

# Mainframe diensten

Inhoud

<b>1</b>	<b>OMSCHRIJVING VAN DE MAINFRAME DIENSTEN .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>MEERWAARDEN VOOR DE KLANTEN .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>OVERZICHT VAN DE MAINFRAMEDIENSTEN.....</b>	<b>5</b>
3.1	UITBATING VAN MAINFRAME-OMGEVING EN TOEPASSINGEN.....	5
3.1.1	<i>Scope en doel</i> .....	5
3.1.2	<i>Uitvoeringsmodaliteiten</i> .....	8
3.1.3	<i>SLA</i> .....	14
3.1.4	<i>Prijsmechanisme</i> .....	16
3.1.5	<i>Facturatie</i> .....	17
3.1.6	<i>Rapportering</i> .....	17
3.2	ONDERSTEUNING IN REGIE .....	18
3.2.1	<i>Scope en doel</i> .....	18
3.2.2	<i>Geconcretiseerd door</i> .....	19
3.2.3	<i>Uitvoeringsmodaliteiten</i> .....	20
3.2.4	<i>Metriek</i> .....	21
3.2.5	<i>Prijsmechanisme</i> .....	22
3.2.6	<i>Prijscorrectie</i> .....	22
3.2.7	<i>Facturatie</i> .....	22
3.2.8	<i>Rapportering</i> .....	22
3.3	PROJECTEN VOOR ONTWIKKELING EN ONDERHOUD VAN MAINFRAMETOEPASSINGEN .....	23
3.3.1	<i>Scope en doel</i> .....	23
3.3.2	<i>Geconcretiseerd door</i> .....	25
3.3.3	<i>Uitvoeringsmodaliteiten</i> .....	26
3.3.4	<i>SLA</i> .....	29
3.3.5	<i>Prijsmechanisme</i> .....	30
3.3.6	<i>Prijscorrectie</i> .....	31
3.3.7	<i>Facturatie</i> .....	31
3.3.8	<i>Rapportering</i> .....	31
3.4	VEREISTEN INZAKE INTEGRATIE EN SAMENWERKING .....	32
3.4.1	<i>Integratie en interfacing met andere toepassingen en systemen</i> .....	32
3.4.2	<i>Samenwerking en interfaces met andere dienstenpakketten</i> .....	32
<b>4</b>	<b>INITIËLE TRANSITIE: ALGEMENE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT HET TRANSITIEPROJECT.....</b>	<b>34</b>
4.1	ALGEMEEN.....	34
4.2	CONTINUÏTEIT VAN DE ICT-DIENSTVERLENING .....	34
4.3	TRANSITIEPROJECT .....	34
4.3.1	<i>Initiële transitie</i> .....	34

# 1 Omschrijving van de Mainframe diensten

Dit dienstenpakket omvat de ontwikkelingen, het onderhoud, het beheer en de operationele exploitatie van bedrijfsapplicaties die primair op mainframe draaien. Een gespecialiseerde Dienstverlener voor mainframe, laat een betere en meer verzekerde dienstverlening toe dan de ruime dienstverlening die in de Applicatie-diensten wordt geboden.

Deze dienstverlening omvat maximaal alle mogelijke diensten in verband met dergelijke toepassingen, inclusief het voorzien en uitbaten van de mainframe omgevingen zelf.

- uitbating (exploitatie) van de toepassingen, omgevingen en de platformen
- ontwikkeling: bouw en onderhoud van de mainframe-gebaseerde bedrijfstoepassingen. Alle soorten van onderhoud zijn mogelijk, zowel kleine aanpassingen of verbeteringen, als uitbreidingen of vernieuwingen.
- adviesverstrekking en ondersteuning rond ICT-oplossingen.
- de nodige samenwerking en integratie met andere toepassingen of systemen.
  - het beveiligingsbeheer m.b.t. de mainframediensten en de gekoppelde beveiligingsdiensten in lijn met de wettelijke en algemene ICT-veiligheidsrichtlijnen van de Vlaamse overheid.

De diensten kunnen geleverd worden als Managed services, als regiewerk, of als Projecten.

Mainframediensten staan niet op zichzelf maar zijn onderdeel van een ruimer kader van ICT diensten, waarmee de nodige integraties worden voorzien. Waar nodig wordt in kader van mainframediensten op deze andere Diensten beroep gedaan, of omgekeerd zal medewerking met of verlenen van diensten of knowhow aan de andere dienstverleners uit de *raamovereenkomsten ICT2022* (het Ecosysteem) mogelijk zijn.

*Een belangrijke uitvoeringsmodaliteit van de in deze Service Portfolio voorziene Dienstenpakketten betreft de toepassing, bij de verwerking van Persoonsgegevens door de ICT-Dienstverlener als verwerker (zoals bedoeld in de AVG), van passende technische en organisatorische maatregelen (zie Basiscontract rubriek 6.8.3.) die voldoende garanties bieden dat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkenen is gewaarborgd. Minstens zullen daarbij de adviezen van de Commissie voor de Bescherming van de persoonlijke Levenssfeer/Gegevensbeschermingsautoriteit als leidraad worden genomen.*

Voor de Mainframe toepassingen wordt als onderdeel van de initiële transitie, waarin ook de inrichting van de dienstverlening is vervat, tevens de overname in beheer van de bestaande operationele mainframe bedrijfstoepassingen verwacht.

- De bestaande mainframetoepassingen zijn exhaustief opgenomen in de referentiebibliotheek. In de initiële transitie wordt de overname en het in beheer nemen van deze toepassingen voorzien.
- Ingeval er eventuele bijkomende mainframetoepassingen opgenomen zouden moeten worden, wordt dit via Projecten uitgevoerd, buiten het bereik van de initiële transitie.
- Tijdens de initiële transitie wordt met de vorige Dienstverlener samengewerkt en afgestemd ten behoeve van de continuïteit van de bedrijfsvoering. De Klant wordt ten allen tijde op de hoogte gehouden van de voortgang en de planning.

## 2 Meerwaarden voor de Klanten

- **Continuïteit.** Continuïteit van de uitbating en het onderhoud van bestaande mainframetoepassingen volgens de vooraf gedefinieerde service verwachting van de Klant. De overdracht, en de verdere bediening, worden goed gepland en adequaat uitgevoerd. Een afgestemde, haalbare en gedocumenteerde dienstverleningsafpraak is vanaf dan in voege.
- **Flexibele bediening op maat van de Klant.** De dienstverlening is flexibel. De specifieke dienstafspraken kunnen worden bijgesteld in functie van de vereisten en de noden van de Klant.
- **Ontzorging:** Klant kan opteren voor een maximale ontzorging voor hun toepassing, waar de dienstverlening eventueel gemeten en getoetst kan worden aan de effectieve bruikbaarheid en gebruikresultaten ervan.
- **Modulaire dienstenportfolio:** diensten kunnen door de klant selectief worden afgenomen.
- **Geïntegreerd.** Klant moet zich niet bekommeren om de integratie van de aan de bedrijfstoepassing onderliggende omgevingen. De dienstverlener staat in voor integratie met andere omgevingen, systemen en bouwstenen van de VO.
- **Specialisatie en samenwerking.** We verwachten van de dienstverlener dat hij samenwerkt met de strategische dienstverleners van de Vlaamse overheid én eigen ecosystemen aanwendt (bv. via startups) om innovatieve totaaloplossingen aan te bieden.
- **Innovatie.** In het kader van de beheerde applicaties zowel als bij nieuwe initiatieven, is een innovatiefocus gewenst. Dat slaat zowel op werkwijzen als op oplossingen. Een innovatieve aanpak en innovatieve oplossingen moeten toelaten en bevorderen om op een moderne effectieve wijze de bedrijfsdoelen te behalen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat hij actief op zoek gaat naar innovatie, en bijv. ook vlotte samenwerkingsverbanden in ruime ecosystemen nastreeft met innovatieve spelers, en vernieuwende oplossingen promoot, adopteert en incorporeert in de dienstverlening.

## 3 Overzicht van de mainframediensten

### 3.1 Uitbating van mainframe-omgeving en toepassingen

#### 3.1.1 Scope en doel

Dit dienstenpakket betreft de uitbating van de mainframe omgeving en de uitbating van voornamelijk mainframe toepassingen.

**De mainframeuitbatingdiensten omvatten:**

- Het technologisch up-to-date houden en het eventueel bijsturen van de capaciteit in functie van de noden. Dit omvat zowel het regelmatig monitoren, evalueren en waar nodig bijsturen of optimaliseren van de betrokken hard- en software- componenten (o.a. via patches, updates en upgrades) als het periodiek herzien (in een meerjarencontext) van de technologische keuzes.
- Het beveiligingsbeheer m.b.t. de mainframediensten en de gekoppelde beveiligingsdiensten in lijn met de wettelijke en algemene ICT-veiligheidsrichtlijnen van de Vlaamse overheid. In functie van de vereisten voor de betrokken bedrijfstoepassingen en de betrokken data, worden de nodige beveiligingsmaatregelen aangeboden. Dit omvat zowel maatregelen om de toegang tot de bedrijfstoepassing en de vertrouwelijkheid van de gegevens te controleren als maatregelen om de beschikbaarheid te garanderen (o.a. back-up en restore, disaster recovery, ...). Voor toegangsbeheer hanteren we twee niveaus: toegang tot toepassing en toegang tot gebruik van data. Het voorzien van de nodige beveiligingsmaatregelen tegen aanvallen van buiten de organisatie, maakt deel uit van deze Diensten. Hieronder valt ook het beschermen tegen cybercriminaliteit en malware.

De mainframe uitbatingdiensten omvatten niet alleen de Diensten voor de “productie”-omgevingen; maar ook alle Diensten die nodig zijn ter ondersteuning van de ontwikkelteams (schaalbare en up-to-date ontwikkel-, test- en integratieomgevingen; Diensten voor lifecyclemanagement van toepassingen; Diensten voor vlotte in productiestelling van nieuwe versies; Diensten voor uitvoeren van (performantie)-testen, ...).

De bedrijfstoepassingen die gebruik maken van dit Dienstenpakket worden beschikbaar gehouden voor de Gebruikers/Klanten/burgers en eventueel externe partners conform de afgesproken parameters en service niveaus.

De voor de toepassingen van de Vlaamse overheid gebruikte datacenters dienen toegankelijk te zijn vanuit het internet en vanuit de VO-WAN .

Dit moet het mogelijk maken dat Gebruikers vanuit om het even welke locatie (o.a. thuis of mobiel) tijdens de overeen gekomen tijdspanne toegang moet kunnen hebben tot de voor de Gebruiker noodzakelijke bedrijfstoepassingen. Voor de online omgeving is dit van 8u tot 18u. Batchverwerking moet continue kunnen worden opgevolgd.

De uitbatingdiensten moeten operationeel zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 52 weken per jaar.

De uitbatingdiensten omvatten alle life cycle activiteiten m.b.t. de Diensten in het datacenter zoals o.a.:

- Operations processing : alle activiteiten nodig voor het dagdagelijks beheer van het datacenter, het leveren en ondersteunen van een stabiele infrastructuur, het effectief en efficiënt uitvoeren van operationele- en verwerkingsprocedures om te garanderen dat de Diensten voldoen aan de klantbehoeften en Service Levels.
- Technische ondersteuning die vereist is voor de verschillende datacenterdiensten (behandeling verzoeken, capaciteitsplanning, ..;)
- Facilities Management : beheer en monitoring stroom- en koeling,...

- Hardware-, systeem en netwerkcapaciteit
- Data storage en beveiliging
- Output processing : het leveren van output overeenkomstig de vereiste formaten en bestemmingen

Het moet mogelijk zijn om flexibel de capaciteit uit te breiden in functie van de noden van de Klant (eventueel tijdelijk). Hierbij mogen eventuele optimalisaties en vereenvoudigingen mbt installatie en onderhoud niet uit het oog verloren worden.

De ICT Dienstverlener moet DRP kunnen aanbieden. Om dit te kunnen waarmaken en deze Dienst te kunnen leveren, wordt dan ook verwacht dat de ICT-omgevingen en de ruime ICT context in beheer van de dienstverlener, hiermee rekening houdt en dit ook mogelijk maakt. In casu wordt verwacht dat gewerkt kan worden met meerdere locaties, waartussen DR recovery kan gerealiseerd worden.

Het moet mogelijk zijn voor de Klanten om toegang te krijgen tot de eigen (virtuele) infrastructuur, de middleware of de applicaties, hetzij voor eigen gebruik, hetzij om toe te laten aan derden om van op afstand bepaalde exploitatiehandelingen te doen. In functie van en in lijn met het overeengekomen dienstverleningsniveau en bereik van de dienstverlening dat voor de betreffende toepassing werd afgesproken, worden de nodige modaliteiten desgevallend in het exploitatiedossier van de toepassing opgenomen.

#### **De uitbating van mainframe toepassingen omvat**

- Exploitatie van de bedrijfstoepassingen (inclusief de volledige onderliggende HW- en SW-infrastructuur) conform de per applicatie afgesproken dienstverleningsniveaus en exploitatiedossier (inclusief Klachten, Incidenten) en inclusief een basis beschikbaarheidsmonitoring;
- Geïntegreerd beheer van de performantie en de levenscyclus van bedrijfstoepassingen;
- Zorgen voor effectieve en vlot bruikbare integratie- en deployment mechanismen;
- Uitvoeren van testen en verificatie om nieuwe of gewijzigde bedrijfstoepassingen op te nemen in de exploitatieomgeving;
- Release packaging inclusief softwareversie controle en in productie stellen van nieuwe releases volgens een per bedrijfstoepassing afgesproken release planning.
- Bijhouden van een DML (Definitive Media Library) en het ondersteunen van "hergebruik". Voor mainframe kan er een specifieke DML omgeving worden opgezet.
- Specifieke monitoring, rapportage en toetsing (toepassing health checks ) activiteiten;
- Testen en eventueel wijzigen van toepassingen bij technologische updates/upgrades van de onderliggende platformen of systemen;

De uitbating is een Dienstenpakket met een end-to-end SLA heeft dus ook betrekking op de toepassingsondersteunende infrastructuur (HW en SW).

Er is voor elke toepassing in beheer een minimum aan monitoring die voor alle toepassingen wordt verwacht. Er is geen gekwalificeerde vereiste daaromtrent in de basisdienst, behalve dat de dienstverlener de status en de gezondheid van zijn toepassing in beheer te allen tijde moet kunnen nagaan, en dat ook geregeld doen.

#### **Standaard wordt verwacht**

- Invoeren en opvolgen van een basis beschikbaarheidsmonitoring systeem;
- Basis monitoring: op niveau van de toepassing en de omgeving
- Monitoring van de bedrijfstoepassing (inclusief alle processen);
- Monitoring van de databanken;
- Monitoren van het schijfgebruik;
- Bewaken van de virusbescherming;
- Bewaken van de registratie van kritieke Gebeurtenissen;
- Monitoring van systeemresources;
- Monitoring van mechanismen voor gegevensback-up en recovery.

- De beschikbaarheid van processen zal automatisch opgevolgd worden via een monitoringsysteem dat alarmberichten uitstuurt in geval van Incidenten. De service provider is verantwoordelijk voor het inrichten van de nodige Ondersteunende Systemen.
- D.m.v. hogervermelde monitoring zal de ICT-Dienstverlener tevens aan “proactief probleembeheer” doen met betrekking tot de bedrijfstoepassingen. Dit betekent dat de ICT-Dienstverlener proactieve Verbetervoorstellen voorlegt aan de Klant.

### **Aanspreekpunten**

We wensen unieke aanspreekpunten voor diensten: toepassingsmanager en omgevingsbeheerder. We verwachten regelmatige beschikbaarheid op de locaties van de klant.

Het beschikbaar houden van bedrijfstoepassingen wordt zo georganiseerd dat er voor het geheel van de toepassingen één aanspreekpunt is voor de Klant voor het oplossen van exploitatieproblemen (de Toepassingsmanager). Dit ene aanspreekpunt moet enerzijds alle exploitatie-aspecten van de toepassingen kennen en moet anderzijds een zeer goed inzicht hebben in de Exploitatie van alle infrastructuurcomponenten die door de toepassing gebruikt worden.

Voor het beheer van de omgeving zelf, zal eveneens een aanspreekpunt beschikbaar zijn, voor alle aspecten van beheer van de mainframe infrastructuur en platformen, o.a. capaciteitsbeheer.

Deze rol kan gecombineerd worden met de rol van Service Delivery Manager (SDM) zoals beschreven in VOPO.

### **Bijzondere aandachtspunten**

#### Roadmaps voor verbetering

De dienstverleners voorzien als onderdeel van de dienstverlening een roadmap voor de toekomstige evolutie(s) op het vlak van de infrastructuur- en applicatiedienstverlening die jaarlijks ter beschikking zal gesteld worden.

Deze roadmaps bevatten strategische of tactisch relevante nieuwe of verbeterde werkwijzen, inrichting of oplossingen, die de dienstverlener in een komende periode zal doorvoeren.

Eventuele voorstellen waarvoor een project gefinancierd door de VO wordt vooropgesteld, zullen uitgewerkt zijn tot op niveau van een highlevel business case inclusief een eerste raming en vooropgestelde timing. De roadmap en daarin opgenomen voorstellen, zullen worden besproken met de klant en Bestuur, die zich daarbij kan laten bijstaan door de Integrator.

#### HFB toepassingen en bouwstenen

Als onderdeel van de applicatiediensten worden ook een aantal oplossingen en omgevingen ondersteund die het Bestuur, al dan niet betalend, ter beschikking stelt van zijn Klanten. Voor deze omgevingen zal het Bestuur dus de rol van “Klant” vervullen t.o.v. de Dienstverlener. Het betreft hier o.a. het VO-toegangs- en gebruikersbeheer (ACM/IDM), het VO-digitale tekenplatform, beveiligingsbouwstenen (PKI, PAM, etc.)

#### Inrichting van de diensten en de processen

Het bestelproces (van aanvraag tot facturatie) voor de aankoop van diensten is snel, flexibel en transparant voor de Klant. Er wordt voor gezorgd dat de Klant via rapportering of een online web-toepassing zicht heeft op de status van zijn bestellingen. Er zal in het kader van de diensten in het kader van de raamovereenkomsten ICT 2022 beroep worden gedaan op een gemeenschappelijke bestelportaal. De nodige benutting daarvan, eventueel gepaald aan integratie en aansluiting daarop, maakt deel uit van de dienstverlening.

#### Releases, Verificatiebeheer en Minimumvereisten

Zie ook de secties “Release Management” en “Verificatiebeheer” in VOPO. Ook de secties “Informatieveiligheid” en “Architectuurbeheer” (o.a. inzake kwaliteitsvereisten) zijn in dit kader relevant.

Elke (versie van een) bedrijfstoepassing die door de ICT-Dienstverlener in beheer wordt genomen, moet

---

voldoen aan een aantal objectieve minimumvereisten. Het betreft vooral criteria m.b.t. de installeerbaarheid, de stabiliteit, de veiligheid, de beschikbaarheid en volledigheid van essentiële Werkproducten.

Ingeval van exit verwijzen we zie Basiscontract voor de voorwaarden en vereisten.

## 3.1.2 Uitvoeringsmodaliteiten

### 3.1.2.1 Beheer van de mainframe omgeving

Bestaande mainframe toepassingen die overgenomen worden in beheer, worden reeds tijdens het Transitieproject gemigreerd naar ICT dienstverlener omgevingen. Voor deze categorie van toepassingen geldt dan ook meteen een prijs, die ook ICT dienstverlener investeringen inhoudt.

Onder bedrijfstoepassingsondersteunende infrastructuur wordt verstaan:

- naast productieomgevingen ook niet-productie omgevingen. Het beheer omvat dus alle omgevingen die voor de toepassing, al dan niet productief, beschikbaar en onderhouden moeten worden. Het exploitatiedossier en het configuratiebeheer geven te allen tijde een correct en volledig beeld daarvan.
- alle hardware, systeemsoftware, middleware (zoals databanksystemen) of ondersteunende applicatieve componenten (bijv. voor integraties) die samen met de toepassingscomponenten zelf nodig zijn om de bedrijfstoepassing operationeel, stabiel, veilig en performant bruikbaar te maken.

Beheer van de bedrijfstoepassingsondersteunende infrastructuur, omvat:

- het dagelijks operationeel beheer (event-, incident- en problem-management, configuration management (in brede zin: inclusief kennisbeheer), ...) van de onderliggende hard- en software infrastructuur (incl. contracten, licenties, ...);
- de ICT-Dienstverlener moet er in het kader van deze Dienst ook voor zorgen dat de bedrijfstoepassing en de onderliggende middleware en server/mainframe infrastructuur up-to-date blijft, conform met de levenscyclus van de onderliggende platformen en componenten, en dat de prestatie en capaciteit in lijn blijft met de evolutie van het gebruik van de bedrijfstoepassing. In het bijzonder wordt als deel van het beheer van de infrastructuur ook onderscheiden:
- onderhoudscontracten en licenties voor de betreffende ondersteunende infrastructuur, in de mate dat deze voor de toepassing gebruikt worden.
- Het beheer van de bestaande computerzalen waar de bedrijfstoepassingsondersteunende componenten draaien.
- De prestaties van een coördinerende omgevingsbeheerder.

#### *Modaliteiten inzake exploitatie van mainframe omgevingen*

Voor de uitvoering van deze ICT-Dienstverlening komen opdrachten binnen via de monitoring systemen, via de Service desk waar op basis van meldingen van Incidenten vastgesteld wordt dat er een Incident/Probleem is met de mainframe omgeving.

Binnen dit Dienstenpakket wordt ook gevraagd om de operationele omgeving van de mainframe-platformen te verbeteren en technologisch up-to-date te houden (prestatie, capaciteit, ...).

Deze Dienst bestaat onder andere uit volgende activiteiten:

- Ondersteunende administratieve activiteiten:
  - Starten, stoppen en herstarten van de mainframe-omgeving;
  - Installatie van service packs en hotfixes op de mainframe-omgeving;



- Interventies met betrekking tot de mainframe-infrastructuur, gemeld via de Service desk;
- Documenteren van de mainframe-omgeving: maken en onderhouden van systeemdokumentatie, operations handleidingen, beheer back-up-, recovery- en archiveringsschema's.
- Nakijken en tunen van de systeemcomponenten;
- Ondernemen van corrigerende acties zoals het reorganiseren (defragmenteren) van schijven of bestanden, indexeringen ... op de betrokken IT-componenten;
- Beheer schijfconfiguratie en –capaciteit;
- Beheer configuratiecomponenten;
- Onderhouden van de betrokken IT-componenten;
- Bepalen, onderhouden, implementeren en meten van de met de Klant afgesproken security baseline m.b.t. de mainframeomgeving;
- Onderhouden, testen en bijsturen van de bestaande disaster recovery plannen.
- Ondersteunen bij conformiteitsmetingen m.b.t. het bestaande veiligheidsbeleid;
- Up-to-date houden van de Configuratie-databank;
- Aanleveren van rapporteringsgegevens omtrent de meetresultaten;
- Operationeel beheer van de mainframe-omgeving:
  - Het operationeel beheer van de mainframe omgeving;
  - Beschikbaar houden van de mainframe-platformen en alle processen die noodzakelijk zijn om alle functionaliteiten volledig beschikbaar te stellen aan alle betrokken Gebruikers/Klanten;
  - Implementeren van vereisten rond back-up en archivering;
  - Beheer back-upinfrastructuur;
  - Beheer middelen crash recovery;
  - Beheer tapes, tapevoorraad en -opslag, tapehandling, archieftapes;
  - Netwerk administratie;
  - Beheer toegangsrechten op bestanden, paswoordgebruik, gebruikersID's;
  - Installeren van beveiligingspatches;
  - Het opnemen in de operationele omgeving van bijkomende mainframe-infrastructuur nadat deze infrastructuur via de acceptatieomgeving werd aanvaard.
- Performantie- en capaciteitsbeheer:
  - Het geven van aanbevelingen voor verbetering van de performantie. De belangrijke parameters van de verschillende mainframe componenten worden opgevolgd, gemonitord en capaciteitsuitbreidingsvoorstellen worden opgemaakt en voorgelegd aan de Klant. Via monitoring op te volgen parameters zijn: bezettingspercentage van de processoren, bezettingsgraad van de schijven, aantal schijf I/O verrichtingen per seconde, analyse van de logbestanden, bewaking van het geheugen, opsporen van kritische Gebeurtenissen, antwoordtijden van de mainframe;
  - De ICT-Dienstverlener informeert de Klant over geschikte tuning en optimaliseringsactiviteiten en doet aan proactief probleembeheer met betrekking tot de mainframe.
- Versiebeheer:

- Na wederzijds akkoord tussen de Klant en de ICT-Dienstverlener en rekening houdend met de SLA voert de ICT-Dienstverlener Updates en Upgrades uit van het mainframe operating systeem
- Installeren van systeempatches, beheer systeem software Updates en Upgrades.
- Back-up en recovery:
  - Het nemen van de nodige back-ups, zowel databack-up als systeemback-up, om te garanderen dat het verlies van data maximaal ingedeekt is;
  - Bij het stockeren van de back-ups zorgt de ICT-Dienstverlener ervoor dat bij het uitvallen van een site (bijvoorbeeld door brand) de back-ups nog beschikbaar zijn;
  - De ICT-Dienstverlener voert een recovery van mainframebestanden (systeem- en datarecovery) uit wanneer nodig en dit in overleg met de Klant. De term 'recovery' verwijst naar het herstellen van gegevens van back-up.
  - Maken en onderhouden recovery plan en uitvoeren recovery testen;
- Monitoring van de mainframe:
  - Invoeren en opvolgen van een monitoring systeem;
  - De monitoring omvat:
    - Monitoring van alle processen;
    - Monitoren van het schijfgebruik;
    - Monitoring van de hardwarecomponenten
    - Bewaken van de registratie van kritieke Gebeurtenissen;
    - Monitoring van systeemresources;
    - Monitoring van mechanismen voor gegevensback-up en recovery;
    - Monitoring beveiliging
  - De beschikbaarheid van processen en netwerken zal automatisch opgevolgd worden via een monitoring systeem dat alarmberichten uitstuurt in geval van Incidenten zoals het uitvallen van de netwerkcomponenten of Incidenten met overbelasting. Van de ICT-Dienstverlener verwachten we dat ze hiervoor de juiste en kwalitatieve monitoringstools opzetten.
  - D.m.v. hogervermelde monitoring zal de ICT-Dienstverlener tevens aan "proactief probleembeheer" doen met betrekking tot de bedrijfstoepassingen. Dit betekent dat de ICT-Dienstverlener proactieve Verbetervoorstellen voorlegt aan de Klant.
- Ondersteuning bij het oplossen van Incidenten:
  - De ICT-Dienstverlener levert ondersteuning met betrekking tot het beschikbaar houden van de mainframe omgeving Dit omvat eveneens het voorzien van een wachtdienst voor het garanderen van de overeengekomen SLA met betrekking tot deze Dienst;
- Toegangsbeheer
  - Zie ook "Toegangsbeheer" in VOPO.
  - Bewaken van de correcte werking van het toegangsbeheer om ongeoorloofde toegang van personen of systemen tot de gegevens in de beheerde bedrijfstoepassing te vermijden. Hierbij gelden hogere eisen voor de toegang met uitgebreidere rechten (o.a. voor beheerdoeleinden) en voor toegang tot Persoonsgegevens. De toepasselijke organisatorische en technische maatregelen worden opgenomen in het exploitatiedossier van de bedrijfstoepassing.

- De prestaties van een coördinerende “omgevingsbeheerder”.

Bijkomend gelden volgende uitvoeringsmaatregelen:

- Capaciteit  
Het moet mogelijk zijn om flexibel de capaciteit uit te breiden of te verminderen in functie van de noden van de Klant (eventueel tijdelijk).

- Disaster Recovery (DRP)

De ICT Dienstverlener moet DRP kunnen aanbieden voor nieuwe of vernieuwde toepassingen, Om dit te kunnen waarmaken en deze Dienst te kunnen leveren, wordt dan ook verwacht dat de ICT-omgevingen en de ruime ICT context in beheer van de dienstverlener, hiermee rekening houdt en dit ook mogelijk maakt. In casu wordt verwacht dat gewerkt kan worden met meerdere locaties, waartussen DR recovery kan gerealiseerd worden voor bedrijfstoepassingen waarvoor de Klanten dat wensen.

Waar van toepassing, dus waar de Klant de bijkomende prestaties en voorzieningen wenst voor zijn toepassing, wordt dat expliciet opgenomen en beschreven zowel in configuratiebeheer als in het exploitatiedossier van de toepassing.

De bovenop de standaard dienstverlening komende “DRP” prestaties en kosten, in kader van het Applicatie management dienstenpakket, betreffen het onderhouden en testen van een bestaand DRP. Het initieel opstellen van een DRP is daar niet in begrepen, dit gebeurt via Projecten.

- De verbinding tussen het mainframe centrum en VO-WAN gebeurt via een fysiek ontdubbelde verbinding; De specificaties zijn beschreven in de RefBib en maken deel uit van het kostenmodel.
- De data moeten op een dergelijke wijze opgeslagen worden dat bij een falen van de hardware of software of bij een lokale beschadiging van de data opslaginfrastructuur geen data verloren gaan.
- We maken op dit ogenblik gebruik van Z/OS partities maar willen de mogelijkheid om later een extra Z-Linux partitie te voorzien.

### 3.1.2.2 Generieke ontwikkelingsgerelateerde voorzieningen

- Configuratiebeheer m.b.t. de broncode en bijbehorende documentatie

Het objectief is dat de ICT dienstverlener voor de mainframe omgeving een performant mechanisme in voege stelt en houdt, ondersteund door de nodige tools en omgevingen, en met een belangrijke mate van automatisatie die overeenkomt met de goede praktijk in ontwikkelingen. Dit is inclusief de nodige prestaties en omgevingen (investeringen). In het bijzonder wordt met zulk mechanisme verwacht dat ‘continuous integration’ en ‘continuous deployment’ opgezet, ondersteund en mogelijk zijn en ook effectief gebruikt worden voor de toepassingen die in exploitatiebeheer zijn. Dit is inclusief het maximaal geautomatiseerd uitvoeren van kwaliteitscontroles en testen, waardoor naast een kwaliteitsbewaking een eenvoudige en vlotte inproductiestelling gerealiseerd wordt voor de gebruikte (gestandaardiseerde) technologieën.

Dit mechanisme wordt geïncorporeerd in de dienstverleningsprocessen en zal gebruikt worden voor de eigen ontwikkelingen (in kader van onderhoud of projecten).

### 3.1.2.3 Operationeel beheer van een bedrijfstoepassing

Dit omvat:

- het dagelijks operationeel beheer, inbegrepen event-, incident- en problem-management, configuration management (in brede zin: inclusief kennisbeheer), back-up en recovery, ... van de bedrijfstoepassing zelf, incl. beheer van contracten en licenties, ...

Dit omvat waar van toepassing ook het beheer en de opvolging van batch-jobs die nodig zijn voor het afdoend operationeel uitbaten van de toepassing.

Het dagelijks toepassingsbeheer omvat verder ook:

- Oplossen van Incidenten en Problemen:
    - De ICT-Dienstverlener lost Incidenten en Problemen met betrekking tot de bedrijfstoepassingen op. De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat deze Incidenten en Problemen adequaat geregistreerd worden. Dit houdt minstens in dat Incidenten en/of Problemen waar er een impact is voor de Klant en/of Gebruiker moeten worden geregistreerd in het systeem voor het afhandelen van Incidenten en/of Problemen (als onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen).
    - Dit omvat eveneens het voorzien van een wachtdienst wanneer dit vereist is voor het garanderen van de overeengekomen SLA met betrekking tot deze Dienst;
  - Configuratiebeheer: Voor alle beheerde bedrijfstoepassingen dient alle informatie die nodig is voor het verder onderhouden en voor het operationeel draaien van de toepassing up-to-date gehouden te worden. Dit omvat minstens de volgende elementen (zie ook Verificatiebeheer)
    - Broncode
    - Scripts (voor verificatie en/of performantiemonitoring)
    - Exploitatiedossier bevatten een beschrijving hoe zaken operationeel worden beheerd.
    - Installatiedossier
    - Helpdeskdossier met o.a. de specifieke procedures en werkinstructie m.b.t. Incident management en Problem management.
    - Ontwikkelingsdossier met o.a. analyses en design-documentatie, architectuur van de applicatie: beschrijving en tekening. Ook de met de Klant afgesproken veiligheidsclassificatie en in het bijzonder de mate waarin privacy gevoelige informatie aanwezig is en de wijze waarop die moet worden behandeld, dient steeds up-to-date gehouden.
    - Projectgegevens: contactpersonen bij de ontwikkelaar en bij de Klant, overzicht van de voornaamste bij aanvang en gedurende de verdere levenscyclus gespecificeerde klantvereisten (functionele en niet-functionele), kritieke functies, kritieke tijdstippen, ...;
    - Licenties
    - Onderhoudscontracten
    - De relaties met andere componenten (bijv. de server(s) waarop een bedrijfstoepassing draait, de onderliggende middleware-componenten, de interfaces)
- De ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor het up to date houden, al dan niet via een interface met een eigen systeem, van de Configuratiebank van de GOS.
- Versiebeheer:
    - Alle wijzigingen dienen via een gecontroleerd “change management”-proces te verlopen zodat de impact op de operationele dienstverlening (zeker “in productie”-omgevingen) onder controle gehouden wordt.
  - back-up en restore:
    - het nemen, controleren, bewaren en beschikbaar houden van back-ups volgens het voor de toepassing toepasselijk schema. Dit omvat alle nodige back-ups, zowel databack-up als systeemback-up, om te garanderen dat het verlies van data maximaal ingedekt is;

- De ICT-dienstverlener zorgt voor een consistente back-up en controleert deze ook, zodat restores (terugzetten van back-up) en een totale recovery in consistente staat van de toepassing mogelijk is;
  - Bij het stockeren van de back-ups zorgt de ICT-Dienstverlener ervoor dat bij het uitvallen van een site (bijvoorbeeld door brand) de back-ups nog beschikbaar zijn;
  - De ICT-Dienstverlener voert een recovery uit wanneer nodig en dit in overleg met de Klant.
  - Bepalen, onderhouden, implementeren en meten van de met de Klant afgesproken security baseline m.b.t. het beschikbaar houden van de bedrijfstoepassing;
  - Ondersteunen bij conformiteitsmetingen m.b.t. het bestaande veiligheidsbeleid;
  - Aanleveren van rapporteringsgegevens omtrent de meetresultaten;
  - Het opstellen van scripts ten behoeve van de Exploitatie van de bedrijfstoepassingen;
  - De prestaties van een coördinerende “toepassingsmanager”.
- Dit omvat ook de prestaties voor het behandelen van vragen of opmerkingen van de Klant ("contactpunt voor de Klant": Toepassingsmanager).
- Het periodiek (minstens jaarlijks) uitvoeren van een kwetsbaarheidsanalyse voor internet-ontsloten toepassingen.
  - Logs:

De ICT-Dienstverlener zorgt voor een aangepast en efficiënt uitgewerkt log management proces. Bewaken van de logs m.b.t. de bedrijfstoepassing zelf of de onderliggende platformen en infrastructuur. Hierbij worden enkel Persoonsgegevens opgeslagen wanneer dit echt nodig is. De eventuele Persoonsgegevens in de logs worden na hoogstens één jaar verwijderd of geanonimiseerd, behoudens wanneer in goed gemotiveerde gevallen de ICT-Dienstverlener met de betrokken Klant(en) afwijkende afspraken hebben gemaakt. Waar gevraagd zal de ICT-Dienstverlener deze log informatie ter beschikking stellen via de Service Integrator. Het gebruik van SIEM is beperkt tot de bestaande SIEM use cases opgenomen in de RefBib. Andere use cases zullen worden geïdentificeerd en verwerkt in regie na de transitie.

Worden daarnaast en in het bijzonder onderscheiden als deel van het operationeel beheer van een bedrijfstoepassing:

- bedrijfstoepassingsspecifieke licenties en het onderhoud ervan, die in kader van operationeel toepassingsbeheer beheerd en uitgevoerd worden.

Dit betreft onderhoud en support voor toepassings specifiek gebruikte software (pakket-SW, monitoring- en beheerstools, ... bijv. Guardian, Genius,...) en de daaraan gerelateerde en voor deze Dienst afgesloten contracten met Onderaannemers en/of Leveranciers.

In de mate dat er bestaande licenties en software benut of hergebruikt worden, zijn de betreffende investeringen geen deel van de operationele toepassingskost, en beperkt de scope zich tot het beheer en onderhoud ervan. Van de ICT dienstverlener wordt wel verwacht dat een maximale optimalisatie van de licenties en de contracten wordt doorgevoerd, zowel naar omvang als naar inhoud en kost.

Noot: de kosten voor ondersteuning en licentieonderhoud voor de niet toepassings specifieke toepassingsondersteunende infrastructuur zoals gangbare systeemsoftware en middleware (zie verder), zijn eveneens deel van het toepassingsbeheer in ruime zin, maar vormen een onderdeel van de toepassingsondersteunende kostencomponenten. Beide (toepassingsspecifiek en niet-toepassingsspecifiek) zijn complementair en vormen samen alle voor de toepassing benodigde en gebruikte contracten en licentieonderhoud.

Default worden onderhoudscontracten voor toepassings specifieke softwarelicenties buiten beschouwing gelaten in de berekening van de toe te passen prijscorrectie. Verder worden de onderhoudscontracten voor de Producten van de toepassingsondersteunende infrastructuur

wel meegenomen in de berekening van de toe te passen prijscorrectie. Alle afwijkingen van deze defaults betreffende onderhoudscontracten die het niveau van de dienstverlening niet beïnvloeden moeten specifiek in samenspraak met de Klant gedocumenteerd worden in het exploitatiedossier.

Bijzondere aandachtspunten en voorzieningen m.b.t. operationeel beheer van een bedrijfstoepassing:

- monitoring

Er is een “standaard” monitoring die voor alle toepassingen wordt verwacht. Dat betreft het monitoren van de beschikbaarheid van de toepassing op niveau van de belangrijkste URL’s en startpagina’s, evenals het bewaken van de belangrijkste operationele parameters en de beschikbaarheid van de onderliggende platformen en infrastructuur.

In het Exploitatiedossier wordt aangegeven in welke mate en hoe de resultaten van deze monitoring voor de Klant beschikbaar worden gesteld. Daarbij kan verwezen worden naar de service documentatie (processen) en naar informatiebundels of handleidingen in DDC-DMS, waarin tevens een actuele beschrijving opgenomen moet zijn van hoe de operationele verwerking en eventuele gevolgeving van deze monitoring data en signalen, ingeregeld is.

### 3.1.3 SLA

Het betreft enerzijds metriecken m.b.t. het operationeel beheer/Exploitatie van de omgeving (“technische performantiemetriecken”) en anderzijds metriecken m.b.t. het wijzigen of herstellen van de omgeving (“service delivery”):

Er zijn verschillende varianten en opties mogelijk naargelang de vereiste beschikbaarheid, performantie, beveiliging, extra monitoring.

#### 3.1.3.1 Beschikbaarheid van de bedrijfstoepassing

##### Beschrijving en definitie

De beschikbaarheid van de bedrijfstoepassing wordt beschouwd als het percentage van de tijd dat de toepassing beschikbaar is voor de Gebruikers overeenkomstig het per toepassing afgesproken beschikbaarheidsvenster en beschikbaarheidsniveau. Het betreft een end to end beschikbaarheid voor de Gebruikers (“online”). Dit wil zeggen dat alle onderliggende IT-componenten en processen (platformdiensten, infrastructuurdiensten) moeten functioneren en dat de onderliggende netwerken en netwerkcomponenten moeten beschikbaar zijn.

Met betrekking tot het beschikbaarheidsvenster wordt een onderscheid gemaakt tussen Uitgebreide Kantooruren en 24/24 7d/7d.

##### Service Level

beschikbaarheidsvenster	beschikbaarheidsniveau	% beschikbaar op maandbasis tijdens de Uitgebreide Kantooruren	% beschikbaar op maandbasis buiten de Uitgebreide Kantooruren
24/24 7/7	hoog	99,70 %	99,70 %
24/24 7/7	normaal	99,50 %	99,50 %
Uitgebreide Kantooruren	hoog	99,50 %	95 %
Uitgebreide Kantooruren	normaal	99,30 %	95%

Geplande onbeschikbaarheden voor o.a. onderhoud zijn niet inbegrepen. De geplande

onbeschikbaarheden welke de ICT-Dienstverlener nodig acht, worden in overleg met de Klant bepaald. Deze vallen telkens in een weekend (maximum 9 weekends per jaar) en nemen maximum 16u per maand in beslag. De geplande onbeschikbaarheidsduur die dit maximum overschrijdt, wordt toegevoegd aan de ongeplande onbeschikbaarheidsduur.

#### **Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen**

Er zijn geen algemene randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen. Per toepassing kunnen specifieke randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen met de Klant afgesproken worden en in het exploitatiedossier gedocumenteerd worden.

#### **Meetelementen en –methode**

De beschikbaarheid van de bedrijfstoepassingen binnen en buiten de Uitgebreide Kantooruren wordt gemeten op basis van metingen van een monitoring systeem.

### **3.1.3.2 Online antwoordtijd van de bedrijfstoepassing**

#### **Beschrijving en definitie**

De online antwoordtijd wordt beschouwd als de tijd vereist voor het vernieuwen van het scherm van de eindgebruiker, als de tijd gemeten vanaf het moment dat een enter-commando is gegeven vanaf de eindgebruikersinfrastructuur, tot het moment dat het vernieuwd scherm verschijnt.

#### **Service Level**

In 98 % van de gevallen moet de voor een specifieke applicatie bepaalde 'benchmark' actie voltooid zijn binnen de voor die applicatie bepaalde grenswaarde.

Normale performantie gaat uit van een grenswaarde van 3 seconden, maar dit kan dus in onderling overleg worden vastgelegd. Bij ontstentenis van een andere geformaliseerde afspraak zal 3 seconden als default waarde gelden.

#### **Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen**

Deze indicator wordt voor alle beheerde bedrijfstoepassingen gemeten en gerapporteerd, rekening houdend met de in het Exploitatiedossier afgesproken basis- of uitgebreide monitoring.

Deze indicator wordt echter enkel in aanmerking genomen voor het bepalen van eventuele Prijscorrecties indien er voorafgaande performantiemetingen beschikbaar zijn waaruit blijkt dat de afgesproken antwoordtijden normaal haalbaar zijn. Deze performantiemetingen worden in principe uitgevoerd voorafgaand aan het in beheer nemen van de bedrijfstoepassing, maar kunnen ook blijken uit de metingen in productie. Indien de bedrijfstoepassing bij normaal gebruik minstens drie opeenvolgende maanden binnen de voorziene antwoordtijden blijft, dan geldt dit als voorafgaande performantiemeting.

Indien het niet halen van de vooropgestelde performantie, veroorzaakt wordt door IT-componenten, eigendom van de Klant, die niet langer ondersteund worden door de betrokken leverancier, en waarvoor de Klant de modernisatiekosten dient te dragen, worden deze specifieke metingen niet in aanmerking genomen voor het bepalen van de online antwoordtijd van de bedrijfstoepassing.

#### **Meetelementen en –methode**

De on-line antwoordtijd van de bedrijfstoepassingen wordt gemeten op basis van metingen van een monitoring systeem.

### **3.1.3.3 Tijdigheid kwalitatieve back-up**

#### **Beschrijving en definitie**

Tijdigheid kwalitatieve back-up wordt beschouwd als het percentage van de back-ups die tijdig, volledig en foutvrij zijn uitgevoerd

#### **Service Level**

In 99,5 % van de gevallen moet de back-up tijdig, volledig en foutvrij zijn uitgevoerd.

---

**Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen**

Niet van toepassing.

**Meetelementen en –methode**

De tijdigheid van kwalitatieve back-up wordt gemeten via een tool geleverd door de ICT-Dienstverlener met automatisch datum en tijd registratie van elke activiteit binnen een proces.

**3.1.3.4 Tijdigheid batchverwerking van de bedrijfstoepping****Beschrijving en definitie**

Tijdigheid batch-cyclus wordt beschouwd als het percentage van de batch-opdrachten die tijdig, volledig en foutvrij zijn afgewerkt

**Service Level**

98% van de batch-opdrachten dienen tijdig, volledig en foutvrij afgewerkt.

**Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen**

Niet van toepassing.

**Meetelementen en -methode**

De tijdigheid van batchverwerking van de bedrijfstoepping wordt gemeten via een tool geleverd door de ICT-Dienstverlener met automatisch datum en tijd registratie van elke activiteit binnen een proces.

**3.1.4 Prijsmechanisme**

We onderscheiden volgende kostenelementen:

- o Beheer van de toepassingsondersteunende infrastructuur (zie ook par. 3.1.2.1)

We wensen een doorbelasting op basis van verbruik (cloud like). We bepalen de piekbelasting als een gemiddelde in een voortschrijdend venster van 4 uur op maandbasis. De cappingswaarde worden bepaald in onderling overleg met de Klant en kunnen per maand bijgesteld worden zowel naar boven als naar beneden toe. Op basis van het vermoedelijke verbruik vragen we:

- een forfaitaire Eenheidsprijs per Mips voor hardware infrastructuur (inclusief investeringen)
- een forfaitaire Eenheidsprijs per Mips voor software CA/Broadcom (inclusief investeringen)
- een forfaitaire Eenheidsprijs per Mips voor software IBM en overige (inclusief investeringen)
- een forfaitaire Eenheidsprijs per GB voor de DASD storage (primair + DR) (inclusief investeringen)
- een forfaitaire Eenheidsprijs per TB voor de tape storage (inclusief investeringen)
- een vaste kostprijs voor het beheer en de uitbating van deze componenten.
- een vaste kostprijs voor de verbinding van het mainframe datacenter naar de VO WAN omgeving.

De ICT dienstverlener factureert het effectief verbruik aan de klant per maand op basis van verbruikte Mips. Bij de aanvang van de Overeenkomst geldt dit enkel voor de toepassingsomgevingen die op mainframe draaien.

- o Operationeel beheer van de toepassing.

Dit wordt verrekend via volgende forfaitaire Eenheidsprijzen per bedrijfstoepping (zie ook par. 3.1.2.3):



- een forfaitaire Eenheidsprijs per maand, geldig voor een individuele bedrijfstoepassing, voor het beschikbaar houden van de bedrijfstoepassing, met een beschikbaarheidsvenster zoals afgesproken met de Klant en opgenomen in het Exploitatiedossier. In deze Eenheidsprijs moeten begrepen zijn: alle te leveren prestaties die betrekking hebben op het beschikbaar houden van de bedrijfstoepassing (o.a. het incident management), volgens het beschikbaarheidsvenster, het beschikbaarheidsniveau, het afgesproken performantieniveau en met een basis monitoring.
- Prijzen voor de VO-specifieke contracten die nodig zijn voor de bedrijfstoepassing.

Het betreft hier de in de VO-specifieke contracten afgesproken Eenheidsprijzen. Voor VO-specifieke contracten die gebruikt worden voor meerdere bedrijfstoepassingen, wordt een zo correct mogelijke versleuteling gebruikt. Het gaat hier enkel over de contractperioden die nog niet verrekend werden als onderdeel van een Werkaanvraag.

### 3.1.5 Facturatie

Maandelijks wordt de factuur overgemaakt aan de Klant die de bestelling heeft geplaatst. Deze factuur bevat:

- de in de afgelopen maand afgesloten en door de Klant geaccepteerde Diensten;
- de kost voor het werkelijk verbruik van de toepassingsondersteunende infrastructuur
- het totaal voor het beschikbaar houden van de bedrijfstoepassingen van de betrokken Klant, volgens de gevraagde beschikbaarheid, performantie, monitoring en beveiliging;
- De maandelijks verrekende kosten voor de door de bedrijfstoepassing gebruikte VO-specifieke contracten, voor zover ze nog niet verrekend werden als onderdeel van een Werkaanvraag. Deze worden onderbouwd door de geldende contractuele documenten van die VO-specifieke contracten in DDC-DMS en rapportering met de versleuteling van de kosten van de VO-specifieke contracten over de betrokken bedrijfstoepassingen. Indien de contractkost volumegedreven is, dient naast de onderbouwing van de gebruikte Eenheidsprijzen ook een rapportering meegegeven te worden waaruit de reële volumes blijken (bv een contract voor pay-as-you-use-diensten van een publieke cloud).
- De verrekende kosten voor de door de bedrijfstoepassing gebruikte VO-specifieke contracten die met een andere periodiciteit (meestal jaarlijks) gefactureerd worden, voor zover ze nog niet verrekend werden als onderdeel van een Werkaanvraag. Deze worden onderbouwd door de offerte van de Onderaannemer voor de nieuwe contractperiode zoals terug te vinden in DDC-DMS.

### 3.1.6 Rapportering

Maandelijks wordt per Klant een overzicht gegeven van :

- De SLA-metrieken
- Rapportering van de als onderbouwing van de facturen vereiste gegevens waaronder de hoeveelheden die in de voorbije periode werden afgenomen voor volume-gedreven kosten.
- Maandelijks wordt een rapport voorgelegd met de mainframeverbruikgegevens. Deze cijfers worden tevens verstrekt per toepassing.

## 3.2 Ondersteuning in regie

### 3.2.1 Scope en doel

Zowel inzake de omgeving als inzake de toepassing zelf, kan het belangrijk zijn dat aanpassingen of uitbreidingen vlot kunnen worden gerealiseerd. Het dienstenpakket “Ondersteuning in regie” moet toelaten om via inzet van personeel middelen op een Agile manier wijzigingen door te voeren gerelateerd aan de toepassingen, en/of om op een meer continue basis diverse wijzigingen of operationeel werk te laten uitvoeren.

Het kan gaan om ontwikkeling en onderhoud in ruimere zin inzake de toepassingen. Alle soorten van onderhoud zijn mogelijk, zowel aanpassingen of verbeteringen als uitbreidingen of vernieuwingen.

Aanvullend is het voor de Klant ook mogelijk om zich via ondersteuningsopdrachten in regie te laten bijstaan met advisering of technische ondersteuning, steeds binnen de scope van de mainframediensten.

De prestaties worden geleverd en afgerekend in regie.

#### Relatie met andere dienstenpakketten

Ondersteuningsopdrachten in regie, staan naast eventueel software-onderhoud dat mogelijk voorzien en uitgevoerd kan worden als onderdeel van de Applicatie management diensten (exploitatie). Een onderscheid met opdrachten in het kader van software-onderhoud in regie, is dat deze laatste op eenvoudige aanvraag gebeuren, doorgaans beperkt zijn in omvang en eerder individuele opdrachten betreffen.

Ondersteuningsopdrachten onderscheiden zich tevens van Projecten (zie par. 3.3):

- Onderdelen tegen forfaitaire totaalprijs, of investeringen, zijn niet in bereik van de ondersteuningsopdrachten in regie. Eventuele behoeften aan investeringen of resultaatgebonden forfaitaire totaalprijzen, kunnen via het dienstenpakket Projecten worden ingevuld.
- De aanpak in Projecten is meer gepland en gefaseerd, en meer gedetermineerd qua uitvoeringstermijn en/of bereik van de opdracht. Bij projecten wordt een projectbeheer verwacht in lijn met methoden als Prince-2. De modaliteiten ingeval van Projecten, zowel qua voorstel, qua uitvoering, qua rapportering, qua oplevering en facturatie, zijn anders dan bij ondersteuningsopdrachten in regie.

Ondersteuningsopdrachten moeten toelaten om:

- Aan te sluiten bij een devops inrichting, gemengde teams, samengesteld met productowners, analisten en ontwikkelaars van de klantzijde en de service leverancier, die instaan voor zowel operationele aspecten als wijzigingen;
- Samenhangende profielen in teamverband te kunnen inzetten ten behoeve van wijzigingen (onderhoud)
- Agile uitvoerings- en beheersmethoden te gebruiken;

#### Inzet van teams met geschikte profielen

Het dienstenpakket voor ondersteuningsopdrachten in regie biedt de mogelijkheid om gedurende een bepaalde periode een team met een aantal benodigde profielen te laten samenstellen en operationeel

te maken, met als opdracht één of meerdere toepassingen te beheren inclusief wijzigingen en uitbreidingen door te voeren.

Voorbeeld: een toepassing in beheer, kan bediend worden op basis van een geïnstalleerd team dat instaat voor het dagelijks operationeel beheer. Het kan in sommige gevallen opportuun zijn om zo'n team ook structureler in te zetten in het kader van geplande of nog te plannen wijzigingen.

De bediening op basis van dergelijk team met ook ontwikkelgerichte profielen ("devops"), kan een opportune werkwijze zijn indien er een voldoende omvang aan gewenste wijzigingen gerealiseerd moeten worden. Het inzetten van de profielen gedurende een bepaalde periode zal dan gebeuren op basis van een quasi permanente of voldoende VTE/periode. Het gaat niet om sporadische en ad hoc inzet van profielen.

In het kader van wijzigingen aan de toepassingen, wordt voorzien om in bepaalde mate in gemengde teams (zowel mensen van de klantzijde als van de serviceleverancier) te werken die over langere periodes ingezet worden, waarvoor de dienstverlener gevraagd wordt om de nodige geschikte profielen in te zetten en een passende methodiek aan te leveren. De samenstelling daarvan zal ten behoeve van kennisopbouw zoveel als mogelijk stabiel blijven ifv de projecten en de courante permanente onderhouds- en verrichtingen.

#### Agile aanpak

De wijzigingen zelf zullen op een Agile manier aangepakt en gemanaged worden samen met de Klant. In het algemeen wordt verwacht dat in een werkwijze met ondersteuning in teamverband, een effectieve en met de Klant afgestemde Agile methode wordt gehanteerd (o.a. Scrum). De klant blijft in deze uitvoeringsvorm weliswaar de uiteindelijke opdrachtgever, in Agile termen vervult de Klant normaliter de rol van Product Owner: De klant heeft het laatste woord inzake de samenstelling en de prioritering van de aan te pakken wijzigingen, de wijze van beheer van het team en de activiteiten. De mate van beheer van de behoeften, opdrachten en realisaties, dat van de dienstverlener respectievelijk van de klant-vertegenwoordigers wordt verwacht in kader van de wijzigingen, wordt weerspiegeld in de samenstelling van het team, maar wordt verder in samenspraak met de klant vorm gegeven en afgesproken.

### **3.2.2 Geconcretiseerd door**

Een ondersteuningsopdracht in regie zal starten met een aanvraag tot ondersteuning door de Klant.

De aanvraag ("aanvraag voor ondersteuning") vermeldt:

- De aard van de opdrachten waaraan gewerkt zal worden.
  
- Omschrijving van het voorwerp en het doel.
- De gerelateerde toepassing(en) waarop de uitvoering betrekking heeft.
- Klantzijde vertegenwoordiger (naam en contactgegevens) die de opdracht zal beheren.
- Periode waarin de prestaties geleverd moeten worden, startdatum en duur (bv. 6 maanden).
- Indicatie van de benodigde rollen of profielen.
  
- Indicatie van de verwachte inzetbaarheid per profiel of rol, in VTE of in dagen/week.
- Verwachtingen, bijzondere vereisten of uitvoeringsmodaliteiten. Bijv. indien een welbepaalde methodiek of techniek zal worden gehanteerd, heeft dit een invloed op de inzetbare geschikte profielen en/of de te onderscheiden rollen.

De bestelling van een ondersteuningsopdracht verwijst naar de aanvraag voor ondersteuning en het bijhorende goedgekeurde ondersteuningsvoorstel. Dit bevat o.a. een tabel met de eenheidsprijzen per profiel, en de vermoedelijke hoeveelheden. En totale raming voor de ondersteuningsopdracht (eventueel met subtotalen per periode bijv. per kalenderjaar en -maand) wordt toegevoegd. Bij de bestelling wordt door de Klant de nodige te hanteren facturatieparameters meegegeven, o.a. de IO nummers waarop de periodieke afrekeningen zullen kunnen gebeuren.

Een wijziging van een ondersteuningsopdracht in uitvoering, vermeldt:

- De bestelde ondersteuningsopdracht.
- Beschrijving van de door te voeren wijziging.
- Eventueel gewijzigde raming en/of facturatieparameters.

### 3.2.3 Uitvoeringsmodaliteiten

#### 3.2.3.1 Werkaanvraag voor de opmaak van een voorstel voor ondersteuning in regie

Via een “aanvraag voor ondersteuning”, i.e. een werkaanvraag voor opmaak van een voorstel voor ondersteuning in regie, wordt gevraagd om een of meerdere profielen gedurende een bepaalde periode inzetbaar te maken, om onder leiding van de Klant, en samen met de Klantzijde vertegenwoordigers en medewerkers en eventueel derden, een set van opdrachten te verwezenlijken die op een dynamische manier kan bijgesteld worden en geprioritiseerd (backlog), in verband met de toepassingen en/of de daarbij gebruikte ICT-omgeving.

Een voorstel (“ondersteuningsvoorstel”) wordt als offerte opgemaakt en bestelbaar voorgelegd. Het vermeldt een werkbaar voorstel inzake de inzet van profielen voor het beoogde doel en voorwerp (bijv. onderhoud, advisering). Het voorstel bevat tevens een duidelijk kostenplaatje (raming op basis van profielprijzen en vermoedelijke inzet).

Het voorstel geeft een concrete invulling, op basis van op naam gestelde voorgestelde personen per in te zetten profiel, inclusief CV.

- De Klant kan voor bepaalde profielen vragen om een gesprek met interview van betrokkene, en eventueel een vervangende invulling vragen, tijdens het offerteproces.
- Ook de dienstverlener kan de invulling van het profiel gelijkwaardig vervangen, gedurende het hele offerte proces. Ook tijdens de uitvoering kan een vervanging gebeuren mits verantwoording t.o.v. de Klant.
- Bij elke voorgestelde vervanging kan de Klant voorafgaand een interview vragen en eventueel weigeren met oog op een alternatieve vervanging, of beslissen om de inzet van betreffend profiel niet verder te zetten (gedeeltelijke stopzetting).

De klant verbindt zich er bij bestelling toe om de geplande inzet qua omvang en periode (hoeveelheid) maximaal te respecteren. Eventuele wijzigingen na bestelling, inzake de planning, of in het meest verregaande geval zelfs een gehele stopzetting, vormen onderwerp van een formele wijziging van de bestelde ondersteuning.

#### 3.2.3.2 Werkaanvraag voor de bestelling van ondersteuning in regie

De bestelling gebeurt door goedkeuring van een voorgelegde offerte (ondersteuningsvoorstel).

De ondersteuningsopdracht gaat daarmee in uitvoering.

### **3.2.3.3 Werkaanvraag voor de wijziging van een lopende ondersteuningsopdracht**

Elke wijziging aan de bestelde ondersteuning, die fundamenteel afwijkt van de lopende uitvoering, wordt besteld via een Werkaanvraag. Daarin wordt de omvang en de aard van de door te voeren wijziging (aanpassing of stopzetting) ondubbelzinnig en helder beschreven.

Een Werkaanvraag voor wijziging (“wijziging”) wordt voorbereid en vooraf afgestemd, conform goede praktijk van Wijzigingsbeheer, waarbij de impact en eventuele risico’s in overweging worden genomen.

Samen met de wijziging wordt een aangepast kostenplaatje (raming op basis van profielprijzen en vermoedelijke inzet) opgenomen.

## **3.2.4 Metriek**

### **3.2.4.1 Antwoordtijd voor het maken van goede Ondersteuningsvoorstellen**

#### **Beschrijving en definitie**

De tijd tussen het indienen van een Werkaanvraag voor het opmaken van een Ondersteuningsvoorstel bij de ICT-Dienstverlener en het beschikbaar zijn van een goede, bestelbare offerte (het Ondersteuningsvoorstel) bij de Klant.

#### **Service Level**

15 Werkdagen of een met de Klant afgesproken uitvoeringstermijn (zgn. ‘negotiated due date’ of NDD).

Op maandelijkse basis rapporteert de ICT-Dienstverlener het percentage Werkaanvragen voor het opmaken van een Ondersteuningsvoorstel dat de doelwaarde van 15 Werkdagen of de NDD haalt.

#### **Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen**

In de Werkaanvraag moet voldoende informatie opgenomen zijn om een goed Ondersteuningsvoorstel te kunnen maken. De hoeveelheid informatie die door de Klant moet meegegeven worden is afhankelijk van het bereik van het gevraagde Ondersteuningsvoorstel. De eventueel vereiste doorlooptijd voor het ontvangen van ontbrekende informatie, kan uitgefilterd worden voor wat betreft de SLA.

Ook de doorlooptijd nodig voor inplannen en houden van eventuele door de Klant gevraagde voorafgaandelijke interviews, kan worden uitgefilterd.

#### **Meetelementen en –methode**

Voor het bepalen van de antwoordtijd met betrekking tot het opmaken van Ondersteuningsvoorstellen worden twee waarden gemeten:

- De werkelijke waarde (antwoordtijd) vanaf het ogenblik van indienen van de aanvraag voor een Ondersteuningsvoorstel door de Klant aan de ICT-Dienstverlener tot het ogenblik waarop een bestelbaar Ondersteuningsvoorstel door de ICT-Dienstverlener werd overgemaakt aan de Klant;

- De gecorrigeerde waarde (gecorrigeerde antwoordtijd) waarbij de tijd die niet te wijten is aan de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener wordt afgetrokken van de werkelijke antwoordtijd. Het is deze waarde die gebruikt wordt voor de SLA.

### 3.2.5 Prijsmechanisme

Oprachten worden uitgevoerd in regie. De prijs wordt bepaald op basis van de toepasselijke profielprijs van de betrokken ingezette personen, zoals vermeld in het bestelde ondersteuningsvoorstel, vermenigvuldigd met de feitelijk geleverde en goedgekeurde hoeveelheid prestaties.

De eenheidsprijzen moeten per profieltype begrensd worden door de geldende maximale eenheidsprijs.

De prijzen worden uitgedrukt per uur.

Geleverde prestaties worden gestaafd op basis van timesheets die wekelijks aan de Klant-vertegenwoordiger ter goedkeuring dienen voorgelegd.

Voor wat betreft de door Onderaannemers te leveren prestaties, kunnen de prijzen van Onderaannemers in de offertes opgenomen worden. Overeenkomstig de in het Basiscontract beschreven basisprincipes, dienen deze prijzen via marktbevraging tot stand gekomen te zijn en kan er door de ICT-Dienstverlener geen Overhead en geen Mark-up op genomen worden.

### 3.2.6 Prijscorrectie

Niet van toepassing.

### 3.2.7 Facturatie

Voor Ondersteuningsopdrachten zal de Oplevering gebeuren op basis van door de Klant goed te keuren prestatiestaten. De facturatie gebeurt op basis van deze goedgekeurde prestatiestaten.

Facturatie zal maandelijks gebeuren, voor het geheel van de prestaties van eenzelfde kalendermaand. De goedgekeurde prestatiestaten die de factuur staven, zijn ten allen tijde beschikbaar gehouden in een voor de Klant toegankelijk beheerssysteem, zoals DDC-DMS.

### 3.2.8 Rapportering

Tijdens de uitvoering van een Ondersteuningsopdracht dienen de gangbare en vereiste regels inzake documentatie en configuratiebeheer nageleefd te worden.

Per default, tenzij anders bepaald:

- Documentaire werkproducten worden bewaard in het DDC-DMS.
- Ontwikkelde software, codebestanden en aan een release verwante documentatie. Deze worden opgeslagen in Guardian.

Configuratiebeheer omtrent de CI's gerelateerd aan de opdracht, is steeds inherent deel van de opdracht: alle onder configuratiebeheer vallende items of informatie dient bij wijzigingen up-to-date te worden gehouden of aangevuld te worden.

De Klant (voor de door hem aangevraagde opdrachten) en [het Bestuur en de Integrator] (voor het geheel van de aangevraagde opdrachten) dienen op ieder ogenblik via intranet toegang te krijgen tot de gehanteerde beheersinformatiesystemen. Dit moet toelaten om een rapport te genereren met minstens de volgende elementen :

- Identificatie van de opdracht (Werkaanvraagnummer van de ondersteuningsopdracht); Korte omschrijving van de ondersteuningsopdracht; Identificatie van de Klant en van zijn vertegenwoordiger voor de betreffende Ondersteuningsopdracht; Identificatie van de gerelateerde Bedrijfstoepping(en) de opdracht betrekking op heeft Datum indiening Werkaanvraag;
- Datum beschikbaarheid bestelbaar Ondersteuningsvoorstel (offerte);
- Datum vastlegging (door Klant in te geven datum);
- Datum bestelling (van de uitvoering van de Ondersteuningsopdracht als geheel);
  
- Datum voorlegging van elke prestatiestaat Datum goedkeuring van elke prestatiestaat door de Klant
- Bedrag per prestatiestaat (per maand)

### 3.3 Projecten voor ontwikkeling en onderhoud van mainframetoepassingen

#### 3.3.1 Scope en doel

Dit dienstenpakket moet toelaten om in de verdere evolutie van de toepassingen en de omgevingen te voorzien, via projectmatig aan te pakken opdrachten. Dit kan gaan om:

- Ontwikkelingsprojecten: vernieuwingen, uitbreidingen, projectmatige aanpassingen, edm.
- Projecten inzake de omgeving en infrastructuur
- Projectmatige ondersteuning en advisering

Wijzigingen verlopen vlot en efficiënt, op een adequate en met de Klant afgestemde wijze en methode.

De diensten kunnen afgenomen en uitgevoerd worden in projectvorm met bijhorend projectmanagement. Ingeval van projecten wordt naargelang het geval geopteerd voor een realisatie in resultaatverbintenis of in middelenverbintenis.

Projecten kunnen in fasen worden ingedeeld, waarbij een fase een combinatie kan bevatten van gedeelten in resultaatverbintenis (met een SOG, totaalprijs, bijv. investeringen) en gedeelten in middelenverbintenis (T&M, obv vermoedelijke hoeveelheden en forfaitaire profielprijzen). De uitvoering van fasen wordt afzonderlijk per fase of voor meerdere fasen tegelijk besteld.

Voor projecten is ondermeer de sectie "Projectmanagement" in 'Vereisten Ondersteunende Processen', van toepassing.

#### Projecten

Indien de wijziging belangrijk of omvangrijk is en de Klant wenst dat het projectmatig aangepakt wordt, dan kan hij ervoor opteren om een Project te laten aanbieden en uitvoeren.

Projecten kunnen Agile projecten zijn, waarbij een beheersstructuur wordt opgezet o.b.v. bijvoorbeeld Scrum, en waarbij de wijzigingen iteratief en in sprints worden ontwikkeld en doorgevoerd, conform goede praktijken en maximaal geautomatiseerd. Dergelijke Agile projecten kunnen in middelen- of resultaatserbinten.

Projecten kunnen ook klassieker ingedeeld en gefaseerd verlopen, bijv. met analyses, ontwerpfasen en bouw- en implementatiefasen. Belangrijk is dat de wijzigingen goed beheerd worden, met het nodige projectmanagement. Daarbij wordt de klant-opdrachtgever afdoende betrokken, dus met de nodige projectorganisatie en met de nodige geregelde terugkoppeling en beslissingsmomenten.

Een combinatie van beide, is eveneens mogelijk. Daarbij zal dan typisch een Agile fase (deelproject) opgenomen worden, dat als deelproject conform Agile methodiek beheerd en uitgevoerd wordt, binnen een ruimer kader, met overkoepelend projectmanagement.

De Klant kan in zijn projectaanvraag aangeven welke aanpak hij vooropstelt en verwacht.

Voor projecten is er steeds een projectleider aanspreekbaar bij de dienstverlener, die de uitvoering te allen tijde opvolgt, erover rapporteert en waar nodig bijstuurt. Projecten worden steeds product-georiënteerd opgezet en gefaseerd, en methodisch beheerd. Een gangbare projectmethodologie bij de VO is Prince-2, gelijkwaardige methoden zijn toegestaan. (zie ook de sectie "Projectmanagement" in [VOP]). De mate van projectmanagement wordt geschaald in functie van de behoeften van het project en de verwachting van de klant.

Het doel van de dienst Projecten is het uitvoeren van alle nodige activiteiten om een Project te realiseren. Het rapporteren, het geven van feedback aan de projectleider of projectverantwoordelijke van de Klant aangaande de voortgang van het Project en alle niet nader opgesomde maar normaal geachte projectactiviteiten maken eveneens deel uit van de scope van dit Dienstenpakket.

Een aantal typisch voorkomende projecten, zijn, bijvoorbeeld:

- **Uitbreiding of aanpassing van een toepassing.** Dergelijk onderhoud kan van diverse aard zijn, afhankelijk van de klantvereisten en –doelstellingen. Het zal de nodige software coding (programmatie) en/of configuratie omvatten, evenals de nodige integraties met andere componenten/bouwstenen van de oplossing. Onderhoudsprojecten zijn steeds inclusief de nodige testen van de functionele vereisten enerzijds en van de verificaties voor de in productie stelling en zullen ook de in productie stellingen omvatten. Alle aangepaste of uitgebreide oplossingen (systemen, applicaties) die in Exploitatie worden genomen, zullen in het bijzonder (blijven) voldoen aan minimumvereisten op vlak van veiligheid, exploitatiebaarheid, onderhoudbaarheid.
- **Migratie of transformatie inzake de toepassingsomgeving,** al dan niet gecombineerd met een vorm van transformatie en modernisering of vernieuwing van de toepassing zelf. Daarbij wijzigt de toepassingsomgeving structureel of in belangrijke mate. Hiertoe behoort eveneens het aanpassen van de actuele infrastructuur naar aanleiding van structurele veranderingen bijv. als gevolg van veranderingen in de technologie markt. Deze Projecten kunnen ook betrekking hebben op optimalisatie en automatisatie van de infrastructuuromgeving. Vb. opzetten van een Linux partitie op mainframe.
- **Stopzetten van een mainframe-toepassing.** Bijvoorbeeld omdat deze vervangen wordt door een niet-mainframe toepassing, die op zich niet meer binnen het bereik van de mainframediensten valt. De migratie op zich kan een projectmatige aanpak vergen, inclusief het veiligstellen van de data, het ondersteunen van de gegevensoverdracht, enz.. Uiteindelijk wordt ook de infrastructurele en verwerkingscapaciteit overeenkomstig de uitfasering aangepast, en eventuele beheersmatige voorzieningen en processen afgesloten en stopgezet.



### 3.3.2 Geconcretiseerd door

Een Project zal in principe steeds starten met een Werkaanvraag voor het opmaken van een Projectvoorstel. Nadien volgen dan een of meerdere Werkaanvragen voor de bestelling van opeenvolgende fasen (overeenkomstig de offerte) of voor het bestellen van wijzigingen.

1. De Klant dient in zijn Werkaanvraag voor de opmaak van een Projectvoorstel de volgende elementen op te nemen

- Identificatiegegevens van de Klant: de organisatorische eenheid en de naam van de persoon die voor dit Project bevoegd is om beslissingen te nemen voor de Klant (projectleider van de Klant) en die dus o.a. de PV van Oplevering zal tekenen.
  - Korte omschrijving van het doel en de omvang of het bereik het project;
  - Omschrijving van de huidige situatie: duiden van de huidige problematiek;
  - Omschrijving van de gewenste situatie: geven van een visie van waar men naartoe wil en omschrijving van wat men wil bereiken (doelstellingen);
  - Precisering van de gewenste (Werk)producten;
  - Functionele vereisten: beschrijving van de functionaliteiten die verwacht worden van het te realiseren systeem;
  - Niet-functionele vereisten: Beschrijving van niet-functionele eisen waaraan de oplossing moet voldoen (bijvoorbeeld flexibiliteit, documentatie, uitbreidbaarheid, capaciteit, interfaces, performantie, aanduiding van specifieke SLA, beschikbaarheid, veiligheidsvereisten (o.a. m.b.t. persoonsgegevens), ...);
  - Verwachte methodiek of aanpak voor het project;
  - Eventueel, locatie-vereisten. In het bijzonder indien de Klant eist dat alle of bepaalde activiteiten op een locatie bij de Klant moeten worden uitgevoerd.
  - Aard van de verbintenis: resultaatsverbintenis of middelenverbintenis;
  - Bijlagen: een lijst van documenten, die als bijlage (of via een referentie (link) naar een elektronische versie in een daarvoor geëigend systeem dat voor alle voor alle partijen toegankelijk is) zijn opgenomen (bijvoorbeeld bestaande installatiedossier, exploitatiedossier, broncodes, ..., studies of analyses, enz. die relevant zijn voor de opdracht).
  
  - Antwoordtermijn, de datum (zgn. NDD) waarop een bestelbaar voorstel wordt verwacht (zie sectie "Projectmanagement": default is dit 20 werkdagen).
  - Optioneel, bij complexere projecten: de werkwijze of het stappenplan dat de Klant voorstelt om zo efficiënt mogelijk tot een bestelbaar voorstel te komen. Voorbeeld: in vroeg stadium samen aftoetsen van de verwachtingen, preliminaire voorlegging van de oplossingspiste die zou worden voorgesteld (bijv. 'pitchen' van een voorgesteld oplossingsalternatief, edm.).
- Noot: effort in de offerteopmaak vervangt niet een analyse- of projectfase, dit moet dus beperkt blijven qua effort en tijd. Indien hier uitgebreider effort nodig is of wordt gevraagd, zal dit als een voorbereidende fase worden voorgesteld en voorzien, bestelbaar als een afzonderlijk kleiner project of projectfase (een "sprint 0", pre-analyse, preliminary design, ...) om vervolgens (of als werkproduct daarvan) tot een uitgewerkte bestelbare offerte te komen voor de eigenlijke projectopdracht.*

2. In de Werkaanvragen voor de bestelling van de uitvoering van de Project of Projectfase moet verwezen worden naar het betrokken Projectvoorstel.

- het bestelde Project waarop de wijziging betrekking heeft
- een vooraf opgesteld wijzigingsvoorstel, dat werd opgesteld als onderdeel van wijzigingsbeheer in de projectuitvoering, en dat het doel, het bereik en de impact van de wijziging op alle projectaspecten (planning, scope, kosten, ...) helder beschrijft.

### 3.3.3 Uitvoeringsmodaliteiten

#### 3.3.3.1 Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel

Om een Project te kunnen uitvoeren moet voorafgaand een Projectvoorstel bij de ICT-Dienstverlener gevraagd worden.

##### Inhoud

Een Projectvoorstel geeft o.a. aan tegen welke prijs en met welke doorlooptijd de dienstverlener een Project of specifieke projectdelen van een Project dient uit te voeren. Het Projectvoorstel omvat minstens een projectplan met o.a. een duidelijke omschrijving van het bereik, de te bekomen projectresultaten of op te leveren producten (in de zin van Prince-2), de planning (bijv. GANTT) en de prijs.

De aspecten scope, tijd en kost komen expliciet aan bod, en worden in een consistente verhouding tot elkaar opgenomen in het projectvoorstel, conform aan de vooropgestelde projectmethodiek.

##### Aanpak van de offerteopmaak

De dienstverlener bereidt een professionele offerte voor dat een geschikt antwoord biedt op de geformuleerde werkaanvraag. Tenzij anders bepaald, wordt er in een vroeg stadium afgestemd met de klant:

- Er zal in de opmaakfase een afstemmingsgesprek met de Klant gebeuren, om de verwachtingen en vereisten scherp te stellen en toe te laten een correct projectvoorstel neer te leggen dat daarmee maximaal overeenstemt.
- Eventueel wordt afgesproken om tijdens offerteopmaak een preliminaire voorstelling te doen van de oplossing die zou worden voorgesteld, t.t.z.. 'pitching' van een oplossingsalternatief en -aanpak, waarbij in beperkte sessie de oplossingspiste wordt gepresenteerd en afgetoetst met de klant, of een essentieel element van oplossing wordt getoetst aan de klantverwachting.

##### Termijn

De offerteopmaak moet in elk geval zo spoedig mogelijk na de aanvraag effectief opgenomen en aangevat worden, en moet een beperkte doorlooptijd kennen. Een verwachte antwoorddatum (NDD) kan worden afgesproken of bijgesteld tijdens de offerteopmaak, met akkoord van de klant, indien voortschrijdend inzicht leidt tot een aangepaste opdrachtformulering of er belangrijke aangepaste verwachtingen inzake de oplossing zijn, die nopen tot (gedeeltelijke) herwerking van een gevorderd ontwerp van projectvoorstel.

Indien de dienstverlener meent dat er geen professioneel antwoord kan geleverd worden binnen een voor een dergelijke offerteopmaak redelijke termijn, omdat er aanzienlijk meer of langer durende voorbereidingen nodig zijn om zover te geraken als in de aanvraag werd gesteld, dan is het wenselijk om dit als dusdanig met de aanvrager te bespreken en een preliminair voorbereidingstraject als bestelbaar projectvoorstel voor te stellen. De uitvoering en het resultaat daarvan zal vervolgens toelaten om een professioneel en geschikt antwoord te bieden op de oorspronkelijke vraagstelling, en dit bestelbaar voor te leggen als projectvoorstel.

Voor alle projectvoorstellen wordt een geldigheidstermijn van minstens 3 maanden gerespecteerd, of een andersluidende geldigheidsperiode en dus uiterste besteldatum mits de nodige valabele verantwoording op basis van objectieve elementen van het projectvoorstel.

### Product-focus

Bij een Project heeft de Klant steeds een bepaald resultaat voor ogen. In functie van het gewenste resultaat en van de vertreksituatie zullen meer of minder activiteiten moeten uitgevoerd worden.

Naast de generieke Werkproducten die bij ieder Project noodzakelijk zijn in het kader van het projectbeheer (onder andere het projectplan) zijn er ook een reeks specifieke Werkproducten die in het kader van het Project zullen moeten geleverd worden. Deze specifieke Werkproducten kunnen voor elk Project verschillend zijn en worden gepreciseerd in het Projectvoorstel.

In elk geval moet de projectaanpak methodisch zijn, en in lijn met de betreffende methodiek worden ook de planning, fasering, beheerwijze en uitvoeringsmethode opgenomen, die gericht zijn op en zo effectief mogelijk zullen leiden tot een gewenst en afdoend resultaat of product.

### Passend projectbeheer

De uitvoering van een Project gebeurt, afhankelijk van het type Project, in één of meerdere fasen en resultaatgericht, waarbij het aandeel van de projectmanagement activiteiten (planning, budgettering, opvolging van globale voortgang en oplevering, escalaties en beheer van de klant-relaties i.v.m. het project, projectrapportering, ...) steeds in verhouding zal staan tot het uit te voeren werk. Het voor projectmanagement voorziene bedrag mag maximaal 15% bedragen van het totale bedrag voor prestaties voor het Project. Het aandeel projectmanagement kan per fase in een Project hoger of lager liggen, maar voor het totale Project dient het maximaal percentage gerespecteerd te worden. Enkel in uitzonderlijke gevallen en op basis van concrete argumenten kan hier in het Projectvoorstel van afgeweken worden.

### Sjablonen

Als onderdeel van de beschrijving van de Serviceorganisatie dienen ook een sjabloon opgesteld en beheerd te worden voor Projectvoorstellen. Hierin dient bepaald te worden welke elementen minstens dienen opgenomen te worden in een Projectvoorstel. Meerdere sjablonen zijn mogelijk per onderscheiden projecttype of methodiek. In functie van een vormelijke en inhoudelijke consistentie van de projectvoorstellen over de dienstverleners heen, wordt dit maximaal afgestemd met de andere dienstverleners, en met [SIAM (de integrator en het Bestuur)].

### Algemeen

De output van alle voorgaande fasen vormen de input voor de fase uit de projectlevenscyclus waarop het Projectvoorstel betrekking heeft.

De Klant staat centraal m.b.t. de specificatie van de verwachtingen en de vereisten, en zal ook alle Werkproducten accepteren; voor beide zal hij een gedegen begeleiding krijgen vanwege de ICT-Dienstverlener.

### **3.3.3.2 Werkaanvraag voor uitvoering van een Project of Projectfase**

Op basis van het ontvangen Projectvoorstel kan de Klant beslissen om de uitvoering van het Project (of van een of meerdere Projectfasen) te bestellen.

Hij doet dit door het projectvoorstel goed te keuren en te bestellen. Dit gebeurt in de daarvoor geëigende bestelfaciliteit (deel van de ITSM tooling).

Minstens op het einde van het Project, maar voor zover afgesproken bij de bestelling ook op het einde van een fase van het Project, wordt een Oplevering gevraagd van de betrokken Werkproducten.

### Methodiek

Om een Project te realiseren zal de ICT-Dienstverlener gebruik maken van een erkende projectmethodologie (PRINCE2 of gelijkwaardig) en van algemeen gangbare beste praktijken (bijv. CMMI-DEV). Het aspect ontwikkeling gebeurt bij voorkeur op basis van Agile methoden. Voor deze Projecten zal de ICT-Dienstverlener alle nodige hulpmiddelen voorzien m.b.t. ontwikkeling (zoals hulpmiddelen voor integratie, testing, monitoring, versiebeheer, issuebeheer, e.d.m.) die nodig zijn om op verantwoorde wijze en zoveel als mogelijk op een gestandaardiseerde manier, het beoogde eindresultaat te behalen.

Good practices en principes in moderne ontwikkelingsmethoden, worden maximaal in de ontwikkelingsgerichte projecten structureel geïncorporeerd. Belangrijke principes en practices zijn o.a.: secure by design, test-first, automated testing en quality control, continuous testing and integration, automated deployment, operationeel management integratie (monitoring, logging, ...samen met deployment geïntegreerd voorzien bij elke deploy), ...

### Projectorganisatie

Voor elk Project wordt afgesproken welke specifieke overlegstructuren er voorzien worden en wat hun respectievelijke bevoegdheden zijn.

Voor elk Project zal er minstens een Project stuurgroep voorzien worden die formele beslissingen kan nemen met betrekking tot het Project. In die Project stuurgroep zal minstens de projectleider van de Klant en de projectleider van de ICT-Dienstverlener zetelen. Minstens bij mijlpalen, dient een Project stuurgroep samengeroepen te worden om het afsluiten van de vorige fase en de start van de volgende fase goed te keuren.

Daarnaast moet er regelmatig ad hoc contact zijn tussen de beide projectleiders.

Binnen Agile projectgedeelten of fasen, wordt een organisatie en werking conform betreffende methodiek en rollen (gangbaar in de VO is Scrum) opgezet en ingericht.

### Status en voortgangsrapportering

Bij de start van het Project wordt de "base line" voor uitvoering vastgelegd, conform aan het goedgekeurde Projectvoorstel. Deze kan nadien enkel gewijzigd worden bij formeel goedgekeurde wijzigingen aan het projectplan. Tijdens de realisatie van het Project zal de ICT-Dienstverlener aan de Klant rapporteren conform de afspraken die gemaakt zijn in het Projectvoorstel. Minimaal zal de projectleider van de Klant regelmatig een voortgangsrapportering t.o.v. van het oorspronkelijk projectplan ontvangen. De voortgangsrapportering moet de actuele situatie vergelijken met de "base line". Hierbij kan gebruik gemaakt worden van "earned value" –berekeningen. Bijkomende rapporteringseisen kunnen per Project worden afgesproken.

In Agile projecten zal de voortgang en de uitvoeringsplanning (sprints-gebaseerd) en opvolging 'an sich' binnen Agile beheerde gedeelten, gebeuren op basis van agile methoden en technieken. Het overkoepelend beeld van het project en de project levenscyclus, op niveau van de voor het project geldende baseline planning, overspant dit geheel. De project management rapportage van het project gebeurt op dit overspannend hoger niveau. De voortgang binnen het Agile deelproject of fase, gebeurt volgens de geëigende Agile methoden en de behoeften en eisen van de klant, en in nauwe samenwerking met de klant-rollen die in het projectteam betrokken zijn (ihb de product owner).

### Oplevering

Na afwerking van de verschillende in het Projectvoorstel vermelde Werkproducten (inclusief Projectdocumenten) kan de ICT-Dienstverlener aan de Klant vragen om de Oplevering te laten plaatsvinden op basis van de in het Projectvoorstel opgenomen acceptatiecriteria. Voorafgaand zullen (gedeeltelijke) acceptatietesten plaats vinden. Vanaf het moment dat de ICT-Dienstverlener formeel de afwerking van de in het Projectvoorstel opgenomen Werkproducten meldt en de Oplevering vraagt beschikt de Klant over een termijn van één kalendermaand binnen dewelke hij de Oplevering moet uitvoeren, tenzij er in het Projectvoorstel een andere regeling is afgesproken.

### Profielen en competenties

De ICT-Dienstverlener dient voor de uitvoering van deze Dienst Profielen in te zetten met de juiste competenties. De lijst van competenties met de detailomschrijving van de kwalificaties

#### **3.3.3.3 Werkaanvraag voor de bestelling van een projectwijziging**

In de loop van de uitvoering van een Project, kan het nodig blijken dat belangrijke wijzigingen aan een Project nodig zijn die formeel dienen te worden besteld en doorgevoerd.

Projectwijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de projectuitvoering, worden conform methodologisch bepaalde processen van Wijzigingsbeheer (zie bijv. PRINCE-2) voorbereid. Deze voorbereiding resulteert in het opstellen van een onderbouwd en helder wijzigingsvoorstel vanwege de ICT-Dienstverlener, dat aan de Klant wordt voorgelegd voor goedkeuring en bestelling.

De uitvoering van zulke projectwijziging kan besteld worden door de Klant, door het indienen van een Werkaanvraag voor projectwijziging.

De wijziging wordt vervolgens in het Project doorgevoerd, conform het goedgekeurde en bestelde wijzigingsvoorstel. De wijziging zelf wordt volledig geïntegreerd in de (aangepaste) uitvoering van het Project. Een Werkaanvraag voor projectwijziging wordt op zich niet apart opgeleverd.

Ook een opdracht vanwege de Klant om het Project voortijdig te beëindigen, wordt als een dergelijk formeel te bestellen wijziging beschouwd.

#### **3.3.4 SLA**

##### **3.3.4.1 Antwoordtijd voor het maken van goede Projectvoorstellen**

Zie VOPO.

##### **3.3.4.2 Tijdige uitvoering van Projecten**

###### **Beschrijving en definitie**

Deze Service Indicator meet de verhouding tussen de afgesproken projectduur en de effectieve projectduur.

Indien een Project bestaat uit verschillende afzonderlijk op te leveren fasen dat geldt deze Service Indicator voor elke op te leveren fase.

De projectduur start op het ogenblik van de bestelling van het Project (of de betrokken fase) en loopt tot op het ogenblik van de Oplevering van het Project (of de betrokken fase).

### **Service Level**

De procentuele verhouding tussen de effectieve projectduur (in Werkdagen) voor het Project (of de betrokken fase) en de afgesproken projectduur moet kleiner of gelijk zijn aan 100%.

### **Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen**

In het Projectvoorstel wordt de “base line”-planning opgenomen. Deze planning dient zo realistisch mogelijk te zijn, rekening houdend met eventuele risicofactoren zoals het gebruik van nieuwe technologie. De planning dient alle activiteiten te omvatten vanaf de bestelling tot de Oplevering.

De “base line” van een Project kan enkel herzien worden via een beslissing van de Project stuurgroep. Hierbij kunnen eventuele vertragingen te wijten aan de Klant, alsook de gevolgen van eventuele belangrijke wijzigingen in rekening gebracht worden.

### **Meetelementen en –methode**

Op het ogenblik van de bestelling van een Project (of een fase) wordt de besteldatum geregistreerd als aanvangsdatum van het Project (of van de fase). Op basis van deze aanvangsdatum en de in het Projectvoorstel opgenomen planning worden de geplande data geregistreerd voor elke voorziene mijlpaal, waaronder de geplande datum van Oplevering van het Project (of de fase). Naarmate het Project (of de fase) uitgevoerd wordt, worden de effectieve data voor elk van de mijlpalen geregistreerd. Op het ogenblik van de Oplevering van het Project (of de fase) wordt dan de effectieve doorlooptijd in Werkdagen, tussen besteldatum of de startdatum van de fase uit de baseline en datum van Oplevering, vergeleken met de geplande doorlooptijd in Werkdagen voor dezelfde periode.

## **3.3.5 Prijsmechanisme**

Voor een Project wordt steeds afgerekend op basis van de kosten opgenomen in het Projectvoorstel. De kosten voor het opmaken van het Projectvoorstel zelf, worden verondersteld verrekend te zijn in de algemene Overhead.

De prijs voor deze Dienst bestaat uit de volgende delen:

- De prijs voor de te leveren prestaties;
- De prijs voor de te leveren Producten (Hardware/Software);
- De prijs voor de door Onderaannemers te leveren prestaties (o.a. indien er specifieke competenties vereist zijn waarover de ICT-Dienstverlener niet beschikt)

Voor wat betreft de prijs van de prestaties, zijn er per fase twee opties: in resultaatsverbintenis tegen vaste prijs of in middelenverbintenis.

Voor de Projecten of projectfasen die in “resultaatsverbintenis” uitgevoerd worden, wordt de uiteindelijk te betalen prijs bepaald door de forfaitaire prijs die bepaald werd in het Projectvoorstel.

Voor de Projecten of projectfasen die in “middelenverbintenis” uitgevoerd worden, wordt de uiteindelijk te betalen prijs bepaald door het reëel gepresteerde aantal uren per Profiel en hun Eenheidsprijs en de werkelijk geleverde Producten met hun Eenheidsprijs. Dit wordt gestaafd op basis van timesheets die wekelijks aan de projectleider van de Klant ter goedkeuring dienen voorgelegd. Bij projectfasen in

middelenverbintenis kunnen eventueel wel bepaalde delen in resultaatsverbintenis aangeboden worden.

Voor wat betreft de door Onderaannemers te leveren prestaties, kunnen de prijzen van Onderaannemers in de offertes opgenomen worden. Overeenkomstig de in het Basiscontract beschreven basisprincipes, dienen deze prijzen via marktbevraging tot stand gekomen te zijn en kan er door de ICT-Dienstverlener geen Overhead en geen Mark-up op genomen worden.

### **3.3.6 Prijscorrectie**

Bij laattijdige uitvoering van een Project(fase) is er een Prijscorrectie die gelijk is aan het percentage overschrijding van de projectduur van het Project of de Projectfase vermenigvuldigd met de totale prijs (excl. de prijs van de Producten) voor de betrokken fase.

Deze bepaling aangaande prijscorrectie affecteert geenszins het recht van de Klant op eventuele schadevergoeding voor de door de Klant geleden schade.

### **3.3.7 Facturatie**

Voor Projecten zal de Oplevering per Project of per op te leveren fase van het Project, indien er fasen met afzonderlijke facturatie voorzien zijn, plaatsvinden door de Klant die de bestelling heeft geplaatst. De facturatie gebeurt op basis van een proces verbaal van Oplevering.

### **3.3.8 Rapportering**

Tijdens en ook na de uitvoering van een Project worden de nodige procedurele en documentaire elementen inzake het project, goed bewaard en beheerd.

- Projectdossiers met alle relevante projectwerkproducten
- Configuratiebeheer: informatie en documenten onder configuratiebeheer worden steeds aangepast en geüpdatet in lijn met de doorgevoerde wijzigingen (bijv. CMDB, bijgewerkte DSL repositories, bijgewerkte toepassingsdossiers))

Tijdens de uitvoering van een Project dient in DDC-DMS een projectfolder up-to-date gehouden te worden met minstens de volgende elementen:

- Het goedgekeurde Projectvoorstel
- De eventueel goedgekeurde wijzigingen
- De actuele planning (GANTT)
- Het verslag van o.a. stuurgroep vergaderingen
- Voortgangsrapporteringen
- De documentaire Werkproducten
- De PV's van Oplevering

De data-aanlevering en de metrieken-rapportage zoals vereist in VOPO, ihb deze omtrent "Project management" en "Behandelen van werkaanvragen" moeten gevolgd worden.

De Klant (voor de door hem aangevraagde Projecten) en het Bestuur en de integrator, (voor het geheel van de aangevraagde Projecten) dienen op ieder ogenblik via intranet toegang te krijgen tot de informatiesystemen. Dit moet toelaten om een rapport te genereren met minstens de volgende elementen :

- Identificatie van het programma waartoe het Project behoort (optioneel en in te geven door de Klant);
- Identificatienummer van het Project (Werkaanvraagnummer);
- Korte omschrijving van het Project;
- Identificatie van de Klant;
- Datum indiening Werkaanvraag;
- Datum beschikbaarheid bestelbaar Projectvoorstel;
- Datum vastlegging (door Klant in te geven datum);
- Identificatie van de fase;
- Korte omschrijving van de fase;
- Datum bestelling (van de uitvoering van het Project als geheel of van de betrokken fase);
- Datum Oplevering (van de fase of van het Project);

## 3.4 Vereisten inzake integratie en samenwerking

### 3.4.1 Integratie en interfacing met andere toepassingen en systemen

Integratie van mainframe-toepassingen of de mainframe omgeving met andere toepassingen of systemen, is deel van de dienstverlening.

- Als onderdeel van de mainframediensten worden ook mogelijke integraties ondersteund met generieke bouwstenen waarvan de toepassingen gerbuik kunnen maken. Het betreft hier o.a. het VO-toegangs- en gebruikersbeheer (ACM, webIDM), het Magda-platform, managed file transfer platform (MFT), enz.
- Ook met betrekking tot andere (niet-mainframe) toepassingen of systemen, in het algemeen, zullen integraties aan de orde zijn om een adequate end-to-end oplossing voor de Klant te bekomen. De daarvoor nodige operationele dienstverlening is eveneens deel van de mainframediensten.

#### 3.4.1.1 Prijsmechanisme

Alle prestaties en kosten voor interfacing en integraties met andere toepassingen of andere systemen, worden opgenomen in betreffende projecten waarmee ze gerealiseerd worden. Eventuele recurrente kosten verbonden aan integraties of interfacing, worden opgenomen en verrekend in de operationele diensten (uitbating van mainframe-toepassingen, gedocumenteerd in het Exploitatiedossier per toepassing).

#### 3.4.1.2 Rapportering

- Eventuele rapporteringsvereisten inzake interfacing of integratie van een bedrijfstoepassing met andere systemen of toepassingen, worden beschouwd als uitbatingvereisten en worden opgenomen in het betreffende Exploitatiedossier per toepassing..

### 3.4.2 Samenwerking en interfaces met andere dienstenpakketten

De dienstverlening wordt waar nodig gepast geïntegreerd qua werking, processen, rapportages, e.d/m. met de andere diensten van de *ICT raamovereenkomsten 2022*, in het bijzonder de integratiedienstverlening, maar ook de andere diensten waarmee de mainframedienstverlening in aanraking zal komen, zoals netwerkdiensten, applicatiediensten, werkplekdiensten..

Daartoe worden als deel van de mainframedienstverlening de nodige afgestemde afspraken gemaakt met andere dienstverleners en worden gegevensuitwisseling en -integraties waar nodig gerealiseerd.

In het bijzonder zijn de volgende interfaces relevant :

- Zeer nauwe samenwerking en interactie met de integratie-diensten, inclusief servicedesk & overkoepelende security diensten (zie ook *de Service portfolio "Ondersteunende Systemen"*)



- Applicatiediensten: mainframe toepassingen kunnen interageren met of zelfs conceptueel deel uitmaken van een totaaloplossing. Wederzijdse samenwerking en afstemming zal nodig zijn, in kader van projecten en/of in kader van de uitbating van de toepassing.
- Ingeval van graduele overgang naar niet-mainframe oplossingen, zal een nauwe samenwerking met andere Dienstverleners noodzakelijk zijn. Dit wordt in principe projectmatig aangepakt en vereist mogelijks een deelname in deze projecten voor een gedeelte van de activiteiten (bijv. bij migratie van data, bij afschakeling van bepaalde functionaliteit, enz.).
- Netwerkdiensten. Voor veilige toegangen op en datastromen van en naar de toepassingen en de omgevingen (incl. beheerstromen), zullen de nodige netwerkdiensten ingezet worden.
- Werkplekdiensten. Het gebruik van mainframetoepassingen heeft ook raakvlakken met de werkplekdiensten. De nodige afstemming en samenwerking maakt deel uit van de dienstverlening. Voorbeeld: 3270-client, printing, enz.

Het bestelproces (van aanvraag tot facturatie) voor de aankoop van uitbatingsdiensten voor mainframe is snel, flexibel en transparant voor de Klant. De Service Integrator faciliteert een centrale registratie en opvolging van Werkaanvragen over het Eco-systeem heen. Als onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, richt de Service Integrator een web-portaal in als centrale interface naar Klanten en Gebruikers. Dit centrale portaal wordt gebruikt als primaire interface voor Klanten en Gebruikers voor Werkaanvragen.

Er wordt voor gezorgd dat de Klant via rapportering of een online webtoepassing zicht heeft op de status van zijn bestellingen. De nodige afgestemde aansluiting op generieke integratiediensten wordt terzake verzorgd (bijv. bestelportaal).

Alle nodige rapportage over de dienstverlening, naar Klanten toe en voor generieke rapportage, is integraal onderdeel van de dienstverlening. In kader van de nodige rapportages over de dienstverlening, worden de algemene vereisten gerespecteerd en zal eveneens met de overkoepelende *Integratiediensten* worden afgestemd over de concrete integraties of aansluitingen die moeten worden gerealiseerd.

#### **3.4.2.1 Prijsmechanisme**

- Afname van andere dienstenpakketten uit de ICT raamovereenkomsten 2022, gebeurt conform de mechanismen en prijzen voorzien in betreffende service portfolio..
- Bijzondere prestaties i.v.m. samenwerking en interfacing die zouden nodig zijn in kader van projecten, worden in deze projecten opgenomen en uitgevoerd.

#### **3.4.2.2 Rapportering**

- Er is geen bijzondere rapportering vereist inzake interfacing en samenwerking.

## **4 Initiële transitie: algemene bepalingen met betrekking tot het Transitieproject**

### **4.1 Algemeen**

De algemene bepalingen van de Initiële Transitie zijn opgenomen in het Basiscontract.

De prijs en de doorlooptijd van het Transitieproject moet zo beperkt mogelijk gehouden worden. Dit kan o.a. door maximaal hergebruik te maken van reeds bij de ICT-Dienstverlener beschikbare processen en hulpmiddelen.

De verdere optimalisaties die kunnen en moeten gebeuren tijdens de volledige Duur van de Overeenkomst maken geen deel uit van het Transitieproject.

### **4.2 Continuïteit van de ICT-Dienstverlening**

De overname van de ICT-dienstverlening van de Vorige ICT-Dienstverlener zal verlopen met een minimale impact voor de bestaande Klanten, zodat de werking van de Klanten en in het bijzonder de continuïteit van de dienstverlening vanwege de Klanten jegens derden (zoals de burger/bedrijven/scholen) ook tijdens de transitie naar het ICT-contract 2022 gewaarborgd is. Dit mag evenwel niet verhinderen dat, waar nodig tijdens het Transitieproject al verbeteringen kunnen worden voorzien.

Dit impliceert dat de continuïteit moet gegarandeerd worden voor de exploitatiediensten (exploitatie van hard-, software infrastructuur inclusief bedrijfstoepassingen) die afgenomen worden bij de Vorige ICT-Dienstverlener.

Onvermijdelijke dienstonderbrekingen dienen gepland te worden in de periodes dat de activiteit het laagst is. Er dient steeds een rollback procedure te worden voorzien teneinde adhoc de stabiliteit te kunnen herstellen bij onvoorziene problemen.

### **4.3 Transitieproject**

#### **4.3.1 Initiële transitie**

De Initiële transitie omvat :

- Inrichten en opstarten van de dienstverlening, zodat deze afgenomen kan worden door de Klanten
- Eventuele verhuis of migratie naar equivalente nieuwe datacenter-omgeving (zonder negatieve impact op de toepassingen)
- Overnemen in operationeel beheer van de bestaande toepassingen

Bij de transitie wordt door de Dienstverlener de continuïteit van alle over te nemen toepassingen, conform aan de gedocumenteerde Klantverwachting, verzekerd.

Eventuele wijzigingen aan de toepassing of z'n omgeving die de Dienstverlener noodzakelijk acht om de dienst op de beste manier te kunnen leveren, zijn toegestaan. Dergelijke initiële transitieprojecten worden expliciet opgenomen in de offerte als een integraal deel van de initiële transitie en zullen door

de Dienstverlener in gepaste afstemming met de Klanten gepland en doorgevoerd worden op eigen verantwoordelijkheid.

Andere structurele verbeteringen of wijzigingen zullen onderwerp zijn van afzonderlijke projecten, buiten het bereik van de initiële transitie.

Bij de aanvang wordt van de Dienstverlener verwacht de nodige service-organisatie in te richten, en de nodige maatregelen te nemen om aan de contractuele en klant-specifieke vereisten te voldoen.

### **Transitieproject**

De algemene bepalingen van de Initiële Transitie zijn opgenomen in het Basiscontract.

Het Transitieproject wordt uitgevoerd als een Project met resultaatsverbintenis in overeenstemming met de modaliteiten m.b.t. opvolging, rapportering en planning vermeld in het projectplan voor het Transitieproject in de BAFO. In het projectplan worden minstens de volgende elementen opgenomen:

- Organisatie: De projectorganisatie voorziet minimaal in de volgende structuren :
  - Stuurgroep Transitieproject: De stuurgroep treedt op als coördinatie- en beslissingsorgaan. In fase 1 van de transitie zijn ICT-Dienstverlener, Vorige ICT-Dienstverlener, Klant en Het Bestuur deelnemende partij. In fase 2 van de transitie zijn de ICT-Dienstverlener, Klant en Het Bestuur deelnemende partij en kan de Vorige ICT-Dienstverlener uitgenodigd worden deel te nemen in functie van de noodzaak. De stuurgroep komt minstens 1 keer per maand samen.
  - Project Management Groep Transitieproject : De Project Management Groep heeft de verantwoordelijkheid voor de opvolging, de coördinatie en de bijsturing van het Transitieproject. In fase 1 van de transitie zijn ICT-Dienstverlener, Vorige IT-Dienstverlener, Klant en Het Bestuur deelnemende partij. In fase 2 van de transitie zijn de ICT-Dienstverlener, Klant en Het Bestuur deelnemende partij en kan de Vorige IT-Dienstverlener uitgenodigd worden deel te nemen in functie van de noodzaak.

De overkoepelende voortgang van de verschillende Transitieprojecten worden door de Service Integrator bewaakt, samen met de projectleiders van elk Transitieproject en de projectleider voor het Exit-project, en hierover regelmatig rapporteert naar en afstemt met het Bestuur. Hierbij wordt wel opgemerkt dat het niet de bedoeling is dat de Service Integrator het volledige project management van alle Transitieprojecten in het Ecosysteem op zich neemt (met uitzondering van de Service-Integratiediensten). De Service Integrator staat in voor het overkoepelend programma management.

- Personeel: De ICT-Dienstverlener geeft een duidelijke omschrijving van de functies en rollen met bijhorende competentieprofielen die door de ICT-Dienstverlener zullen ingezet worden tijdens de uitvoering van het transitieplan. Er wordt eveneens een gedetailleerd en duidelijk beeld gegeven van de in te zetten aantallen personeel van de ICT-Dienstverlener. Langs de kant van de Klant en het Bestuur zal een beperkt aantal personeelsleden aangeduid worden die toezicht zullen houden op de correcte uitvoering van het Transitieproject.
- Planning: De ICT-Dienstverlener maakt een planning voor het Transitieproject. Hierbij wordt er minimaal voorzien in:
  - Gantt chart;
  - Overzicht mijlpalen: per mijlpaal wordt opgegeven wat de te op te leveren werkproducten zijn.
  - Lijst van risico's en bijhorende maatregelen (mitigatie...)

- **Facturatie:** De ICT-Dienstverlener geeft een totaalprijs voor de uitvoering van het Transitieproject op basis van een resultaatsverbintenis. Alle eenmalige kosten (o.a. investeringen en ontwikkelingen) dienen integraal deel uit te maken van de totaalprijs voor het Transitieproject. De kosten voor de effectieve ICT-Dienstverlening maken geen deel uit van de totaalprijs voor het Transitieproject. Vóór 1/2/2022 worden ze verrekend via de Vorige ICT-Dienstverlener en vanaf 1/2/2022 worden ze verrekend via de prijsmechanismen zoals voorzien in deze Overeenkomst. De facturatie wordt gekoppeld aan het behalen van specifieke mijlpalen. De Inschrijver kan zelf een voorstel doen m.b.t. facturatieschema.
- **Rapportering:** De Project Management Groep maakt op regelmatige basis een voortgangsrapport op dat gerapporteerd wordt aan de stuurgroep. De periode waarover gerapporteerd wordt zal minimaal maandelijks zijn en wordt verder afgesproken op de stuurgroep. Minimaal worden in dit rapport volgende items verduidelijkt : management summary, verwezenlijkte mijlpalen, problemen en aandachtspunten, wijzigingen, activiteiten volgende periode, financiële status, toewijzing van resources, risico's...

### **Projectplan voor het Transitieproject**

Wijzigingen aan het projectplan voor het Transitieproject gebeuren overeenkomstig de wijze beschreven in het door de ICT-Dienstverlener tijdens de gunningsprocedure ingediende en door het Bestuur aanvaarde projectplan.

Alle wijzigingen aan het projectplan worden ter goedkeuring voorgelegd aan de Stuurgroep Transitieproject opgericht in het voormelde projectplan.

### **Specifieke aandachtspunten m.b.t. het transitieproject**

Voor de mainframe diensten wordt verwacht dat tijdens het Transitieproject minimaal volgende activiteiten voorzien worden:

- Overnemen van de bestaande dienstverlening m.b.t. alle hierboven beschreven mainframe diensten in het kader van de continuïteit. Alle processen/procedures/hulpmiddelen om deze bestaande diensten te kunnen leveren conform de vereisten in deze Service Portfolio moeten opgezet worden.
- Inrichten van alle processen/procedures/hulpmiddelen m.b.t. de nieuwe dienstverlening
- Inrichten van alle processen/procedures/hulpmiddelen m.b.t. opzetten van de mogelijkheid tot het capteren van de bestellingen van Werkaanvragen vanuit een overkoepelende bestelinterface die deel uitmaakt van de Integratiediensten en verder het uitvoeren van deze werkaanvragen voor de éénmalige diensten
- Bestaande toepassingen worden overgenomen, volgens de vooraf gedefinieerde service verwachting van de Klant. De overdracht, en de verdere bediening, worden goed gepland en adequaat uitgevoerd. Een afgestemde, haalbare en gedocumenteerde dienstverleningsafpraak is vanaf dan in voege.

Deze overname en opname van de dienstverlening voor elke toepassing wordt projectmatig aangepakt.

- De initiële dienstverleningsafpraak wordt samen met de Klant doorgenomen en formeel bevestigd.
- De essentiële rollen aan de kant van de Dienstverlener, voor de toepassing, worden ingevuld en aan de Klant voorgesteld.
- De planning wordt met de Klant afgestemd.
- De tijdstippen en periodes waarop afstemming met of medewerking van de Klant is vereist, worden duidelijk vastgelegd.
- De periodes waarop de klant of de gebruikers geïmpacteerd worden (change management), worden beperkt gehouden en worden goed afgestemd met de Klant.

- De nodige samenwerking met de huidige dienstverlener wordt opgezet, de afstemming met de huidige dienstverlener wordt in de plannen doorgevoerd en beheersactiviteiten inzake afstemming en samenwerking worden voorzien.

Vereisten en randvoorwaarden bij de overname van een toepassing i.h.k.v. de initiële transitie:

- Alle nodige configuratiebeheer naar aanleiding van de transitie van de dienst voor de toepassing, wordt doorgevoerd. De ITSM systemen zowel relationeel als documentair, worden geactualiseerd en geven de reële situatie weer op vlak van de dienstverlening en op vlak van de toepassing zelf.
  - DML: de actuele code baseline, met essentiële documentatie, is opgenomen en in beheer
  - CMDB is up-to-date, inclusief de dienstverlening gerelateerd aan de toepassing, de omgevingen, en de gerelateerde componenten, platformen of infrastructuur, contracten e.d.m., conform de vereisten inzake configuratiebeheer (cfr. ITIL).
  - DDC-DMS: toepassingsdocumentatie
- De essentiële dienstverleningsprocessen worden ingericht en concreet vorm gegeven, en alle (ITIL) processen worden ondersteund, in initiële vorm:
  - Incident en problem management. In het bijzonder worden de nodige workflows en routeringen en beslissingsregels in voege gebracht. De terugkoppeling van de afhandeling gebeurt ook initieel meteen transparant, voor de klant, de integrator en het Bestuur.
  - Change management: alle wijzigingen gebeuren op een beheerste manier, inclusief de nodige communicaties met betrokkenen.
  - Configuratiebeheer gebeurt consequent van bij de aanvang.
- Projecten en ondersteuningsopdrachten kunnen worden aangevraagd, uiterlijk vanaf het moment van de feitelijke overname (startdatum van de applicatiedienstverlening voor de toepassing).
  - Een eerste rapportage over de dienstverlening inzake de toepassing, gebeurt in de maand volgend op de overnamedatum.

Dienen in kader van de Initiële transitie versneld beschikbaar te komen:

- Het beschikbaar maken van de voor toepassingsonderhoud (Projecten en Ondersteuningsopdrachten) nodige niet-productie (ontwikkel- en test) omgevingen. Dit moet zo spoedig mogelijk en reeds voorafgaand aan 1/2/2022 bestelbaar en uitvoerbaar zijn, ter ondersteuning van Projecten die reeds vroeger aangevraagd of gestart worden.

### **Inrichten van projecten en werken in regie in kader van applicatiediensten**

Voor de Projecten en werken in regie wordt verwacht dat tijdens het Transitieproject minimaal volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- het inrichten van de nieuwe dienstverlening zoals voorzien in de Service Portfolio. Dit omvat eveneens de inrichting en operationalisering van een aantal ondersteunende systemen in functie van deze dienstverlening.

- zo spoedig mogelijk bestelbaar maken van het dienstenpakket Projecten, opdat Klanten zo vroeg als mogelijk en reeds ruim voor 1/2/2022, projectmatige wijzigingen en toevoegingen kunnen aanvragen en bestellen voor uitvoering.
- In het bijzonder moeten de Klanten in staat worden gesteld om projecten aan te vragen en/of te initiëren voor migraties van toepassingen van de huidige naar toekomstige nieuwe omgevingen, en dan prioritair voor deze toepassingen die draaien op verouderde systemen of middleware.
- zo spoedig mogelijk bestelbaar maken van het dienstenpakket Ondersteuningsopdrachten, opdat Klanten zo vroeg als mogelijk en reeds ruim voor 1/2/2022, via regiewerk wijzigingen en toevoegingen kunnen aanvragen en bestellen voor uitvoering.

Er is in principe geen overname van een reeds bij een andere dienstverlener bestelde of in uitvoering zijnde Project.