

Handleiding beheer van gemeenschappelijke inspectievoorzieningen

De rollen van de inspecties en Logius in het beheer van gemeenschappelijke inspectievoorzieningen

Inhoud

1. Samenvatting.....	3
2. Inleiding.....	5
3. Wat is beheer?	6
3.1. Fasen in de ontwikkeling van ICT-voorzieningen.....	6
3.2. Soorten beheer	7
4. Rolverdeling.....	9
5. Taakverdeling	10
5.1. Taakverdeling: wat doen de inspectiediensten zelf?.....	10
5.1.1. Activiteiten individuele inspectie	11
5.1.2. Activiteiten samenwerkingsverband	12
5.1.3. Activiteiten eigenaar.....	12
5.2. Taakverdeling: wat doet Logius	14
5.2.1. Applicatie beheer.....	14
5.2.2. Technisch beheer.....	14
5.2.3. Servicedesk.....	15
5.2.4. Aansluiten van inspectiediensten.....	15

1. Samenvatting

Logius is de beoogde beheerorganisatie voor een aantal, door ICTU ontwikkelde, ICT voorzieningen die samenwerkende inspectiediensten ondersteunen. Logius borgt de continuïteit van deze voorzieningen en zorgt ervoor dat behoeften van inspecties aan wijzigingen worden doorgevoerd. De inspecties spelen zelf echter ook een rol in het beheer. De voorliggende notitie biedt een raamwerk voor de invulling van de rol van inspectiediensten in het beheer van de gemeenschappelijke inspectievoorzieningen.

Er zijn vier soorten beheer: functioneel beheer, gebruikersbeheer, technisch beheer en applicatie beheer. Alle vier hebben een strategische, een tactische en een operationele kant.

Functioneel beheer inventariseert en analyseert nieuwe of wijzigende informatiebehoeften en faciliteert de besluitvorming.

Gebruikersbeheer verzorgt de toegang van gebruikers tot de gemeenschappelijke inspectievoorzieningen.

Technisch beheer zorgt voor het in de lucht houden van een voorziening.

Applicatiebeheer verzorgt het doorvoeren van wijzigingen.

Daarnaast is er de *helpdesk* waar gebruikers vragen kunnen stellen en incidenten kunnen melden en waar de afhandeling van deze meldingen wordt verzorgd.

Ook communicatie- en publicatie-activiteiten en ondersteuning bij aansluiten en implementatie maken onderdeel uit van het beheer.

Er zijn acht partijen die een rol spelen in het beheer: de individuele inspectie, samenwerkingsverbanden van inspectiediensten, de voor een voorziening verantwoordelijke inspectiedienst (verder aan te duiden als de "eigenaar"), Logius, de Stuurgroep e-Inspecties, de Werkgroep e-Inspecties, het Programmabureau e-Inspecties en ICTU. Deze notitie behandelt met name de rollen van de eerste vier partijen.

De individuele inspectiedienst moet, als deelnemer in een samenwerkingsverband, zelf een gemeenschappelijke inspectievoorziening inpassen in de eigen informatievoorziening. De inspectiedienst dient daarbij na te gaan hoe de gemeenschappelijke inspectievoorziening, in samenhang met de andere eigen ICT voorzieningen, kan bijdragen aan de realisatie van de eigen doelstellingen en welke eisen dit stelt aan de voorziening. Dit onderwerp is in deze notitie niet verder uitgewerkt.

Daarnaast zorgt de individuele inspectiedienst ervoor dat:

- zij aangesloten wordt op een voorziening;
- zij een eerstelijns helpdesk biedt voor de medewerkers;
- zij het gebruikersbeheer voor de eigen medewerkers verzorgt;
- de behoeften aan wijzigingen wordt geïnventariseerd;
- gegevensbronnen (eventueel) voor collega-inspectiediensten worden ontsloten.

Een *samenwerkingsverband* van inspectiediensten bestaat uit inspectiediensten die op een bepaald thema met elkaar samenwerken en gebruik maken van één of meerdere gemeenschappelijke inspectievoorzieningen. Zij besluiten tot de ontwikkeling van een voorziening en stemmen onderling

af over de doorontwikkeling en wijzigingen nadat deze door Logius in beheer is genomen. Het samenwerkingsverband is materieel de opdrachtgever van Logius . Zij delegeert deze taak aan een inspectiedienst die optreedt namens het samenwerkingsverband.

De *eigenaar* namens het samenwerkingsverband is de formele opdrachtgever voor de uitvoering van het beheer. Hij is verantwoordelijk voor de financiering van het beheer namens het samenwerkingsverband. Samen met Logius richt hij het beheer voor een voorziening in en is aanspreekpunt voor de uitvoering. Hij heeft daarnaast een coördinerende taak in de afstemming en besluitvorming.

Logius coördineert in opdracht en op aanwijzing van de inspectiedienst/eigenaar de doorontwikkeling en het beheer van gemeenschappelijke inspectievoorzieningen. Logius voert het applicatie- en technisch beheer uit en stelt daarnaast een servicedesk ter beschikking voor incidentmeldingen en vragen. Logius sluit eveneens, op aangeven van de inspectiediensten, gebruikers aan en ontsluit nieuwe gegevensbronnen die door inspectiediensten beschikbaar worden gesteld. Logius besteedt dit voor een groot deel uit aan de markt. Logius faciliteert ook de tafel voor de afstemming tussen de inspectiediensten in een samenwerkingsverband over nieuwe en wijzigende informatiebehoeften.

2. Inleiding

In 2010 worden voor het eerst een aantal ICT-voorzieningen voor samenwerkende inspecties die door ICTU zijn ontwikkeld, hierna gemeenschappelijke inspectievoorzieningen genoemd, overgedragen aan Logius. Logius (tot 1 januari 2010 GBO.Overheid) is de beheerorganisatie die ervoor zorgt dat de gemeenschappelijk inspectievoorzieningen blijven werken volgens de doelstellingen en volgens de behoeften die inspecties erbij hebben. Logius zorgt ervoor dat de inspectievoorzieningen blijven draaien. Zij borgt de continuïteit en kan ervoor zorgen dat gewenste wijzigingen worden doorgevoerd. De inspecties spelen zelf echter ook een rol in het beheer. Zij zijn degenen wier medewerkers met de voorzieningen aan de slag gaan, die weten welke behoeften en strubbelingen medewerkers hebben bij het gebruik. Zij zorgen ook voor de financiering. Kortom, inspecties weten het best hoe de voorzieningen optimaal voor hun toezicht ingezet kunnen worden, en zijn en blijven daarvoor verantwoordelijk.

Deze notitie gaat in op de rollen van inspectiediensten en van Logius in het beheer van de gemeenschappelijke inspectievoorzieningen. Gezamenlijk moeten zij ervoor zorgen dat de medewerkers optimaal nut hebben van deze voorzieningen voor hun toezichtactiviteiten, nu en in de toekomst.

Als inspectiediensten samen één bepaalde gemeenschappelijke inspectievoorziening gebruiken, speelt een aantal specifieke zaken bij de organisatie van het beheer. De samenwerkende inspecties leggen, bij monde van één verantwoordelijke inspectiedienst, die als eigenaar van de voorziening optreedt, gezamenlijk het beheer van deze voorziening neer bij Logius. Dat samenwerkingsverband is de klantorganisatie voor Logius en dient als zodanig onderling af te spreken hoe het de taken gaat organiseren. Wat doet elke individuele inspectiedienst, wat pakt men gezamenlijk op en wat wordt gedelegeerd naar één van de partners in het samenwerkingsverband?

Deze notitie biedt een raamwerk voor de inrichting van het beheer bij de samenwerkende inspectiediensten. De daadwerkelijke invulling wordt per samenwerkingsverband afgesproken.

Na de definitie van het begrip beheer wordt de rolverdeling tussen de verschillende actoren besproken, waarna wordt verduidelijkt hoe de taakverdeling is geregeld; hoe worden de rollen in beheer ingevuld, wat moet daarvoor ingericht worden, welke processen komen hierbij aan bod en hoe ziet de organisatie eruit?

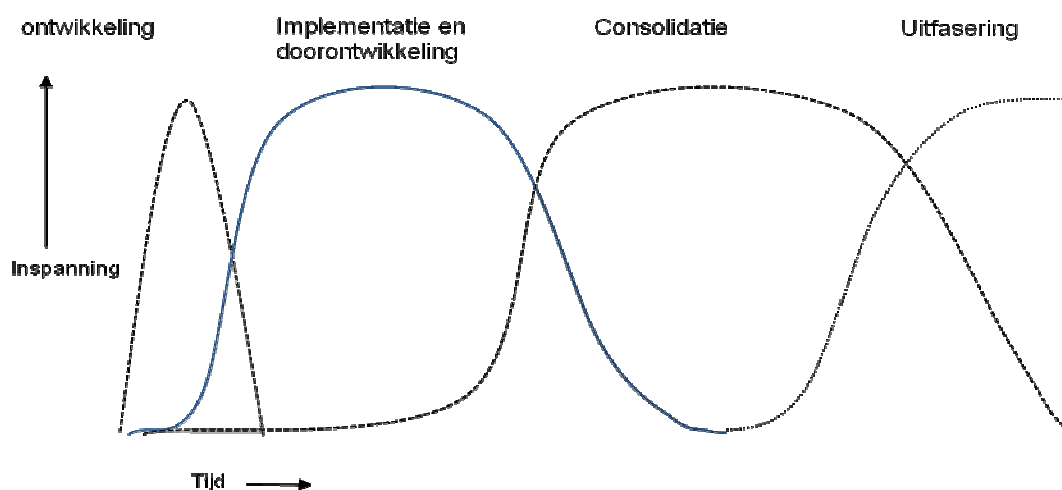
3. Wat is beheer?

3.1. Fasen in de ontwikkeling van ICT-voorzieningen

Gemeenschappelijke ICT-voorzieningen voor inspectiediensten maken in hun bestaan een aantal fasen door:

1. *Ontwikkeling*: de ontwikkeling van een nieuwe gemeenschappelijke inspectievoorziening
2. *Implementatie*: het in gebruik nemen van de inspectievoorziening bij de (samenwerkende) inspectiediensten.
3. *Doorontwikkeling*: het toevoegen van nieuwe functionaliteiten, nieuwe objecten van toezicht, het ontsluiten van nieuwe gegevensbronnen of het aansluiten van inspectiediensten.
4. *Consolidatie*: de ICT voorziening is volwassen en uitontwikkeld, de nadruk ligt op het borgen van de continuïteit, er vindt nauwelijks nog doorontwikkeling plaats.
5. *Uitfasering*: het uitfaseren van de voorziening op het moment dat deze overbodig is geworden, verouderd is en mogelijk vervangen wordt door een nieuwe voorziening.

Deze fasering kan ook op de gemeenschappelijke inspectievoorzieningen worden toegepast. De eerste fase bestaat dan uit de ontwikkeling van nieuwe gemeenschappelijke inspectievoorzieningen, passend binnen de inspectie architectuur en gebaseerd op een vraag van een inspectiedienst of samenwerkingsverband. De tweede fase is de implementatie en de doorontwikkeling van die voorziening. De doorontwikkeling kan bestaan uit het toevoegen van nieuwe functionaliteiten, nieuwe gegevensbronnen, nieuwe objecten van toezicht etc. Tijdens de consolidatiefase vindt nauwelijks meer doorontwikkeling plaats (de gemeenschappelijke inspectievoorziening is volwassen en uitontwikkeld). De nadruk ligt op het borgen. De laatste fase is de uitfasering van de voorziening op het moment dat deze overbodig is geworden, verouderd is en/of vervangen wordt door een nieuwe voorziening.



Figuur 1 De levenscyclus van een ICT voorziening

Beheer speelt in alle fasen een rol, maar vooral in de fasen implementatie en doorontwikkeling, consolidatie en uitfasering. Beheer, in de context van de gemeenschappelijke

inspectievoorzieningen, moet de verspreiding en toepassing van de voorzieningen ondersteunen, het gebruik verankeren, de voorziening doorontwikkelen en de continuïteit waarborgen. Dit beheer:

- is proactief, faciliterend en uitdragend;
- ondersteunt de inbedding van de voorzieningen in het gebruik;
- organiseert en faciliteert afstemming en communicatie met en tussen betrokken partijen;
- stuurt op een permanente aansluiting van voorzieningen op de behoeften van de inspectiediensten;
- borgt de continuïteit in gebruik.

3.2. Soorten beheer

Er zijn vier soorten beheer te onderscheiden (waarbij alle vier een strategische, een tactische en een operationele kant hebben). Deze vier soorten zijn:

1. Functioneel beheer: Het oppikken, inventariseren en analyseren van behoeften aan nieuwe en wijzigende functionaliteiten bij de inspectiediensten, inclusief de bijbehorende besluitvorming
2. Gebruikersbeheer: Het autoriseren van nieuwe gebruikers, het stopzetten van de autorisatie van voormalige gebruikers en het opnieuw toekennen van (vergeten) wachtwoorden.
3. Technisch beheer: Het in de lucht houden van een gemeenschappelijke inspectievoorziening. De afspraken worden vastgelegd in een Service Niveau Overeenkomst (SNO) tussen opdrachtgever en beheerder.
4. Applicatie beheer: Het zonder verstoringen doorvoeren van geprioriteerde wijzigingen (correctief, adaptief, preventief). Hiervoor dienen technische, procedurele en kennisgeoriënteerde randvoorwaarden beschikbaar te zijn. Ook dit kan met een Service Niveau Overeenkomst bij een beheerder belegd worden.

Naast deze soorten beheer is er de *servicedesk*. Dit is hét middel om vragen, wensen, problemen en calamiteiten te verwerken. Gebruikers geven hier meldingen door, die vervolgens geregistreerd en verwerkt worden. De servicedesk biedt normaliter eerste-, tweede- en derdelijns ondersteuning:

1. De *eerstelijns ondersteuning* wordt door de inspectiediensten zelf geboden. Hiervoor is de bestaande helpdesk voor incidentmeldingen en vragen beschikbaar. De helpdesk is via een aantal communicatiekanalen bereikbaar en verzorgt de intake en registratie van incidenten en vragen. Complexere vragen en incidenten worden doorgezonden naar de tweede lijn, waarbij de helpdesk de filtering en routing hiervan verzorgt. De helpdesk zorgt ook voor de terugkoppeling naar de melders.
2. De *tweede lijn* bewaakt de afhandeling van meldingen en zorgt voor de terugkoppeling naar melders en de routing van incidenten naar de 3e lijn (applicatie- c.q. technisch beheer). De tweede lijn zorgt eveneens voor de oplossing van incidenten die niet veroorzaakt worden door de applicatie of de technische infrastructuur, voor zover die onder de verantwoordelijkheid van de beheerorganisatie vallen. De tweede lijn voert daarbij tevens de regie over de oplossing van incidenten die optreden in de gegevensuitwisseling tussen de

gemeenschappelijke inspectievoorzieningen en de systemen van inspectiediensten die gegevens leveren of gebruiken.

3. De *derde lijn* verzorgt de monitoring en het oplossen van incidenten in de applicatie of infrastructuur, evenals de terugkoppeling over de afhandeling naar de tweede lijn.

Tot slot maken communicatie- en publicatieactiviteiten en ondersteuning bij implementatie onderdeel uit van de organisatie van het beheer. Deze blijven hier buiten beschouwing, evenals de ondersteunende processen bij de PIOFAH taken (personeel, kantoorautomatisering, organisatie, financiën, administratie en huisvesting).

4. Rolverdeling

In de situatie waarbij het beheer van gemeenschappelijke inspectievoorzieningen bij Logius wordt belegd, spelen de volgende organisaties een rol:

1. De individuele inspectie;
2. Het samenwerkingsverband;
3. De eigenaar namens de samenwerkende inspecties;
4. Logius;
5. De stuurgroep e-Inspecties;
6. De werkgroep e-Inspecties;
7. Het programmabureau e-Inspecties;
8. ICTU.

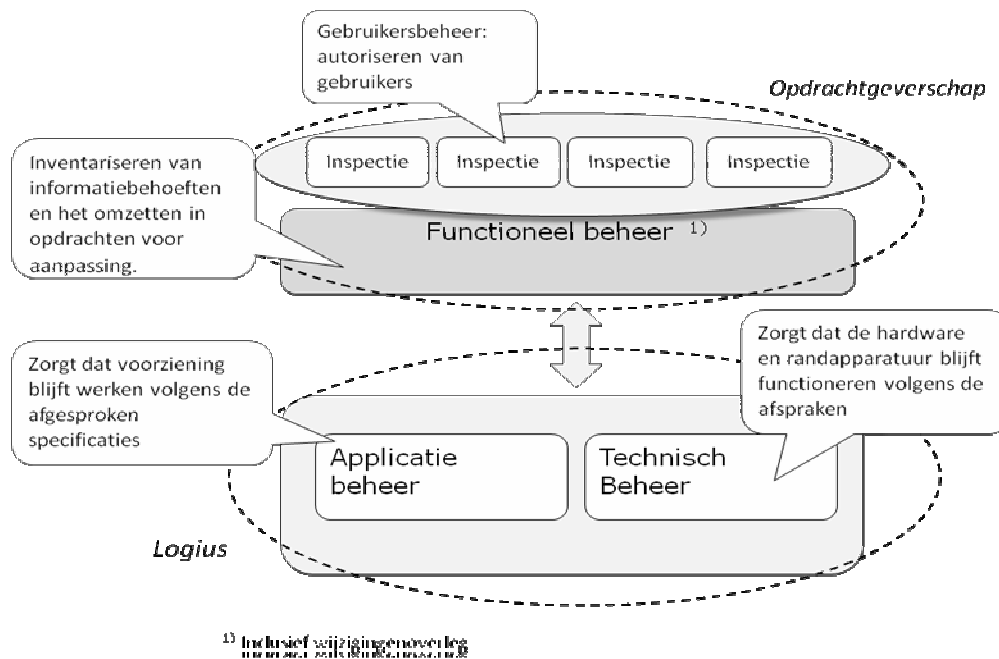
Aangezien het er in deze notitie om gaat de rol van de inspectiediensten in het beheer toe te lichten, worden in dit voorstel alleen de individuele inspectie, het samenwerkingsverband, de eigenaar namens de samenwerkende inspecties en Logius verder uitgewerkt.

De *individuele inspectie* behoeft geen nadere toelichting. Verderop zal blijken dat het verlenen van toegang tot een voorziening de verantwoordelijkheid is van elk van de inspectiediensten die van een voorziening gebruik maakt. De uitvoering daarvan wordt belegd bij Logius.

Het *samenwerkingsverband* bestaat uit inspectiediensten die op een bepaald thema met elkaar samenwerken. Dat kan bijvoorbeeld wegvervoer zijn, of de vuurwerkketen. Volgens de hier gebruikte definitie maken zij voor het gezamenlijke toezicht gebruik van één of meerdere gemeenschappelijke inspectievoorzieningen. Een samenwerkingsverband voert het functionele beheer van deze voorzieningen uit en kiest één verantwoordelijke die als opdrachtgever voor Logius optreedt.

De *eigenaar namens het samenwerkingsverband* is de opdrachtgever voor de uitvoering van het beheer. Hij is verantwoordelijk voor de financiering namens het samenwerkingsverband. Samen met Logius richt hij het beheer voor een voorziening in en is aanspreekpunt voor de uitvoering. Hij heeft daarnaast een coördinerende taak in de afstemming en besluitvorming.

Logius neemt in opdracht de voor beheer in aanmerking komende voorzieningen over. Zij voert het applicatie- en technisch beheer uit en stelt een servicedesk ter beschikking voor incidentmeldingen en vragen. Zij sluit daarnaast inspectiediensten als gebruiker of gegevensleverancier aan.



Figuur 2 De rolverdeling in het beheer

5. Taakverdeling

5.1. Taakverdeling: wat doen de inspectiediensten zelf?

Stel dat een inspectiedienst een gemeenschappelijke inspectievoorziening heeft laten ontwikkelen en dit in beheer wil geven bij Logius. Het samenwerkingsverband moet dan zelf een aantal maatregelen nemen om de uitvoering van het beheer door Logius mogelijk te maken. Deze maatregelen betreffen de besturing en financiering van Logius, het functioneel en gebruikersbeheer en de afhandeling van incidentmeldingen en vragen. Ook het aansluiten van een nieuwe inspectiedienst en het ontsluiten van eigen gegevensbronnen voor andere inspectiediensten hoort hierbij.

Bij *besturing* gaat het erom hoe het samenwerkingsverband de beheerorganisatie aanstuurt en hoe de verantwoording plaatsvindt. Omdat een samenwerkingsverband als geheel geen formele status heeft, zal binnen het samenwerkingsverband afgesproken moeten worden hoe het opdrachtgeverschap voor Logius belegd wordt en hoe de beïnvloeding en terugkoppeling binnen het samenwerkingsverband plaatsvindt.

Bij *financiering* gaat het erom hoe de financiering van het beheer wordt georganiseerd. Logius brengt kosten in rekening voor het uitvoeren van beheeractiviteiten. Het te kiezen financieringsmodel bepaalt hoe deze kosten betaald worden. Als een samenwerkingsverband de kosten van de beheerorganisatie moet financieren, zullen de partners in het samenwerkingsverband onderling moeten afspreken hoe deze kosten gefinancierd worden en hoe eventuele verdiscontering plaatsvindt. Dit geldt ook voor de kosten die de samenwerkende inspecties samen maken, bijvoorbeeld bij de uitvoering van het functionele beheer.

Bij het *functioneel beheer* gaat het erom hoe het samenwerkingsverband Logius op de hoogte houdt van nieuwe en wijzigende informatiebehoeften. Deze informatiebehoeften worden geïnventariseerd en op basis daarvan wordt bepaald welke behoeftes in de gemeenschappelijke inspectievoorziening worden verwerkt. Het ontsluiten van nieuwe gegevensbronnen hoort hier ook bij.

Bij het *gebruikersbeheer* gaat het om de wijze waarop inspectiemedewerkers worden geautoriseerd voor de gemeenschappelijke inspectievoorziening. Daarnaast moeten de inspectiediensten organiseren hoe de routing van incidenten en vragen naar de beheerorganisatie plaatsvindt.

Bij het *aansluiten van een nieuwe inspectiedienst* gaat het erom hoe een inspectiedienst, die gebruik wil maken van een bepaalde ICT voorziening, kan worden aangesloten.

Het zwaartepunt van de inspanning die inspectiediensten leveren ligt met name in de implementatie- en doorontwikkelingsfase (zie Figuur 1 De levenscyclus van een ICT voorziening). Dat is de fase waarin nieuwe functionaliteiten en objecten van toezicht toegevoegd kunnen worden, nieuwe gegevensbronnen worden ontsloten en het gebruik van de gemeenschappelijke inspectievoorziening wordt uitgebreid naar meer inspectiediensten. De inspanning is beduidend minder in de consolidatiefase, als de voorziening uitontwikkeld is en de aandacht alleen nog uitgaat naar het borgen van de continuïteit. Dit is met name een taak van de opdrachtgever; de eigenaar namens het samenwerkingsverband.

5.1.1. Activiteiten individuele inspectie

Hieronder worden de activiteiten besproken die door een individuele inspectie, het samenwerkingsverband en de inspectie-eigenaar worden uitgevoerd.

Een individuele inspectie zal de volgende activiteiten moeten verrichten:

- Het *aansluiten op een gemeenschappelijke inspectievoorziening*: Als een inspectiedienst door middel van een eigen ICT systeem een gemeenschappelijke inspectievoorziening wil gebruiken, zal dat systeem geschikt gemaakt moeten worden om te communiceren met de inspectievoorziening. De aansluiting verloopt volgens een standaard aansluitprocedure die door de inspectiedienst wordt uitgevoerd onder begeleiding van Logius. De inspectiedienst conformeert zich bij aansluiting aan de aansluitvoorwaarden van Logius. Deze procedure geldt niet als een inspectiedienst medewerkers rechtstreeks toegang tot de voorziening geeft.
- Het bieden van een *eerstelijns helpdesk* voor de melding van en vragen over incidenten. Dit is de bestaande helpdesk bij de Inspectiedienst. Er hoeft dus geen nieuwe helpdesk ingericht te worden. De helpdesk maakt een schifting tussen de meldingen voor de eigen informatievoorzieningen en de gemeenschappelijke inspectievoorzieningen. De eerstelijns helpdesk geeft in het laatste geval de meldingen door naar de tweede lijns helpdesk bij Logius en informeert de melder als het incident opgelost is. Als er in de gegevensuitwisseling tussen inspectiediensten een incident optreedt, zullen de beheerorganisaties van de betrokken inspectiediensten samen met de tweedelijns helpdesk van Logius moeten werken aan een oplossing.
- Het *in kaart brengen van veranderende informatiebehoeften*. Een inspectiedienst dient nieuwe informatiebehoeften om te zetten in vernieuwingen of aanpassingen van het ICT portfolio. De veranderende informatiebehoefte bepaalt welke ICT componenten moeten worden gebouwd of aangepast. Daarna analyseert de betreffende inspectiedienst of daarvoor de eigen of de

gemeenschappelijke inspectievoorzieningen moeten worden aangepast. In geval van een gemeenschappelijke inspectievoorziening zal de inspectiedienst de behoefte moeten bespreken met de partners in het samenwerkingsverband.

- Het *ontsluiten van eigen gegevensbronnen*. De inspectiedienst dient de noodzakelijke aanpassingen aan de eigen ICT te verrichten zodat gegevens door andere inspectiediensten gebruikt kunnen worden.

5.1.2. Activiteiten samenwerkingsverband

Het samenwerkingsverband verricht de volgende activiteiten:

- De partners in het samenwerkingsverband stemmen onderling af welke veranderingen zij gezamenlijk in hun gemeenschappelijke inspectievoorzieningen willen doorvoeren. Het gaat daarbij niet alleen om de strategische doorontwikkeling voor de komende jaren, maar ook om de wijzigingsverzoeken die door de inspectiediensten worden ingebracht. De noodzaak tot het ontsluiten van nieuwe gegevensbronnen en/of het aansluiten van nieuwe inspectiediensten hoort daar ook bij. Dit wordt in een jaarplan en één jaarlijks releaseplan vastgelegd. De partners in het samenwerkingsverband zullen vervolgens samen met Logius op afgesproken momenten inventariseren welke nieuwe of veranderde behoeften er liggen. Het doel is daarbij gezamenlijk te komen tot een prioriteitstelling en de impact op de releaseplanning vast te stellen. Er is een wijzigingenoverleg nodig om dat af te stemmen.
- Nieuwe medewerkers bij een inspectiedienst moeten voor een ICT voorziening geautoriseerd worden. Deze autorisaties moeten eveneens gewijzigd of ingetrokken kunnen worden. De partners in het samenwerkingsverband spreken onderling het autorisatiebeleid af en richten het proces in.
- Het kan zijn dat het samenwerkingsverband gebruik maakt van een gemeenschappelijke inspectievoorziening (zoals het digitale inspectie dossier) die gegevensuitwisseling tussen inspectiediensten ondersteunt. In dat geval maken inspectiediensten die gegevens uitwisselen onderling afspraken over de voorwaarden waaronder die gegevens beschikbaar gesteld worden en de leveringscriteria.

5.1.3. Activiteiten eigenaar

De eigenaar namens de samenwerkende inspecties verricht de volgende activiteiten:

- Hij is *opdrachtgever namens het samenwerkingsverband* voor Logius. Dat houdt in dat hij Logius opdracht geeft om een voorziening in beheer te nemen en afsprekt aan welke eisen de dienstverlening moet voldoen. Dit wordt vastgelegd in een opdrachtbrief en Service Niveau Overeenkomst. Daarbij spreekt hij ook af op welke wijze de verantwoording door Logius plaatsvindt en hoe hij op basis daarvan de dienstverlening evalueert en bijstuurt.
- Hij zal mogelijk ook de *betaling* van Logius moeten organiseren. Dit is helemaal afhankelijk van het financieringsmodel dat gekozen wordt. Dat model bepaalt eveneens of er een vorm van verdiscontering moet worden uitgevoerd.
- Hij heeft daarnaast de taak om als voorzitter van het wijzigingenoverleg de inventarisatie van wijzigingsbehoeften te coördineren. Hij geeft opdracht voor de uitvoering van het jaarlijkse releaseplan (waarin de afgesproken wijzigingen, geclusterd in releases, zijn opgenomen). Daarnaast geeft hij opdracht om een inspectiedienst aan te sluiten op een gemeenschappelijke

inspectievoorziening. De uitvoering van de aansluiting is vervolgens een zaak van de aan te sluiten inspectiedienst en Logius.

- Hij opereert namens het samenwerkingsverband. Dat betekent dat er een sturings- en verantwoordingsrelatie loopt tussen het samenwerkingsverband en de eigenaar. Het samenwerkingsverband kan daarmee een vorm van stuurgroep voor de eigenaar zijn. De eigenaar zal rapporteren aan het samenwerkingsverband en die op haar beurt input moet leveren om de sturing van het beheer te optimaliseren. Er is ook een financiële relatie als het samenwerkingsverband het beheer door Logius zelf financiert.

Organisatie	Activiteiten
Individuele Inspectiedienst	<ul style="list-style-type: none"> • Aansluiten op een ICT voorziening • Intake van incidenten en vragen van medewerkers • Doorgeven van incidenten met een gemeenschappelijke inspectievoorziening en vragen over deze voorziening aan de tweede lijn bij Logius • Verzamelen wijzigingsverzoeken en schiften tussen verzoeken voor eigen ICT en voor gemeenschappelijke inspectievoorziening • Ontsluiten gegevensbron (indien van toepassing voor de betreffende gemeenschappelijke inspectievoorziening)
Samenwerkingsverband	<ul style="list-style-type: none"> • Onderlinge afstemming doorontwikkeling voorziening en releaseplanning • Behandeling wijzigingsverzoeken • Aansturing opdrachtgever • Afspreken autorisatiebeleid en inrichten autorisatieproces • Afsluiten overeenkomst om gegevens te delen (indien van toepassing)
Eigenaar namens samenwerkingsverband	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgeverschap Logius • Verrichten betalingen Logius (afhankelijk van keuze financieringsmodel) • Eventueel verdiscontering kosten over partners samenwerkingsverband (afhankelijk van keuze financieringsmodel) • Voorzitter van het wijzigingenoverleg bij de behandeling van wijzigingsverzoeken en het opstellen van de releaseplanning

Tabel 1 Taakverdeling: wat doen de inspecties zelf? De beheeractiviteiten per organisatietype.

5.2. Taakverdeling: wat doet Logius

Zoals eerder beschreven zijn er vier soorten beheer te onderscheiden: functioneel beheer, gebruikersbeheer, technisch beheer en applicatie beheer. De inspectiediensten zijn zelf verantwoordelijk voor functioneel beheer en gebruikersbeheer van hun gemeenschappelijke inspectievoorzieningen. In opdracht kan Logius voor de samenwerkende inspectiediensten het technisch beheer, applicatie beheer en de 2^e en 3^e lijns support ter hand nemen.

5.2.1. Applicatie beheer

Applicatiebeheer betekent onder andere het uitvoeren van preventief, correctief en adaptief technisch onderhoud. Preventief onderhoud wordt gepleegd om eventueel optredende fouten voor te zijn. Onder correctief onderhoud wordt het oplossen van ad-hoc problemen in de applicatie verstaan. Adaptief onderhoud betekent dat de applicatie aangepast moet worden omdat de omgeving van de applicatie wijzigt, bijvoorbeeld de onderliggende technische infrastructuur.

Zoals gezegd zijn de inspectiediensten zelf verantwoordelijk voor het functioneel beheer: het oppikken, inventariseren en analyseren van behoeften aan nieuwe en wijzigende functionaliteiten bij de inspectiediensten, inclusief de bijbehorende besluitvorming. Functioneel beheer moet uitvoering krijgen door wijzigingen in de applicatie. Ook daarbij ondersteunt Logius:

- *Het wijzigingenbeheer*: Logius ondersteunt op een geplande wijze de besluitvorming over (functionele) wijzigingen of vernieuwingen in de voorziening. Wijzigingenbeheer betreft de inhoud, planning en clustering van wijzigingen in releases.
- *Releasebeheer*: Logius verzorgt een beheerst proces van de ontwikkeling, implementatie en ondersteuning van nieuwe versies van de voorziening.

5.2.2. Technisch beheer

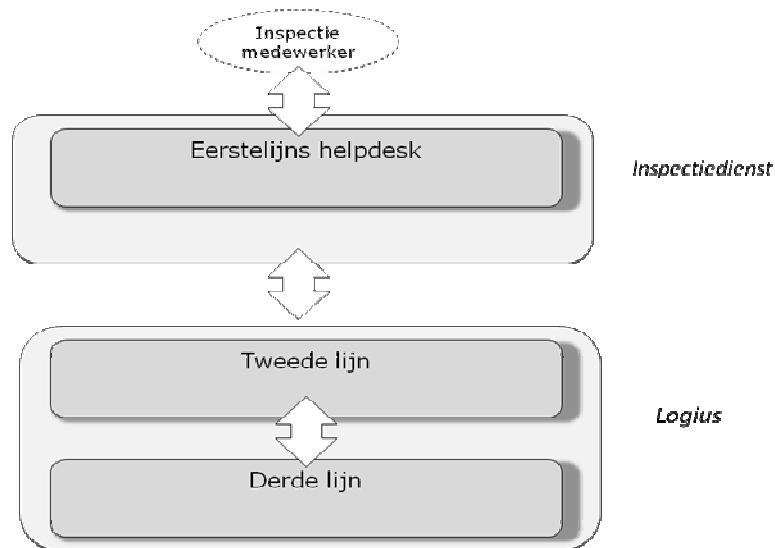
Technisch beheer bevat alle beheertaken die nodig zijn om de applicatie en de onderliggende technische infrastructuur te installeren, operationeel te maken en te houden. Technisch beheer is gericht op het technisch platform en de operationalisering van de daarop draaiende applicatie. Het oplossen van incidenten en problemen is hier onlosmakelijk mee verbonden.

Als onderdeel van technisch beheer voert Logius ook de volgende processen uit:

- *Beschikbaarheidsbeheer*: Logius zorgt ervoor dat de voorziening beschikbaar wordt gesteld, met de bijbehorende dienstverlening, conform de afgesproken eisen.
- *Capaciteits- en performancebeheer*: Logius zorgt ervoor dat de voorziening beschikbaar is op het juiste moment, met de juiste omvang en tegen de juiste kosten. Op die manier wordt de voorziening en de onderliggende infrastructuur het meest efficiënt ingezet.
- *Continuïteitsbeheer*: Logius zorgt dat de voorziening hersteld en in werking gecontinueerd kan worden nadat zich een ernstig incident voordoet. Het richt zich voornamelijk op het voorkómen van ernstige incidenten.
- *Configuratiebeheer*: Logius beheert het proces dat alle gerelateerde objecten actief registreert en het up-to-date houdt. Het register met daarin de gegevens van alle computers, randapparatuur, software wordt als basis gebruikt voor incident- en wijzigingenbeheer.

5.2.3. Servicedesk

De servicedesk is hét middel om vragen en incidentmeldingen te verwerken. Het voert de processen incident management en probleem management uit. Voor de inspectiediensten biedt Logius tweede- en derdelijns ondersteuning. Eerstelijns ondersteuning wordt door de inspectiediensten zelf verzorgd.



Figuur 4 De indeling van de servicedesk voor gebruikers

5.2.4. Aansluiten van inspectiediensten

Logius sluit ook de inspectiediensten als gebruiker of gegevensleverancier aan op de gemeenschappelijke inspectievoorzieningen. Dit gebeurt altijd op aangeven van de inspectiediensten zelf. Inspectiediensten die willen aansluiten conformeren zich aan de aansluitvoorwaarden die Logius stelt. Logius stuurt het aansluitingsproces en biedt eveneens ondersteuning vanuit communicatie en accountmanagement. Servicemanagement zorgt ervoor dat de dienstverlening wordt uitgevoerd conform de performance criteria, die in een Service Niveau Overeenkomst met de opdrachtgever zijn afgesproken.