudswindows.

### 3.5 Continuïteit

In de volgende tabel staan de prestatie indicatoren voor het Disaster Recovery Plan. RTO staat voor Recovery Time Objective. Dit houdt in dat, gerekend vanaf het moment dat een storing optreedt, de tijd van de RTO genomen wordt als doelstelling voor het weer volledig beschikbaar hebben van de dienstverlening.

RPO (Recovery Point Objective) is de mate van maximaal dataverlies uitgedrukt in tijd.

Disaster Recovery Plan	Duur:
Recovery Time Objective (RTO)	4h
Recovery Point Objective (RPO)	0,15 h

Aspect	KPI	Norm (Service Level)
Standby	Medewerkers met expertise platform Praeventis/Praemis en CIMS/ 5.1.2i bereikbaar	Werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serverbeheerder</li> <li>• Netwerkbeheerder</li> </ul>

Datum  
13 januari 2021

### 3.6 Service venster

In de volgende tabel staan de prestatie indicatoren voor het servicewindow van dienstverlening door SCC Campus.

Dienstverlening Praeventis/CIMS	Maandag t/m vrijdag: 08:00 - 18:00 uur
Dienstverlening Praemis/ 5.1.2i	Maandag t/m vrijdag: 08:00 - 17:00 uur
Stand-by dienst	Op de vrijdagen is er sprake van een stand-by dienst van vrijdag 17:00 t/m 21:00 uur t.b.v. het laadproces van Praemis. (Platform monitoring)
Uitgebreid service venster (Stand-by dienst; alleen bij P1)	Maandag t/m vrijdag van 7.00 uur tot 8:00 uur en van 18:00 uur tot 21:00 uur (op werkdagen van SSC-Campus) Zaterdag van 8:00 uur tot 18:00 uur

Het normale servicevenster is het venster waarin de dienst geleverd wordt en waarin er, in geval van verstoringen, direct support aanwezig is. Binnen dit venster kan dan ook een hoog beschikbaarheidsniveau gegarandeerd worden.

Het uitgebreide servicevenster is het venster voorafgaand aan en aansluitend op het servicevenster, waarbinnen het Support Center wel telefonisch bereikbaar is maar enkel 1<sup>e</sup> lijns call afhandeling levert. Voor P1 verstoringen is SSC Campus beschikbaar. Er zal een rooster worden gemaakt waarin de telefoonnummers van DVP-BIS, SSC Campus en de Dienstverlener worden opgenomen van personen die dienst hebben tijdens dit venster.

Buiten deze servicevensters is de dienst wel beschikbaar maar zonder support.

### 3.7 Onderhoudsvenster

Datum  
13 januari 2021

Naast het servicevenster is er ook een onderhoudsvenster. Tijdens het onderhoudsvenster kunnen diensten niet of verminderd beschikbaar zijn.

Standaard onderhoudsvenster <sup>1)</sup>	Eerste en derde donderdag van de maand van 18:30 uur tot 23:30 uur klein onderhoud Tweede en vierde donderdag van de maand van 18:30 uur tot 23:30 uur middel- en groot onderhoud
Patch window	Patchen op 1e donderdag van de maand Tijdvensters voor resp O, T, A ruim van tevoren middels een patchkalender doorgeven aan DVP  Afspraak P-omgeving a. Eénmalig 4 uur in het weekend in overleg b. Een keer per maand, in het weekend, zolang er nog geen failover functionaliteit is. Door de week is het systeem max 1 uur voor onderhoud beschikbaar (21.00u – 22.00u), dat is te kort om de continuïteit te kunnen garanderen.

1) Het standaard onderhoudsvenster is pas van kracht wanneer de failover functionaliteit is gerealiseerd.

### 3.8 Specials (SCC Campus/dienstverlener (T)AB)

In de volgende tabel staan de specials die SCC Campus verricht.

Scripting SFTP-server	Bij aanvraag (SCC Campus/AFM)
Back-up door SCC Campus	Dagelijkse snapshot back-up van het platform ten behoeve van systeemherstel. Hiermee kunnen we een server in zijn geheel terug plaatsen (disaster recovery). Momenteel is de bewaartermijn 3 maanden.
Stand-by dienst	Op de vrijdagen is er sprake van een stand-by dienst van vrijdag 17:00 t/m zaterdag 17:00 uur t.b.v. het laadproces van Praemis. (Platform monitoring)
Uitwijk PC's	Op drie regiokantoren staan stand alone PC's die zijn ingericht door SSC en DVP en maandelijks worden getest door DVP.

Versie: 1

Status: Definitief

Pagina 25 van 31

In de volgende tabel staan de specials die de dienstverlener (Technisch) Applicatie Beheer verricht.

**Datum**  
13 januari 2021

Back-up door dienstverlener	De back-up van de Oracle databases wordt uitgevoerd door gebruik te maken van de Oracle RMAN tooling i.c.m. Oracle agents in de back-up software. Hiermee wordt een crash consistent back-up gemaakt die voldoet aan de eisen die Oracle daar aan stelt.
Stand-by dienst	Op de vrijdagen is er sprake van een stand-by dienst van vrijdag 17:00 t/m zaterdag 17:00 uur t.b.v. het laadproces van Praemis (Applicatiemonitoring)

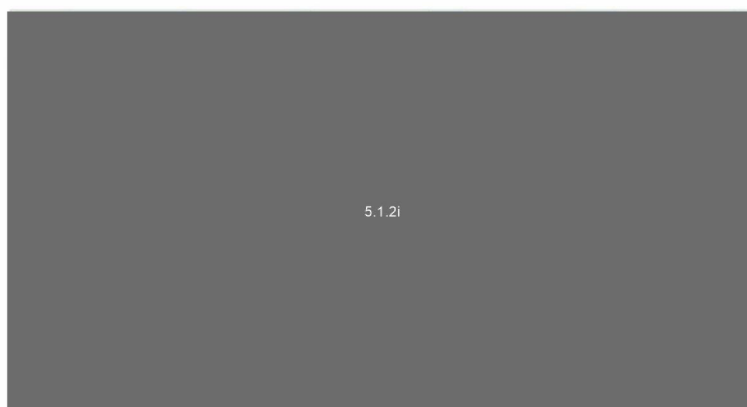
#### 4. Overleg en rapportages

**Datum**  
13 januari 2021

##### 4.1 Overlegstructuur

Om een goede uitvoering en bewaking van de in dit Beheerplan vastgelegde dienstverlening te garanderen is een goede samenwerking noodzakelijk.

In onderstaand overzicht staan de overeengekomen reguliere overleggen. Daarnaast is het altijd mogelijk extra overleg te houden. Wanneer zo'n overleg een regulier karakter krijgt, dient het te worden toegevoegd aan onderstaande tabel.



##### 4.2 Operationeel overleg

Dit overleg is het operationele platform waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer de dagelijkse serviceverlening monitoren en bespreken. Dit overleg vindt wekelijks plaats en omvat het doornemen van operationele aandachtspunten (focus op alle openstaande wijzigingen, maar waar nodig worden ook incidenten, serviceverzoeken en problemen besproken) en indien wenselijk een evaluatie van de geleverde service(s) zodat er geen zaken onopgemerkt blijven tot het eerstvolgende Service Overleg.

Operationeel overleg: Minimaal 1x per week

##### 4.3 Tactisch overleg

Op tactisch niveau vindt het Service Overleg (SO) plaats met als doel het borgen van de afgesproken dienstenniveaus. Zowel de performance van het systeem als organisatorische wijzigingen worden eens in de 2 maanden besproken. De maandelijkse Service Level Rapportages worden

doorgenomen evenals de financiële performance van het contract en de klanttevredenheid. Input voor deze meeting zijn de Service Level Rapportages, facturen, escalaties en service klachten vanuit de Opdrachtgever. Serviceverbeteringen naar aanleiding van problemen zijn punten op de agenda. Indien deze contractuele implicaties hebben, worden ze vastgelegd.

Indien gewenst zijn ook de contracteigenaren aanwezig, worden contractuele implicaties doorgesproken en stellen partijen vast of de dienstverlening (nog) aan de gemaakte afspraken voldoet (prestatie, kwaliteit, financiën). Wijzigingen ten aanzien van het DAP kunnen in dit overleg ook besproken worden.

**Datum**  
13 januari 2021

Tactisch overleg: Minimaal 1x per 2 maanden

#### 4.4 Strategisch overleg

Het Strategisch Overleg is het hoogste overlegorgaan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op dit niveau vindt eens per 6 maanden strategische afstemming plaats. Doel van dit overleg is zorgen dat IT en business behoeften op elkaar zijn afgestemd. Tevens bespreekt Opdrachtnemer in dit overleg innovaties en trends t.a.v. de dienstafname. Deze informatiestromen zijn nodig om te bepalen wat de consequenties zijn. Verder wordt de klanttevredenheidsmeting in dit overleg besproken en wordt gekeken naar de ontwikkelingen op het gebied van privacy en informatiebeveiliging.

Strategisch overleg: Minimaal 2x per jaar

#### Klachten en escalatie

Een klacht over de dienstverlening kunnen worden ingediend bij het SSC Campus Support Center of bij de BRM. SSC-Campus hanteert de standaard RIVM klachtenprocedure.

Escalatie vindt plaats langs de lijnorganisatie:

Niveau	Functionaris	
	DVP	SCC Campus
3	Hoofd DVP	Stafhoofd SSC Campus
2	Afdelingshoofd DVP-BIS	Service level manager
1	Wijzigingscoördinator / beheercoördinator	Incidentmanager

Tabel 1: Escalatiematrix.

**Rapportage**

SSC Campus levert maandelijks een rapportage op aangaande het beheer van Praeventis/Praemis en CIMS/ 5.1.21. De in dit Beheerplan beschreven Prestatie Indicatoren en Service Levels zijn onderdeel van deze rapportage en er wordt toelichting gegeven over wel of niet behaalde normen. Voor niet behaalde normen worden maatregelen voorgesteld. De rapportage wordt opgeleverd aan afdelingshoofd DVP-BIS, de wijzigingscoördinator en de beheercoördinator vóór de zesde werkdag van de volgende maand. De rapportage wordt besproken in het operationeel overleg. Tijdens dat overleg kan ook worden besloten tot aanpassingen van de structuur van de rapportage.

**Datum**  
13 januari 2021

## 5. Definities

**Datum**  
13 januari 2021

### **CMDB**

Een configuration management database (CMDB) is een opslagplaats van informatie met betrekking tot alle componenten binnen een netwerk. Een CMDB bevat de gegevens van alle Configuratie items (CI) in de infrastructuur van een bedrijf of organisatie.

### **DAP**

Dossier Afspraken en Procedures

### **Incident**

Een Incident is elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service veroorzaakt of kan veroorzaken. Een service wordt geleverd door een of meerdere componenten, waarop deze SLA van toepassing is.

Vanaf het moment dat een incident ontstaat tot het moment dat het is opgelost, zullen een aantal processen worden opgestart welke alle hun doorlooptijden kennen. Het is van belang om de definities van deze tijden eenduidig te stellen. Binnen de SLA ligt de focus op afhandeling incidenten, coördinatie omtrent Requests for Change (RFC's) /change management, wensen en verzoeken die gerelateerd zijn aan het beheer van de overeengekomen omgeving.

### **Prioriteiten en classificatie**

Niet ieder incident is dermate ernstig dat een directe oplossing nodig is. Daarom wordt aan incidenten een prioriteit toegekend en deze prioriteit bepaald dan de inspanning (response en oplostijden) die gehanteerd wordt tijdens de behandeling van het incident.

6. Bijlage 1 Stroomdiagram Incident afhandeling

**Datum**  
13 januari 2021

