Applicatiediensten

Inhoud

1 OMSCHRIJVING VAN DE APPLICATIEDIENSTEN 3

2 MEERWAARDE VOOR DE KLANTEN 6

3 OVERZICHT VAN DE APPLICATIEDIENSTEN 8

3.1 OMSCHRIJVING VAN DE VERDERE CONCRETISERING VAN DE ONDERSTEUNENDE PROCESSEN VOOR DE APPLICATIEDIENSTEN 13
3.2 APPLICATIE MANAGEMENT (EXPLOITATIE) 18
3.3 PROJECTEN 41
3.4 ONDERSTEUNINGSOPDRACHTEN IN REGIE 52
3.5 TOEPASSINGSOVERSCHRIJDENDE ONDERSTEUNING 59
3.6 INTEGRATIE EN SAMENWERKING 70

4 COMPETITIE IN HET KADER VAN DE APPLICATIEDIENSTEN 72

4.1 OVERZICHT 72
4.2 GUNNINGSCRITERIA 72
4.3 DEELNAME AAN MINICOMPETITIE 73
4.4 CRITERIA TE HANTEREN VOOR DE TOEWIJZING VAN AANPASSINGEN AAN TOEPASSINGEN 73
4.5 PROCEDURE MINICOMPETITIE 74

5 INITIËLE TRANSITIE 78

5.1 INRICHTEN EN OPSTARTEN VAN DE DIENSTVERLENING 80
5.2 DE OVERNAME VAN BESTAANDE TOEPASSINGEN 83

6 DE TOEWIJZING VAN TOEPASSINGSCLUSTERS AAN ICT-DIENSTVERLENERS 85

6.1 TOEWIJZINGSMETHODE 85
6.2 BEOORDELINGSCRITERIA VOOR TOEWIJZING VAN DE TOEPASSINGEN 85

1 Omschrijving van de applicatiediensten

Algemeen

Het bereik van de Applicatiediensten is alle ICT-dienstverlening die betrekking heeft op ondersteuning van de bedrijfsvoering van de Klant door middel van de ontwikkeling, het onderhoud en het beheer van bedrijfsapplicaties- en ICT-oplossingen (incl. data & analytics).

In de Applicatiediensten zijn meerdere dienstverleners tegelijk aan de slag. Het dienstenpakket wordt gegund aan drie dienstverleners die bij de start een aantal van bestaande bedrijfstoepassingen toegewezen krijgen o.b.v. de evaluatie van hun offertes. Initieel neemt elke Applicatiedienstverlener het operationeel beheer over van een aantal bestaande toepassingen, om deze beschikbaar en bruikbaar te houden volgens formele afspraken.

Dienstverlening met betrekking tot mainframe-gebaseerde toepassingen is buiten scope. Dit is opgenomen in een afzonderlijk dienstenpakket.

Doel en omschrijving

Applicatiediensten vormen een cruciaal element in de ondersteuning van de klant in het bereiken van zijn bedrijfsdoelen. Via ICT-oplossingen, van diverse aard en omvang, bieden we de klant en de gebruikers functionaliteit en capaciteit die de bedrijfsopdracht helpt waar te maken. Applicaties worden ontwikkeld, opgezet, onderhouden en beheerd via een ruim scala aan flexibele en modulair inzetbare diensten, aangepast aan de noden van de klanten.

De applicatiedienstverleners zijn strategische partners van de Vlaamse overheid, binnen een ecosysteem met andere ICT-dienstverleners (incl. startups), gespecialiseerd in het maken, onderhouden en operationeel uitbaten van op software-gebaseerde oplossingen in functie van de bedrijfsvoering.

Naast het operationeel toepassingsbeheer is het doel van de Applicatiediensten het adequaat en marktconform invullen van nieuwe of gewijzigde klantbehoeften op vlak van conceptie en design, ontwikkeling en bouw, aanpassings- en evolutief onderhoud, uitrol, operationeel beheer, functioneel beheer van applicaties.

Typische dienstverlening binnen dit dienstenpakket:

- Het toepassen van methoden en technieken om de kwaliteit van de ICT-oplossingen te verbeteren en een integrale kijk op de dienstverlening te bieden (bv. service design, business analyse, modellering van informatiesystemen). Deze activiteiten kunnen o.m. bestaan uit:
  - het herdenken en vereenvoudigen van dienstverleningsprocessen alvorens we digitaliseren
  - het gebruiksvriendelijker maken van een bestaand product of proces voor de klant/eindgebruiker
  - het ontwerpen van een innoverende ICT-oplossing
- Het ontwikkelen van applicaties, met een gepaste methodiek en organisatie, rekening houdend met diverse functionele en niet-functionele vereisten.
- Het opzetten van applicaties conform een geschikt uitrolproces, en met een architecturaal adequaat ontworpen en werkende implementatie.
- Het toepassen van kwalitatieve en kwantitatieve technieken en processen om de data van de ICT-oplossing optimaal in te zetten voor de bedrijfsdoelstellingen. Activiteiten kunnen bestaan uit de extractie en categorisatie van data, de analyse en toepassing van (AI-)algoritmes en patronen en de ontsluiting en rapportering van de data in functie van de doelstellingen van de klant.
- Het onderhouden van applicaties, om de goede werking te borgen en aan te passen aan wijzigende noden en verwachtingen.
- Het operationeel werkend houden en beheren van de goede en performante werking.
- Het beveiligingsbeheer m.b.t. de applicatiediensten en de gekoppelde beveiligingsdiensten in lijn

met de wettelijke en algemene ICT-veiligheidsrichtlijnen van de Vlaamse overheid " *en de toepassing-specifieke ICT-veiligheidsrichtlijnen van de klant*.
- Adviesverstrekking en ondersteuning rond ICT-oplossingen.

Bijzondere kenmerken

De diensten zijn in essentie modulair en optioneel. In die zin kunnen o.a. worden onderscheiden:

- Ontwikkeling door de applicatie-dienstverlener: door de applicatiedienstverlener te ontwerpen en te realiseren (ontwikkelen) toepassingen, die al dan niet ook geïmplementeerd, geëxploiteerd en beheerd worden via de Applicatie dienstverlening;
- Derden ontwikkeling: door derden gerealiseerde (gemaakte of als dienst of pakket aangekochte) toepassingssoftware, via de applicatiediensten enkel te implementeren, te exploiteren en eventueel te onderhouden;
- Gemengde ontwikkeling of realisatie, in samenwerkingsverband met andere Dienstverleners (incl. startups) uit het ecosysteem en eventueel teams van de Klant;
- Bestaande (legacy) toepassingen, te onderhouden en in operationeel beheer te nemen en te houden..

Van de ICT Dienstverlener wordt verwacht dat de bestelde en geleverde ICT Diensten volledig zijn in die zin dat ze de door de klant verwachte functionaliteit bieden en daartoe geleverd worden inclusief hetgeen daartoe nodig is en/of gebruikelijk inbegrepen is in die diensten, al dan niet gestoeld op industrienormen, zonder daarom noodzakelijkerwijs uitdrukkelijk te zijn opgesomd in de Offerte of Bestelling van de Klant.

De exploitatie van een toepassing door de dienstverlener, indien besteld, kan gebeuren in diverse constellaties, afhankelijk van de noden en de situatie van de Klant:

- door de applicatiedienstverlener, op datacenters/infrastructuur uit het Ecosysteem (DC/Cloud);
- door de applicatiedienstverlener, op systemen van de Klant zelf, of uitgebaat door derden in opdracht van de Klant;
- door de Klant zelf of door derden.

Data en Analytics is eveneens in het bereik van deze dienstverlening:

In het bereik van de applicatiediensten wordt een gedegen ondersteuning verwacht voor data- en analytics gerichte oplossingen ten behoeve van de overheid (BI/Analytics, DWH, Data-science, e.d..). Er is immers steeds meer een bijzondere focus op een data-gedreven overheid en daaraan gerelateerde uitbouw van informatie- en kennisbenutting.

Data/BI/Analytics oplossingen en initiatieven wijken in bepaalde mate af van klassieke toepassingen en projecten, maar ook voor deze is een professionele Applicatie-dienstverlening bedoeld. Enkele specifieke verwachtingen in dit domein:

- Er zijn enerzijds klassieke DWH/BI projecten, maar er zijn ook nieuwere vormen van data & analytics mogelijk i.h.k.v. de Applicatie-diensten (big data, machine learning, AI, ...)
- Voor toepassingen in het domein van DWH/BI/Analytics is de business verwachting dat de data vlot beschikbaar is en up-to-date is op niveau van de exploitatie. Bedoeling is dat SLA's in dit domein flexibel bepaald kunnen worden, ook wat end-to-end beschikbaarheid betreft, en zelfs business outcome kan een SL criterium (indicator) zijn.
- De klantverwachting t.a.v. de dienstverlener is dat er een langere termijn engagement kan bereikt worden, waarbij de kennis van het bedrijfsdomein en de specifieke nuances ervan, verworven en benut kunnen blijven.
- Een dienstverlener die beheer heeft over BI./Analytics toepassingen en/of zich profileert in het data/kennis-domein, zal een vlotte en voldoende beschikbaarheid van specialist-profielen in dit domein (DWH/BI/Analytics) moeten verzekeren ten behoeve van kleine en grotere projecten en initiatieven.

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 biedt 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.

2 Meerwaarde voor de Klanten

- Ruime dienstverlening: de applicatiedienstverlening moet een aanbod inhouden dat de evidente keuze kan zijn voor zowat alle behoeften en vragen aangaande applicatieve oplossingen voor de overheid:
    - Op vlak van type software: maatsoftware, SaaS oplossingen, pakketoplossingen, etc..
    - Op vlak van functionaliteit: van typische overheidsdossiersystemen (subsidiedossiers, …) tot technische systemen (bijv. kassasysteem, een toepassing voor digitaal sleutelbeheer, verkeersregulatie, …). Het kan gaan om klassieke toepassingen als om toepassingen met integratie van bv. IOT, AI, blockchain of robotisatie.
- Vrije afname: er is geen afnameverplichting. Diensten kunnen ook worden opgezegd, eventueel mits een exit-project.
- Modulaire dienstenportfolio: diensten kunnen door de klant selectief worden afgenomen, Voorbeelden: enkel operationele diensten, maar geen ontwikkeling; enkel ontwikkeling maar geen operationele dienstverlening (uitbating in eigen beheer door de Klant); enz.
- Ontzorging: klanten kunnen opteren voor een maximale ontzorging voor hun toepassing, waar de dienstverlening eventueel gemeten en getoetst kan worden aan de effectieve bruikbaarheid en gebruiksresultaten ervan.

  Voorbeeld: een subsidie wordt beheerd en onderhouden, en de succesgraad daarvan wordt afgemeten op het feit dat de toepassing ook effectief naar behoren heeft gefunctioneerd en heeft toegelaten dat de subsidies tijdig en correct werden uitbetaald.
- 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 voor de betreffende casus (bijv. performantieniveau op maat). De dienstverlening kan via formele vraag worden aangepast of gestopt.
- Continuïteit. 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 dienstverleningsafspraak is vanaf dan in voege.
- Concurrentie. De Klanten zijn niet blijvend gebonden aan een vaste dienstverlener voor een toepassing in beheer. Ze kunnen bij nieuwe initiatieven of belangrijke wijzigingen ook andere dan de initiële Dienstverlener betrekken voor hun applicatie. In een afzonderlijk hoofdstuk (zie "*Competitie* in het kader van de *applicatiediensten*") is beschreven in welke gevallen minicompetitie toegepast wordt, en onder welke modaliteiten. Via een minicompetitie zal de Klant de Applicatiedienstverleners een concurrerend aanbod laten doen, om op die manier de prijs/kwaliteit gunstigste dienstverlening te bekomen.
- Modern en effectief. Het moet mogelijk zijn om de ontwikkeling en operationele dienstverlening te laten verlopen volgens principes van 'DevOps'. Dit laat vlotte doorontwikkeling en evolutie toe van een initiële applicatie, waarbij de afhankelijkheid t.a.v. een infrastructuurdienstverlening door een derde partij geminimaliseerd wordt. Ontwikkeling, onderhoud en exploitatie vloeien quasi naadloos in elkaar over, via maximale automatisatie en ingebedde strikte veiligheids- en technische controles. Anderzijds is ook de operationele bediening en onderhoud van stabiele legacy-applicaties een mogelijke opdracht.

- Specialisatie en samenwerking. We verwachten van de dienstverleners dat zij samenwerken met de strategische dienstverleners van de Vlaamse overheid én eigen ecosystemen aanwenden (bv. via startups) om innovatieve totaaloplossingen aan te bieden.
  In bepaalde gevallen kan de dienstverlener specifieke oplossingen (bijv. BI/Analytics, GIS, ...) via een meer gespecialiseerde dienstverlener bouwen en/of bedienen.
- 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 dienstverleners wordt verwacht dat ze actief op zoek gaan naar innovatie, en bijv. ook vlotte samenwerkingsverbanden in ruime ecosystemen nastreven met innovatieve spelers, en vernieuwende oplossingen promoten, adopteren en incorporeren in de dienstverlening..
- Geïntegreerd. Diensten zijn weliswaar modulair afneembaar, maar de end-to-end werking moet mogelijk zijn. De applicatiedienstverlener benut de diensten van andere Dienstverleners, en stelt daarbij een geschikte en gegarandeerde end-to-end werking voorop, in lijn met de Klant-verwachtingen daaromtrent.

3 Overzicht van de applicatiediensten

In zijn algemeenheid zijn de diensten de geleverd moeten worden, de volgende:

a) Inrichting (service organisatie): inrichten van de nodige processen en tools, opzetten en bemannen van de nodige organisatie en teams die de uitvoering van de diensten verzekeren. In afzonderlijk hoofdstuk “Initiële transitie” worden het betreffend implementatieproject en de verwachtingen daaromtrent besproken;

b) Doorheen de dienstverlening, ondersteunen en uitvoeren van de vereiste ondersteunende processen: conform de beste praktijken in IT-dienstverlening (ITIL), conform de contractuele vereisten (zie ‘Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora’ - VOPO), en conform de specifieke afspraken die met het Bestuur en de Integrator gemaakt worden tijdens de Initiële transitie en doorheen de hele contractperiode (i.h.b. inzake integratie met overkoepelende of specifieke processen en ondersteunende centrale ITSM-tooling);

c) De Applicatiediensten zelf.

   - Applicatiemanagement
   - Projecten
   - Ondersteuningsopdrachten

d) Toepassingsoverschrijdende ondersteuning voor Applicatiemanagement en Projecten (ALM)

e) Verzorgen van een gecontroleerde Exit, waarbij diensten worden overgedragen aan nieuwe dienstverleners en eventuele andere vereisten worden vervuld (zie betreffende secties in het Basiscontract).

De eigenlijke Applicatiediensten omvatten:

a) alle Diensten die nodig zijn om bedrijfstoepassingen beschikbaar en toegankelijk te houden met een afgesproken geschikt niveau van beschikbaarheid, performantie en veiligheid;
b) Diensten voor het realiseren van nieuwe toepassingen of vernieuwingen;
c) Bijkomende Diensten m.b.t. strategiebepaling & adviesverlening, o.m.:
   - Strategiebepaling m.b.t. applicaties en/of data
   - Architectuurstudies
   - Assessments rond de applicatieportfolio bijv. i.h.k.v. modernisering

Tabel1 geeft een overzicht van de dienstverlening voor Applicatiediensten.

Tabel1: Overzicht van Applicatiediensten

(legende: S=standaard, O=optioneel, -=niet voorzien)

Applicatiediensten - schematisch overzicht

	Dienst	dienst-component	Omschrijving	kosten-type	Kosten-model	VARIANTEN qua beheersniveau ("flavours") – indicatief: Minimal	Custom (light BHV)	Standaard (managed BHV)	Full
1	**Applicatie management**								
1.1	**Applicatiebeheer**		**operationeel beheer van een bedrijfstoepassing**	Per toepassing					
AM1.1		**Basis-applicatiebeheer**	minimaal beheer nodig voor elke "onboarded" toepassing	FORFAIT		**S**	**S**	**S**	**S**
AM1.2		**optie Toepassingsmanager**	uniek persoonlijk contactpunt en coördinator (SPOC) voor de toepassing. Standaard is er het centrale (gedeelde) contactpunt voor de Applicatie dienstverlening.	FORFAIT		**-**	**o**	**o**	**S**
AM1.3		**optie BHV met SLA**	bovenop basic applicatiemanagement, verzekerde operationele beschikbaarheid en performantie (deze uitbreiding biedt een standaard "BHV" dienst)	FORFAIT		-	-	**S**	**S**
AM1.4		**optie custom Ops werk (regie)**	bovenop basic Applicatie management, operationeel beheerswerk obv prestaties: ingeregelde prestaties die geregeld moeten worden uitgevoerd, "as needed" of "on-demand/on-call".	PRESTATIES		-	**S**	o	o
AM1.5		**Licentie- en contractbeheer (optie)**	bovenop het operationeel beheer. Het opvolgen, verlengen en vernieuwen van contracten i.v.m. de toepassing.	FORFAIT		-	o	S	**S**

AM1.6	**Bijzondere licenties en onderhoudscontracten**	kosten van de VO-specifieke contracten voor licenties, abonnementen, onderhoudscontracten (in het algemeen: contracten) voor de toepassing, die niet in aparte werkaanvraagen begrepen zijn.	(ifv contract)	o	o	S	S
AM1.7	**Managed business services (optie)**	beheerskost voor het beheren en bedienen van functionele interface- of consumer diensten die de toepassing aanbiedt. Als Managed services met OLA. Ingeval van betalende diensten, eventueel incl. de facturatie ervan en rapportering.	Forfait en/of Volume	-	-	o	o
AM1.8.1	**ALM Basis**	kosten voor de benutting van de centrale 'Vo-ALM basisfaciliteit'	Forfait en/of Volume	o	o	o	o
AM1.8.2	**CICD & DevOps**	beheers- en licentiekosten voor de benutting van ontwikkelingsondersteunende oplossingen (ALM) en DevOps tooling, andere dan de de kost van gebruik van de centrale 'VO-ALM Basisfaciliteit' (1.8.1 ALM Basis)	Forfait en/of Volume	o	o	o	o
1.2 **EWA's**	*(geen diensten gedefinieerd als EWA)*		FORFAIT (per SSR)				

2	**Projecten**	projectmatig aan te pakken initiatieven, i.v.m. nieuwe of bestaande oplossingen en toepassingen	
2.1	**Werkaanvraag voor het opmaken van een projectvoorstel**	registratie van een project-aanvraag, offerte proces tot bestelbaar voorgelegd projectvoorstel.	Nihil
2.2	**Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel i.h.k.v. Minicompetitie**	Opmaak van een offerte (Projectvoorstel)	Nihil
2.3	**Werkaanvraag voor uitvoering van een Project**	Uitvoeren van een Project	RV/MV/TC
2.4	**Werkaanvraag voor een projectwijziging**	Formeel wijzigen van een besteld Project	Nihil

3	**Ondersteuningsopdrachten in regie**	inzet van profielen of teams in het kader van toepassingen of ontwikkelingen, incl deelname aan structurele DevOps inrichting, of door klant ingerichte ontwikkelingen. Ook ondersteuning gevraagd vanuit SIAM (het Bestuur of integrator) zijn mogelijk. Inclusief diverse ad hoc opdrachten voor toepassingen, functioneel of technisch.	
3.1	**Werkaanvraag voor ad hoc ondersteuning in regie**	aanvraag voor ad hoc ondersteuning of klein werk voor een toepassing in beheer	Nihil
3.2	**Werkaanvraag voor opmaak van een voorstel voor ondersteuning in regie**	aanvraag van een offerte voor een ondersteuningsopdracht, te beantwoorden met een offerte.	Nihil
3.3	**Werkaanvraag voor de uitvoering van een ondersteuningsopdracht**	Een goedgekeurde ondersteuningsopdracht uitvoeren, leveren van de ondersteuningsopdracht via inzet van profielen (individueel of team, korte of langere termijn)	PROFIELEN
3.4	**Werkaanvraag voor de wijziging van een lopende ondersteuningsopdracht**	bijsturen, aanpassen van een bestelde, lopende ondersteuningsopdracht (bv. vervanging, gedeeltelijke stopzetting), o.b.v. klant-vraag.	Nihil

4	**Toepassingsoverschijdende ondersteuning**	Voorzien van ALM-ondersteunende mechanismen en hulpmiddelen bijv. voor CICD en DevOps. Bijv. een “Vo-ALM Basisfaciliteit” wordt voorzien die als toepassing zal worden uitgebaat (AM-dienstverlening)..	
4.1	**Eenmalige inrichting van een ALM-basisfaciliteit**	Eenmalig Project voor het opzetten, door één van de Applicatiedienstverleners, van een centrale “Vo-ALM Basisfaciliteit” die generiek bruikbaar zal zijn door alle ICT-Dienstverleners. (Zie ook de ”Vo-ALM Basisfaciliteit” projectbundel in de Referentiebibliotheek)	forfait, eenmalige totaalkost
	Geen andere specifieke diensten noch Werkaanvragen.	Wordt gerealiseerd via andere dienstentypes (Applicatiemanagement en Projecten)	

5	**Initiële transitie**		
5.1	**Eenmalige inrichting van de dienstverlening (implementatie)**	de algemene inrichting en implementatie van de processen en tools conform de Raamovereenkomt, om de dienstverlening operationeel te maken. Complementair hieraan zijn de transitiekosten die toepassingsspecifiek zijn (onboarding kost per toepassing).	forfait, eenmalige totaalkost

5.n	**Onboarding van over te nemen toepassing**	eenmalige onboarding kost van een bestaande toepassing. Hiermee neemt de dienstverlener de bij gunning toegewezen toepassingen over in beheer, conform vereisten en verwachtingen [referentiebibliotheek]. NB. onboarding van nieuwe of bijkomende toepassingen, gebeurt via de dienst Projecten.	forfait, **per toepassing** op te geven

3.1 Omschrijving van de verdere concretisering van de ondersteunende processen voor de Applicatiediensten

De algemene procesvereisten zijn opgenomen in het contractuele document “Vereisten ondersteunende processen en overlegfora” (VOPO). Hieronder zijn er daaromtrent meer gedetailleerde vereisten opgenomen specifiek voor de “Applicatiediensten”. Daarnaast bevat dit gedeelte ook een aantal bijzondere aandachtspunten en verwachtingen inzake de Applicatiediensten.

Roadmaps voor verbetering

Zie ook “Continu verbeteren en innovatie” in VOPO.

De dienstverleners voorzien als onderdeel van de dienstverlening een roadmap voor de toekomstige evolutie(s) op het vlak van de applicatiedienstverlening die jaarlijks ter beschikking zal gesteld worden, zodat alle betrokkenen er tijdig kunnen op inspelen.

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 het Bestuur, die zich daarbij kan laten bijstaan door de Integrator.

Bewaken van de tevredenheid

Zie ook betreffend sectie in VOPO.

De klanten- en gebruikerstevredenheid is bijzonder belangrijk en bepalend voor het succes van de dienstverlening als geheel.

De ICT-Dienstverlener voorziet de nodige activiteiten (inrichten, peilen, analyseren, opvolgen, …) om aan de vereisten te voldoen, voor wat betreft alle Applicatiediensten. ICT-Dienstverleners nemen daarbij de leiding betreffende het meten van de operationele tevredenheid.

Vooral inzake Toepassingen (Applicatiemanagement dienstverlening) en inzake Projecten zullen de nodige concrete relevante vraagstellingen voorbereid en uitgevoerd moeten worden. Metingen en peilingen zullen niet enkel gebeuren in gegroepeerde periodieke metingen, maar ook in diverse courante contacten met betrokkenen aan VO-zijde, Klanten en gebruikers, zowel systematisch als ad hoc. Klanten- en gebruikerstevredenheid kennen, opvolgen en verbeteren, dient een volwaardig element van de dienstverlening te worden.

Evolutief onderhoud en ALM

Het technologisch up-to-date houden en het eventueel bijsturen van de capaciteit in functie van de noden, maken ook deel uit van de dienstverlening. Dit omvat zowel het regelmatig opvolgen en evalueren en waar nodig (laten) bijsturen of optimaliseren van de oplossing als geheel, de betrokken hard- en software- componenten (o.a. via patches, Updates, Upgrades) als het periodiek herzien (in een meerjaren context) van de technologische keuzes, alsook de migratie naar nieuwe platformen. Hierbij wordt maximaal gebruik gemaakt van open standaarden en worden open source alternatieven mee overwogen.

De applicatiediensten 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 (ALM) van toepassingen; Diensten

voor vlotte in productiestelling van nieuwe versies; Diensten voor uitvoeren van (performantie-)testen, …)

Beveiligingsbeheer

Zie ook de sectie “Beheer van Informatieveiligheid” in VOPO.

Zowel in het kader van het opmaken van offertes, in de uitvoering van Werkaanvragen, als van de exploitatie van de ICT-omgevingen dient elke ICT-Dienstverlener ervoor te zorgen dat beveiliging de gepaste aandacht krijgt om een juiste balans te garanderen tussen het beschermen van de ICT-omgevingen tegen mogelijke beveiligingsrisico’s (virussen, inbraak, hacking, spam, …) enerzijds en het flexibel kunnen werken anderzijds.

In functie van de vereisten voor de betrokken bedrijfstoepassing 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, …).

Het voorzien van de nodige beveiligingsmaatregelen tegen aanvallen van buiten de organisatie, maakt deel uit van de Applicatiediensten. Hieronder valt ook het beschermen tegen cybercriminaliteit en malware.

Het beveiligingsbeheer m.b.t. de applicatiediensten en de gekoppelde beveiligingsdiensten in lijn met de wettelijke en algemene ICT-veiligheidsrichtlijnen van de Vlaamse overheid, kan o.m. bestaan uit volgende diensten:

- Bescherming tegen cybercriminaliteit via de uitbating en controle van veiligheidsbouwstenen;
- Aansluiten bij een centrale SIEM;
- De inrichting van een SOC om de veiligheid van de informatiesystemen te bewaken en te beheren;
- De nauwe samenwerking met het Bestuur en de SIAM-dienstverlener lintegratiediensten) op het vlak van risico management & incident response.
- Deelnemen en input leveren aan het “Tactisch overleg veiligheid” met het Bestuur.

Disaster Recovery (DRP)

Zie ook de sectie “Continuïteitsbeheer” in VOPO.

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.

Architectuurbeheer

Zie ook het luik “Architectuurbeheer” in VOPO.

M.b.t. de architectuurprocessen die toegepast worden door de ICT-Dienstverlener van de Applicatiediensten, en in het bijzonder voor de ontwikkeling van applicatiesystemen voor klanten:

- er is een EA (Enterprise Architectuur) governance en assurance model en processen, inclusief afstemmings- en overlegfora, waar ook de ICT dienstverlener een rol in heeft, naast het Bestuur en de Service integrator, en de Klanten. In VOPO zijn de afstemming- en overlegfora beschreven: In het bijzonder is “het overleg IT architectuur” van belang, waar gedetailleerde standaarden en referentie modellen op het niveau van implementatie (IT architectuur) bepaald worden en beslissingen inzake het aanbod van platformen en technologie genomen worden. Concreet voor de ICT-Dienstverlener: de architect(en) kunnen daarin participeren, en het project/enterprise- en oplossingsarchitectuur en de oplossing/product dat men wil voorstellen, kan daar voorgelegd worden.
- Er is sturing op het vlak van architectuur. In het bijzonder zal het Bestuur een actieve inbreng hebben inzake al of niet gebruik van bouwstenen, de creatie van nieuwe gedeelde componenten, etc.. De nodige te respecteren afspraken worden daarover gemaakt.
- In het bijzonder is te vermelden dat oplossingsarchitecturen die ontwikkeld of aangepast worden voor specifieke oplossingen, rekening moeten houden met en in lijn moeten zijn met de geldende of afgesproken overkoepelende richtlijnen, de EA van de klant binnen het domein van de Klant, policies, standaarden, referentiearchitecturen e.d. Behalve het ontwikkelen van correcte ICT-oplossingsarchitecturen, is de ICT-Dienstverlener ook verantwoordelijk voor de correcte overeenkomstige implementatie ervan. Het bestuur zal de EA en de oplossingsarchitecturen overkoepelend bewaken.
- Naast het voorzien van een EA assurance praktijk (en rol), is het van groot belang dat de Applicatie-dienstverlener de capabilities aanreikt aan de Klant, om die te helpen bij het uitwerken van de enterprise- en oplossingsarchitectuur.

End-to-end beheer en datacenterdiensten

Om de Diensten als een volledige “end-to-end”-dienst te kunnen afnemen, waar dit de verwachting van de Klant is, impliceert het afnemen van een bovenliggende Dienst (bv het beschikbaar houden een bedrijfstoepassing via Applicatiemanagement) dat ook de hiervoor vereiste onderliggende lagen (PaaS en IaaS) afgenomen worden. De Klant hoeft zich hier in dit geval niet mee bezig te houden.

In principe zal de platform- en infrastructuur laag van de toepassingen afgenomen worden via de dienstverlening DC/Cloud. Ook voor wat de netwerkdiensten betreft, zal maximaal beroep worden gedaan op de voorziene Diensten uit de raamovereenkomst Netwerkdiensten. Indien werkplek-gerelateerde componenten of -diensten van belang zijn, wordt eveneens maximaal beroep gedaan op de betreffende Diensten uit de overeenkomstige raamovereenkomst Werkplekdiensten. Er wordt in het kader van de applicatiediensten daartoe nauw samengewerkt met de betreffende dienstverleners uit het ecosysteem van de ICT raamovereenkomsten.

In het kader van de applicatiemanagement diensten, wordt erop toegezien dat de onderliggende aan de toepassing gerelateerde datacenterdiensten afdoend ingericht en operationeel beheerd zijn. In principe vormen ‘as a service’ afgenomen diensten de basis, met voor de toepassing geschikte garanties en bediening (OLA of SLA), die in lijn hoort te zijn met de verwachting van de Klant voor de toepassing als geheel en de SLA die daarvoor werd overeengekomen. Waar nodig worden in de applicatiediensten, in aanvulling op eventuele afgenomen gespecialiseerde managed services in het domein van datacenter- of cloud diensten, geregelde beheersactiviteiten of operationele dienstverlening voorzien en opgenomen in de operationele dienstverlening voor een toepassing.

Teneinde een goede en blijvende werking van de toepassing te bekomen en te bewaken, zal de Applicatiedienstverlener voor elke toepassing in beheer de benodigde “service capacity” verzekeren en bewaken (zie ook “Capacity en performance management” in VOPO) en in dat kader zal de Applicatie-dienstverlener toezien op de voor de toepassing ingezette datacenterdiensten. Deze horen alle life cycle activiteiten m.b.t. de Diensten in het datacenter te omvatten, zoals o.a.:

- Operations processing: m.b.t. 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;
- Aanwezigheid van adequate technische ondersteuning die vereist is voor de verschillende datacenterdiensten;
- Afdoende garanties en beheer van de server en netwerkcapaciteit, data storage en beveiliging : (SAN, NAS,…) e.d..

De voor de toepassingen van de Vlaamse overheid gebruikte datacenters zullen toegankelijk 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) op elk moment toegang kunnen hebben tot de voor de Gebruiker noodzakelijke bedrijfstoepassingen. Per toepassing wordt de nodige toegang op een veilige manier verzekerd in het kader van de applicatiediensten.

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.

Monitoring

Zie ook “Monitoren en event management” in VOPO.

In het algemeen is de ICT-Dienstverlener ter zake verantwoordelijk voor:

- het detecteren van Events op component niveau;
- het filteren, registreren, analyseren en oplossen van Events op component niveau die potentieel Incidenten kunnen zijn;
- het Communiceren naar Klanten omtrent Events op component niveau die mogelijks een impact hebben op de ICT-Dienstverlening.

Inzake Applicatiemanagement dienstverlening zijn gradaties mogelijk, in lijn met de door de Klant geëxpliciteerde verwachting en de bestelde dienstverlening.

- Minimale dienst:

  Er is voor elke toepassing in beheer een minimum aan monitoring die voor alle toepassingen wordt verwacht. Er wordt geen verdere omschrijving daaromtrent verschaft in de omschrijving van de basisdienst, maar de vereiste strekt ertoe dat de dienstverlener ten allen tijde de status van de toepassing kent, de gezondheid ervan opvolgt, en dat hij daartoe ook geregeld deze aspecten nagaat (geautomatiseerd).

  Een minimale monitoring betreft onder andere 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. Voor gedeelten van de toepassingsondersteunende infrastructuur van de dienstverlener die ook als ‘as a service’ afgenomen kan worden, is de daarin standaard inbegrepen monitoring eveneens op te nemen als deel van de “standaard” monitoring van de bedrijfstoepassing

  Indien een centrale faciliteit wordt ingericht (door het Bestuur en/of de integrator) ten behoeve van een veralgemeende monitoring, dan wordt de nodige medewerking en aansluiting daarop verwacht vanwege de ICT-dienstverlener, om dit toepasselijk en goed bruikbaar te maken op de toepassingen in beheer, en dit wordt verder geborgd als een onderdeel van de basisdienstverlening.

- Standaard dienst:

  Voor toepassingen waar de klant systematische en geautomatiseerde monitoring wenst, met bewaking van SLA, o.a. inzake beschikbaarheid en performantie, dan kan dat via de optionele “BHV met SLA” dienst..

Standaard wordt verwacht, ingeval van vereiste monitoring (dienst “BHV met SLA”):

- Invoeren en opvolgen van een basis beschikbaarheidsmonitoring systeem;
- Basis monitoring: op niveau van de toepassing en de omgeving, zoals
  - 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 centraal monitoringsysteem dat alarmberichten uitstuurt in geval van Incidenten zoals het uitvallen van de serverprocessen of Incidenten met overbelasting.
- In de mate dat gedeelten van de monitoring inbegrepen is in en geleverd wordt in het kader van DC/Cloud dienstverlening, worden de resultaten daarvan op toepassingsniveau overkoepelend opgevolgd. In elk geval is de scope van de monitoring die gehanteerd wordt, afdoende en geschikt voor de end-to-end bewaking van de blijvende goede werking van de toepassing in kwestie.
- 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.

In het Exploitatiedossier wordt aangeven 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 gevolggeving van deze monitoring data en signalen, ingeregeld is.

Inrichting van de diensten en de processen

Zie ook “Service design”, “Servicedesk”, e.a. in VOPO.

Het bestelproces (van aanvraag tot facturatie) voor de aankoop van applicatiediensten is snel, flexibel en transparant voor de Klant. De ICT Dienstverlener zorgt er voor 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 gepaard aan integratie en aansluiting daarop, maakt deel uit van de dienstverlening.

De applicatiediensten moeten operationeel kunnen zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week, 52 weken per jaar. De nodige dienstenregimes worden afgestemd op de behoeften van de Klanten voor de toepassingen die in beheer zijn, zodat ze conform geformaliseerde dienstafspraken bediend worden.

Vo 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 Applicatiedienstverlener. Het betreft hier o.a. het VO-toegangs- en gebruikersbeheer (ACM/IDM), het VO-digitale tekenplatform, beveiligingsbouwstenen (PKI, PAM, etc.).

Releases, Verificatiebeheer en Minimumvereisten

Zie ook de secties “Release Management” en “Verificatiebeheer” in VOPO. Ook de secties “Beheer van 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. Deze minimumvereisten zijn algemeen geldig, onafhankelijk van de ontwikkelaar of Leverancier (ontwikkelteams, teams die instaan voor onderhoud, andere externe partijen, Onderaannemers, eigen ontwikkelteams bij de Klanten).

Het toetsen van de minimumvereisten en het gecontroleerd naleven van vereisten bij het in productie stellen van de toepassing, behoren tot de scope van de Applicatiediensten, en dit verloopt zo veel mogelijk geautomatiseerd.

Aansluitend daarbij, maken het bijhouden van production-grade code of software in een DML (Definitive Media Library, zie ook de sectie “Configuratiebeheer” in VOPO]) en het ondersteunen van “hergebruik” van code door de ontwikkelteams, deel uit van dit Dienstenpakket.

3.2 Applicatie management (Exploitatie)

3.2.1 Scope en doel

Dit Dienstenpakket betreft het beheren, onderhouden en beschikbaar stellen van de bestaande bedrijfstoepassingen van de Klant overeenkomstig de per bedrijfstoepassing afgesproken kwalitatieve en kwantitatieve vereisten.

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

Gedifferentieerd dienstverleningsniveau

M.b.t. het dienstverleningsniveau moeten verschillende varianten en opties (met een aantal overeenstemmende Eenheidsprijzen) aangeboden worden gaande van de basis Exploitatie van een bedrijfstoepassing tot een maximale garantie qua beschikbaarheid, performantie en/of veiligheid, en volledige ontzorging op vlak van de bedrijfstoepassing. De Klant kan dit per bedrijfstoepassing bepalen.

Klein onderhoud of andere ad hoc ondersteuning voor een toepassing in beheer, kan via het dienstenpakket “Ondersteuningsopdrachten” bekomen worden. In bepaalde mate kan evenwel een bepaalde welbepaalde set aan ondersteuning op afroep vast inbegrepen zijn in de forfaitaire Applicatiemanagement diensten, in welk geval de betreffende afspraak geëxpliciteerd wordt in het Exploitatiedossier.

Hierna volgen een aantal bijzondere aandachtspunten inzake in het Applicatiemanagement inbegrepen dienstverlening:

Geïntegreerd beheer

Dit Dienstenpakket omvat ook het geïntegreerd beheer van de performantie en de levenscyclus van bedrijfstoepassingen. Hiervoor worden ook de nodige afspraken gemaakt met en ondersteuning

geboden aan de teams die instaan voor de ontwikkeling van de nieuwe (versies van) bedrijfstoepassingen. Elke (versie van een) bedrijfstoepassing die door de ICT-Dienstverlener in beheer wordt genomen, moet immers voldoen aan minimumvereisten, o.a. betreffende de installeerbaarheid, de stabiliteit, de veiligheid, de beschikbaarheid en volledigheid van essentiële Werkproducten.

Generieke ondersteunende inrichting en diensten

Zie ook het hoofdstuk “Ondersteunende Systemen” in VOPO.

Een aantal generieke diensten en inrichtingen zijn nodig om de diensten voor toepassingen in beheer conform vereisten te kunnen leveren. Volgende zaken zijn inbegrepen in de dienstverlening (eenheidsprijzen) en niet onderwerp van afzonderlijke projecten of bestellingen:

- gebruik van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen (GOS),
    - gebruik van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen (GOS, zie ook VOPO voor detail), incl. o.a. gebruikslicenties (en het onderhoud daarvan) zelf en/of kost van “as a service” aangeboden GOS;
    - kosten voor het integreren met deze GOS, en eventuele recurrente kosten verbonden aan deze integratie:
    - Voorbeelden: ITSM servicedesk, bestelportaal, configuratiebeheer, DDC-DWH, DDC-DMS, DML,…Zie VOPO inzake de GOS, voor een uitgebreide beschrijving.
- In verband met andere, ICT-dienstverlener-eigen ondersteunende systemen en platformen, die deel uitmaken van de Service-organisatie die wordt ingezet voor de dienstverlening:
    - alle kosten daarvan zijn inbegrepen in de dienstverlening, opgenomen in de eenheidsprijzen van de diensten en/of profielen.
    - Voorbeeld: monitoring.

- Andere
    - Het opzetten en uitvoeren van optimalisatieprojecten (met het oog op het up-to-date houden en/of het realiseren van prijsverlagingen).

Contactpunt en toepassingsmanagers

Bijkomend behoren ook de functionele ondersteuning, het overleg i.v.m. bedrijfstoepassingen in beheer met de betrokken Klanten tot de scope van dit Dienstenpakket.

Het beschikbaar houden van bedrijfstoepassingen wordt zo georganiseerd dat er voor elke toepassing één welgekend en toegankelijk contactpunt is voor alle dienstverlening en expertise met betrekking tot de diensten in scope en in het bijzonder de toepassingen in beheer. Dit contactpunt moet als SPOC ingericht en multi-kanaal beschikbaar zijn (telefonisch, mail, chat, enz.), voor vlotte contactname en vragen vanuit het Bestuur, de Integrator, andere dienstverleners uit het Ecosysteem, of gemachtigden (IT-functiehouders) bij de Klant.

Optioneel kan de Klant ervoor kiezen om daarbij één vast persoonlijk aanspreekpunt toegewezen te krijgen, voor het beantwoorden van vragen of het oplossen van exploitatieproblemen (de Toepassingsmanager).

Dit contactpunt of aanspreekpunt moet enerzijds alle exploitatie-aspecten van de toepassing kennen en moet anderzijds een zeer goed inzicht hebben in de Exploitatie van alle infrastructuur- en platformcomponenten die door de toepassing gebruikt worden.

Componenten

Applicatie management omvat o.a. de volgende componenten, afhankelijk van de per bedrijfstoepassing afgesproken dienstverlening:

- Exploitatie van de bedrijfstoepassingen (inclusief benutting en opvolging van ingezette diensten voor de onderliggende HW- en SW-infrastructuur) conform de per applicatie afgesproken dienstverleningsniveaus en exploitatiedossier (inclusief Klachten, Incidenten en Eenvoudige Werkaanvragen) en inclusief een basis beschikbaarheidsmonitoring;
- Geïntegreerd beheer van de performantie en de levenscyclus van bedrijfstoepassingen;
- Overleg, afstemming en samenwerking met ontwikkelteams en Klant;
- Zorgen voor effectief en vlot gebruik van integratie- en deployment mechanismen;
- Uitvoeren of bewaken van de nodige 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 en per Klant afgesproken release planning.
- Bijhouden van een DML (Definitive Media Library) en het ondersteunen van “hergebruik”;
- Output processing: beheer en aflevering print output, beheer consumables;
- 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;
- Uitvoeren van kleine wijzigingen aan (de broncode van) de bedrijfstoepassingen en software-onderhoud in functie van de in het exploitatiedossier met de Klant gemaakte afspraken;
- Enz.

Het applicatie management is een Dienstenpakket met een end-to-end en in bepaalde mate een all-in karakter, en heeft dus in bepaalde mate ook betrekking op de toepassingsondersteunende infrastructuur (HW en SW). Er wordt daarvoor maximaal beroep gedaan op de diensten uit het ecosysteem, in het bijzonder de DC/Cloud diensten, waarmee nauw moet worden samengewerkt.

3.2.2 Geconcretiseerd door

Activering van de dienst:

- Voor over te nemen toepassingen, wordt de dienstverlening geactiveerd bij de Initiële Transitie.
- Voor nieuwe toepassingen wordt de Applicatiemanagement dienst besteld en geactiveerd via een Project.

Bij de aanvraag of activering voor de dienst, worden in het bijzonder geregistreerd:

- Identificatiegegevens van de Applicatiebeheerder (bij de Klant);
- Identificatiegegevens van de Klant die instaat voor betalingen met betrekking tot de betrokken bedrijfstoepassing;
- Identificatiegegevens van de toepassing (naam, identificatienummer, omschrijving);
- Start datum van in productiename;
- De Werkaanvraag waarmee de dienst werd geactiveerd.
- De specifieke dienstverleningsafspraken die de Klant met de Applicatiedienstverlener maakt omtrent het exploitatiebeheer voor zijn toepassing, worden zo concreet mogelijk beschreven en gestipuleerd in het Exploitatiedossier.

Exploitatiedossier:

Het Exploitatiedossier vormt de basis van de Applicatiemanagement dienstverlening voor een specifieke toepassing in beheer.

De dienst zelf wordt per toepassing gedocumenteerd in het Exploitatiedossier, waarin de details omtrent de vereisten en de Klant-specifieke afspraken omtrent de invulling ervan, worden beschreven. Het Exploitatiedossier bevat minstens basisinformatie omtrent de toepassing die in kader van configuratiebeheer in een CMDB wordt geregistreerd en up-to-date gehouden conform een configuratie-baseline, en de geldende dienst-afspraken. Een uitgebreider toepassingsdossier bevat daarnaast ook uitgebreidere documentatie en informatie, bij te houden op een niveau in overeenstemming met de verwachte dienstverlening en conform aan de geldende minimumvereisten, onder andere i.f.v. overdraagbaarheid, onderhoudbaarheid en veiligheid.

Onder andere volgende informatie wordt bijgehouden en beschikbaar gehouden:

- SLA vereisten:
    - beschikbaarheidsvereisten binnen en buiten Uitgebreide Kantooruren;
    - performantievereisten: specifieke performantie-niveaus en de desbetreffende modaliteiten van meting. Dit wordt in detail eenduidig beschreven (bijv. eventuele in de baselinetest opgenomen meting van bepaalde I/O, enz.) inclusief de methode en periodiciteit van de metingen;
    - herstelbaarheidsvereisten: toepasselijke recovery niveaus (RPO en RTO).
- Informatie en ramingen over het verwachte onderhoud, het verwachte of geplande aantal releases, en over hoe het onderhoud voor betreffende toepassing wordt ingericht,
- Afspraken over en beschrijving van de bedrijfstoepassingspecifieke in het kader van de in Exploitatie uit te voeren inbegrepen taken (bijvoorbeeld uitvoeren van bepaalde batch-jobs).
- Afspraken m.b.t. de specifieke bijzondere beheersactiviteiten die complementair in regie zullen worden uitgevoerd (optioneel);
- Afspraak over en beschrijving van eventuele inbegrepen functionele ondersteuning;
- Afspraak over en beschrijving van eventuele bijkomende toepassingsspecifieke monitoring: indien van toepassing, wordt aangegeven welke bijkomende monitoring er bovenop de basismonitoring op de toepassing blijvend voorzien dient te worden in kader van de Exploitatie van de toepassing, inbegrepen in de dienstverlening.
- In verband met continuïteit, herstelbaarheid en beschikbaarheid:
    - Risicoanalyse in verband met de uitbating;
    - Calamiteitenplan; identificatie en locatie van een te onderhouden en te testen DR plan dat op de toepassing van toepassing is.
    - Back-up schema en procedures;
    - Recovery procedures, in lijn met de Recovery service levels, bijv. de te voldoende klantverwachting inzake RTO en RPO.
    - Mogelijke foutboodschappen en de bijhorende acties, ook t.b.v. ServiceDesk;
    - Verantwoordelijke contactpersonen bij Problemen;
    - Noodzakelijke controles op de output;
    - FAQ-lijsten.
- Eisen met betrekking tot beveiliging:
    - Een overzicht van de relevante beveiligingsaspecten (instellingen, autorisaties, ...);
    - Gebruikers met verhoogde rechten, en hoe deze aangevraagd, toegekend en beheerd en gecontroleerd worden.
    - Of er bijzondere beveiliging nodig is en in welke vorm, bijvoorbeeld omwille van de verwerking of de bewaring van persoonsgegevens;

- Een "**AVG-dossier**" wordt per toepassing aangelegd en in DDC-DMS actueel bijgehouden en onderhouden, i.s.m. de Klant (toepassingseigenaar), waarin alle relevante informatie inzake de toepassing van de AVG op de informatieverwerking in het kader van de toepassing, opgenomen is, incl. de toegepaste technische en organisatorische maatregelen. O.a.:
  - Afspraken m.b.t. de verwerking van Persoonsgegevens: hierin worden minstens alle in artikel 30 punt 1 en 2 van de AVG opgesomde gegevens opgenomen;
  - Afspraken m.b.t. de wijze waarop een betrokkene inzage kan krijgen m.b.t. de hem betreffende persoonsgegevens die binnen de bedrijfstoepassing worden verwerkt.

- Supplementair voor batchverwerking: de nodige informatie over de jobs en het beheer ervan.
- Optioneel kan de Klant modaliteiten laten opnemen rond het afwijken van de vooropgestelde default regeling rond het aftrekken van de kost van onderhoudscontracten voor toepassingsspecifieke licenties van het exploitatiebedrag voor Applicatie Management voor het bepalen van het bedrag waarop de Prijscorrectie wordt berekend: concreet wordt dan opgenomen welke de eventuele wél in aanmerking te nemen onderhoudscontracten zijn.

3.2.3 Uitvoeringsmodaliteiten

3.2.3.1 Applicatiebeheer: de Exploitatie van een bedrijfstoepassing

De Applicatiemanagement diensten met betrekking tot de Exploitatie van de toepassing (i.e. het Applicatiebeheer), worden verder volgens volgende modaliteiten ingedeeld en uitgevoerd:

3.2.3.1.1 Basis-applicatiebeheer (AM1.1)

Het basis-applicatiebeheer betreft het minimaal beheer dat nodig is voor elke "onboarded" toepassing in de Applicatiedienstverlening. Dit omvat o.a.:

- het dagelijks operationeel beheer, inbegrepen event-, incident- en problem-management;
- waar van toepassing, ook het beheer en de opvolging van batch-jobs, output processing, beheer consumables, e.d., die nodig zijn voor het afdoend operationeel uitbaten van de toepassing;
- 'configuration management' (in brede zin: inclusief kennisbeheer); Inclusief Configuratiebeheer m.b.t. de broncode en de bijbehorende documentatie;
- het bijhouden en actueel houden van de dienstverleningsafspraken (exploitatiedossier);
- een beschikbaar en bereikbaar contactpunt voor de toepassing (service window: UKU);
- een jaarlijks overleg met de Klant: in de basisdienst is er slechts een jaarlijks Klant-overleg voorzien, waarin de afspraken en de geleverde en verwachte diensten per toepassing worden besproken. Buiten dit afstemmingsmoment, is het contactpunt bij de dienstverlener aanspreekbaar voor vragen of meldingen. In het "exploitatieoverleg" worden alle relevante aspecten van de voorbije en toekomstige dienstverlening behandeld, en wordt het exploitatiedossier (i.h.b. de gemaakte afspraken gevalideerd).
- verzorgen van correcte proces-inregeling en registraties in ITSM tooling, o.a. in functie van eventuele vragen of incidenten (operationeel, veiligheid). Tevens worden voor de toepassingen de nodige voorzieningen ingericht en geconfigureerd en onderhouden, o.a. gecontroleerde DML check-ins, actuele registratie in CMDB, DWH rapportage i.v.m. de dienstverlening, beheer en QA (bewaking van de kwaliteit) van het applicatiedossiers met basisdocumentatie van de toepassing

zelf, i.f.v. minimumvereisten (VO policies i.v.m. overdraagbaarheid, veiligheid), incl. een AVG-dossier.

- Beheer van de voor de toepassing nodige onderliggende infrastructuur- en platformdiensten. Dit omvat het inschakelen en eventueel aanpassen of bijsturen van de voor de toepassing nodige infrastructuur- en platformdiensten, die de oplossingsarchitectuur van de toepassingsomgevingen uitmaken. De diensten uit het ecosysteem worden daarbij maximaal benut. Dit heeft ook betrekking op het goed beheer van eventuele automatisaties of configuratieparameters i.v.m. de onderliggende infrastructuur of platformen, deployment scripts, pipeline artefacten, e.d.., zoals die bijvoorbeeld van toepassing bij zgn. ‘infrastructure-as-code'.

Het beschikbaar houden van de toepassing (“BHV”), is in de basisdienstverlening 'best effort', er is slechts beperkte monitoring (manueel of niet-geïntegreerd in centrale ITSM) en er is geen systematische en geautomatiseerde beschikbaarheids- of performantiemeting voorzien in de basisdienst.

NOOT: de basis-applicatiebeheer dienstverlening kan aangevuld worden met complementaire dienstverlening, waaronder

- een optionele uitbreiding BHV met SLA verzekering.
- Het contractbeheer met betrekking tot VO-specifieke contracten inzake licenties of onderhoud op niveau van de toepassing zelf: dit is optioneel bijkomend afneembaar in een afzonderlijke dienst.

Bijzondere modaliteiten en vereisten:

- *Oplossen van Incidenten en Problemen:*
  - *De ICT-Dienstverlener lost Incidenten en Problemen met betrekking tot de bedrijfstoepassingen op. Voor software- en toepassingsconfiguratiefouten, geldt:*
    - *Het analyseren van vermeende software- of toepassingsconfiguratie fouten maakt standaard deel uit van de basisdienst.*
    - *Het oplossen zelf van vastgestelde software- of toepassingsconfiguratiefouten die geen veiligheidsrisico met zich meebrengen, maakt standaard geen deel uit van de basisdienst. Eventueel kan van deze standaard worden afgeweken bij wijze van expliciete service afspraak in het Exploitatiedossier.*
    - *Dit wordt bijgehouden in een “bug & issue tracking tool” (bv JIRA).*
  - *In de basisdienst is het inrichten van een wachtdienst voor de toepassing niet opgenomen.*
- 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”, en “Configuratiebeheer” i.h.k.v. VOPO:
  - Broncode,
  - Scripts (voor verificatie en/of performantie monitoring)
  - Exploitatiedossier (zie ook boven) met o.a. de contactpersonen, informatie over de toepassingsomgevingen (productie, acceptatie, test/ontwikkeling, …), infrastructuur en platformen, hard- en software componenten), incl. de identificatie en hiërarchische of gebruiksrelaties van de gebruikte componenten of infrastructuur; de gebruikerstoegangsrechten en configuratie, de installatieprocedure, de job-scheduling, I/O en gegevensuitwisseling, de capaciteit / jaarlijkse groei en performantie, de Service afspraken, de releaseplanning, de security vereisten, de back-up en recovery vereisten, de monitoring vereisten, de escalatieprocedures en calamiteitenplan en eventuele extra informatie voor exploitatie van de toepassing.

- Installatiedossier met o.a. software documentatie vereisten, technische omschrijving en architectuur, een contextdiagram, de systeem- en ondersteuningssoftware beschrijving, een hardware beschrijving, de release strategie, vereiste resources / capaciteit en performantie, toegangsrechtenconfiguratie en mogelijke interferentie met andere toepassingen, installatieschema, installatiedraaiboek, productrelease en –upgrade, een fall-back scenario, de software testen, continuïteitsvereisten. DevOps gerelateerde instructies i.v.m. het operationeel maken en (geautomatiseerd) beheersbaar maken van de toepassing hier ook deel van uit.
- Architectuur-documentatie: oplossingsarchitectuur, en de architectuur van alle omgevingen (ook niet-productie). Ten allen tijde is de architectuurdocumentatie actueel, i.e. overeenkomstig de productieve versie van de toepassing up-to-date.
- Helpdeskdossier met o.a. de specifieke procedures en werkinstructies m.b.t. Incident management en Problem management.
- Testdossier met o.a. een omschrijving van de uit te voeren testscenario's voor het testen van alle functionaliteiten van de toepassing, incl. instructies i.v.m. de te gebruiken testdata en hoe deze te behandelen (ook in het licht van AVG-vereisten).
- Ontwikkelingsdossier met o.a. analyses en design-documentatie, architectuur van de applicatie: beschrijving en tekening, modaliteiten i.v.m. onderhoud van de applicatie, enz.
- Veiligheidsdocumentatie: 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. Een AVG-dossier wordt onderhouden en bijgehouden. De veiligheidsclassificatie wordt tevens in CMDB opgenomen bij de toepassing.
- Projectgegevens: contactpersonen bij de ontwikkelaar en bij de Klant, overzicht van de voornaamste bij aanvang en gedurende de verdere levenscyclus gespecifieerde klantvereisten (functionele en niet-functionele), kritieke functies, kritieke tijdstippen, …;
- Licenties: zie ook "Beheer subcontracten en aankoop" in VOPO, inzake beheer van licentiegegevens en het verzekeren van de goede naleving van licentievoorwaarden van gebruikte software.
- Onderhoudscontracten.
- De relaties met andere componenten (bijv. de server(s) waarop een bedrijfstoepassing draait, de onderliggende middleware-componenten, de interfaces).
- Informatie zoals toepassingskenmerken, bruikbaar in het kader van Applicatie Portfolio Management.

- Versiebeheer en releasemanagement
  - Het up-to-date houden van de Definitive Media Library (DML) (met o.a. alle broncode). In de Definitive Media Library moeten master kopieën van alle gebruikte software bijgehouden worden, zowel aangekochte software als zelf ontwikkelde software. Alle Klanten moeten continu online toegang - enkel leesrecht - hebben tot de Definitive Media Library voor wat betreft hun eigen bedrijfstoepassingen. Zie ook de secties "Verificatiebeheer" en "Configuratiebeheer" in de VOPO.
- Change control
  - 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. (zie ook "Change controle" in VOPO)
- Proactief en reactief operationeel beheer
  - ondernemen van correctieve acties zoals het reorganiseren (defragmenteren) van schijven, bestanden of databanken op de betrokken IT-componenten, ...

- Dergelijke maatregelen en ingrepen kunnen eventueel nodig zijn om problemen of incidenten te voorkomen of op te lossen, naast of bovenop reeds voorziene omgevingsgerelateerde ‘as a service’ dienstverlening voor de omgeving.
- Er wordt naar gestreefd om voor dit aspect zoveel mogelijk moderne technologie en automatisatie te benutten, eventueel inclusief incorporatie van AI, en een modern operationeel beheer te voeren, in kader van DevOps.
- afstemming en voorzieningen opdat eventuele problemen m.b.t. bedrijfstoepassingen in productie op een vlotte wijze teruggekoppeld kunnen worden naar de ontwikkelaar.

- Capaciteitsbeheer
  - de belangrijke parameters van de verschillende bedrijfstoepassingen worden opgevolgd, gemonitord en capaciteitsuitbreiding wordt tijdig uitgevoerd zodat de bedrijfstoepassing steeds beschikbaar blijft. De automatische groei van de voor een bedrijfstoepassing benodigde capaciteit voor gegevensopslag en back-up maakt standaard integraal deel uit van dit Dienstenpakket.
- Recovery, back-up en restore:
  - Back-up en restore maatregelen op niveau van de infrastructuur en platformen, zijn zoveel als mogelijk opgenomen in en betrokken als ‘as a service’ dienstverlening voor betreffende omgeving, bijv. via DC/Cloud. De Applicatiemanagement dienst bewaakt dat alle nodige back-ups effectief genomen worden, en verzekert zelf eventuele ontbrekende schakels, om een volledige consistente back-up & restore mogelijkheid te hebben voor de toepassing.
  - Voor elke toepassing moet het mogelijk zijn om recovery binnen aanvaardbare tijd (RTO) succesvol te voltooien, t.t.z. zonder ongeoorloofd dataverlies (o.a. RPO).
  - De te bewaken en eventueel te voorziene maatregelen:
    - Het nemen, controleren, bewaren en beschikbaar houden van back-ups volgens het door 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.
    - bewaken dat er een consistente back-up is en deze ook controleren, 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 wordt ervoor gezorgd dat bij het uitvallen van een site (bijvoorbeeld door brand) de back-ups nog beschikbaar zijn;
  - Recovery:
    - De ICT-Dienstverlener voert een recovery uit wanneer nodig en dit in overleg met de Klant. Dit kan ook gebeuren in kader van tests, bv. i.h.k.v. BCM, en gebeurt i.s.m. de andere betrokken dienstverleners uit het Ecosysteem. De applicatiedienstverlener bewaakt en coördineert de recovery op niveau van de toepassing als geheel.
    - Uitgangspunt is dat er 1 test per jaar normaal en voorzienbaar moet zijn, in principe inbegrepen in de Applicatiemanagement basisdienstverlening. In het Exploitatiedossier kan daar eventueel op vraag van de Klant van worden afgeweken. Bijkomende tests zijn optioneel en extra, aan te vragen als Project of Ondersteuningsopdracht.
      - Voor kritische geachte toepassingen waarvoor een DRP plan werd opgesteld, worden de betreffende vereisten en maatregelen in acht genomen, en worden in het kader van systematische tests daarvan -aangekondigd of niet- extra prestaties geleverd. De dienstverlener zal in kader van dergelijke DR-simulaties of tests, de nodige prestaties leveren, op afroep, of per Project of Ondersteuningsopdracht, op dezelfde manier als wanneer de noodsituatie zich zou voordoen. Voor kritische toepassingen is de dienstverlening daarop voorzien. Zie ook de sectie rond “Continuïteitsbeheer” in VOPO.

- Veiligheid: o.a.
    - Bepalen, onderhouden implementeren en meten van de met de Klant afgesproken security baseline m.b.t. het beschikbaar houden van de bedrijfstoepassing;
    - In het bijzonder houdt de ICT-Dienstverlener minimaal de te voorziene technische en organisatorische maatregelen up-to-date als onderdeel van de Exploitatie-dienstverlening;
    - Bewaken dat de vereisten inzake verwerking van persoonsgegevens binnen de EU en inzake AVG voldaan zijn en blijven.
    - Het bewaken van veiligheid is deel van de operationele beheerskost van de toepassing. In een aantal gevallen is het nodig om bijzondere beveiligingsmaatregelen of -voorzieningen en –controles te voorzien die nodig kunnen zijn met betrekking tot de bedrijfstoepassing, zoals dit het geval is bij bewaring en verwerking van persoonsgebonden gegevens. In zulk geval gaat het om het in regel zijn met bijzondere wetgeving of bijzondere vereisten, m.b.t. de verwerking van persoonsgebonden gegevens. Daarbij kan desgevallend (medewerking aan) formele compliancy audit en rapportering vereist zijn en in de dienst inbegrepen zijn. De toepasselijke bijzondere vereisten en verwachtingen die in de exploitatie van de toepassing voldaan moeten worden, en de daarbij verwachte extra maatregelen en activiteiten, worden beschreven in het exploitatiedossier.
    - Ondersteunen bij conformiteitsmetingen m.b.t. het bestaande veiligheidsbeleid;
    - Loggen, monitoren en managen van alle veiligheidsincidenten;
    - Nemen van veiligheids-preventieve, risico-reducerende, opsporende en correctieve maatregelen
- Het meten van de technische conformiteit door ICT-Dienstverlener, en gecoördineerd door de Service Integrator, via:
    - Vulnerability scans om kwetsbaarheden in informatiesystemen te identificeren, zoals bijvoorbeeld niet-geïmplementeerde patches. Een GOS-functionaliteit (zie VOPO m.b.t. de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen) voor het scannen op kwetsbaarheden wordt opgezet en ‘as a service’ aangeboden, die daarvoor dus gebruikt kan worden.
    - Penetration testing om de effectiviteit na te gaan van de preventieve controles. Het uitvoeren of laten uitvoeren van penetratietesten, is inbegrepen in de dienst indien aldus vermeld in het exploitatiedossier. Zoniet zal de ICT-dienstverlener in kader van deze vereiste en inbegrepen in de basisdienst, de uitvoering ervan tijdig bestelbaar voorleggen bij de Klant, zodra de behoefte zich opdringt (bijv. indien er belangrijke wijzigingen zijn doorgevoerd, of de toepassing reeds langere tijd ongewijzigd is gebleven en het nodig is om de proef op de som te nemen ten aanzien van nieuwe risico’s). Pen-testing kan ook als een project in de Integratiediensten bekomen worden. De ICT-Dienstverlener kan daar gebruik van maken, dit incorporeren in Projectvoorstellen, of de Klant kan dit ook zelf rechtstreeks afnemen. In elke geval
    - Baselining om ervoor te zorgen dat de beschikbare componenten kunnen genieten van ondersteuning van de leverancier van het product in kwestie. Behalve de meting, zijn eenvoudige upgrades, updates en patches die daarvoor nodig zijn, inbegrepen in de operationele dienstverlening. Upgrades die belangrijker wijzigingen vergen, worden bestelklaar voorgesteld aan de Klant, om toe te laten opnieuw binnen normale ondersteuning te vallen, die nodig is om veilig te blijven draaien. De bedoeling is evenwel dat de ICT-Dienstverlener zelf de meeste actualisering teneinde een ondersteunde baseline aan te houden, pro-actief opvolgt, plant en doorvoert binnen de basis-exploitatiedienst.
- Logs en SIEM:
    - Zie ook de diverse subsecties binnen “Beheer van informatieveiligheid” in VOPO, o.a. inzake “Log management” en “SIEM”.

- Een aangepast en efficiënt uitgewerkt log management proces dient verzorgd te worden binnen de operationele verantwoordelijkheden van Applicatie management.
- In het kader van de dienstverlening AM1.1 wordt verwacht dat de toepassing ten behoeve van de Klant end-to-end wordt bewaakt en dit omvat dus in bepaalde mate ook het bewaken van de onderliggende platformen en infrastructuur.
- In logs worden enkel de minimaal vereiste 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.
- Zie ook de subsectie “Log management” in VOPO, in verband met het eventueel nodige punctueel of structureel aanleveren van log informatie (o.a. voor SIEM) en inzake log archivering. Zoals in betreffende VOPO-sectie vermeld, zal er specifiek voor het archiveren ten behoeve van vereisten gesteld door wet- en regelgeving een centrale log management oplossing beschikbaar worden gesteld door het Bestuur (zgn. Vo-LOGaaS), die daarbij ingeschakeld zal kunnen worden.
- Een decentrale SIEM inrichting voor AM is geen vereiste, wel het aanleveren van log-informatie aan het centraal ingerichte SIEM, en dit in de mate dat dit eventueel vereist is of overeengekomen is o.b.v. specifieke use-cases. Initieel (transitie) wordt een actieve structurele aanlevering aan SIEM minstens verwacht voor de bestaande use-cases (zie Referentiebibliotheek).

- 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.
  - In kader van de Applicatiemanagement dienst worden aanvragen voor toegang behandeld conform de daarover gemaakte afspraken in het Exploitatiedossier. Er wordt voor veilige toegang tot de toepassingen in principe gebruik gemaakt van de Vo bouwstenen gebruikers- en toegangsbeheer, waarmee in grote mate autonoom toegangsbeheer door de Klant zelf kan worden uitgevoerd. Eventueel is voor de toepassing ook PAM ingezet.
  - In de basisdienstverlening (AM1.1) wordt het Exploitatiedossier en het AVG-dossier voor de toepassing onderhouden, o.a. op vlak van de maatregelen voor toegangsbeveiliging – en beheer.
- Aanleveren van rapporteringsgegevens omtrent de meetresultaten;
- Het opstellen van scripts ten behoeve van de Exploitatie van de bedrijfstoepassingen;

3.2.3.1.2 Toepassingsmanager (optie) (AM1.2)

Uniek persoonlijk contactpunt en coördinator (SPOC) voor de toepassing. Standaard is er het centrale (gedeelde) contactpunt voor de Applicatie dienstverlening dat in de basisdienst reeds is voorzien.

Deze optionele dienst omvat forfaitair de prestaties van een coördinerende Toepassingsmanager voor de toepassing, die voor de Klant als SPOC optreedt in verband met alle aangelegenheden met betrekking tot de toepassing in beheer.

Dit omvat tevens de prestaties voor periodiek overleg i.v.m. bedrijfstoepassingen in beheer met de betrokken Klanten. Indien geen andere frequentie vermeld is in het exploitatiedossier, wordt een driemaandelijks overleg verondersteld. (zgn. “exploitatiemeeting”).

3.2.3.1.3 BHV met SLA (optie) (AM1.3)

Deze dienst wordt geleverd in aanvulling op basic applicatiemanagement (AM1.1).

Deze optie geeft een verzekerde operationele beschikbaarheid en performantie:

- ingeregelde en geïntegreerde bewaking van runtime SLA (beschikbaarheid, performantie) om maximaal een pro-actief beheerde en end-to-end verzekerde dienst te bekomen conform aan een overeengekomen dienstniveau (detail van betreffende overeenkomst en SLA: cfr. exploitatie-dossier voor de toepassing),
- incl. maximaal geautomatiseerde monitoring uitrol en quasi realtime integraties ervan in centrale ITSM en processen. Alle inbegrepen dienstverlening wordt gedocumenteerd in het exploitatiedossier.
- Dit omvat eveneens het voorzien van een wachtdienst wanneer dit vereist is voor het garanderen van de overeengekomen SLA met betrekking tot deze Dienst

Voor de meeste toepassingen is een BHV met SLA het verwachte normale bedieningsniveau.

3.2.3.1.4 Custom Ops werk (regie) (optie) (AM1.4)

Operationele beheerprestaties in regie, bijkomend bovenop de basis-applicatiebeheer dienstverlening, Dit betreft ingeregelde prestaties met betrekking tot het beheer van de toepassing die "as needed" en "on-demand/on-call" geleverd kunnen worden. In het exploitatiedossier van de toepassing wordt bepaald wat op deze wijze gepresteerd en in regie verrekend kan worden, als onderdeel van Applicatiebeheer.

In regie - in de plaats van een BHV-dienst met SLA, of eventueel bovenop en i.c.m. een forfaitaire BHV dienst.

Voorbeelden: toepassing draait op een omgeving in eigen beheer en dat vergt geregeld wat extra ondersteuning op de database door DBA; toepassing operations houdt in dat er op sommige momenten in het jaar archivering gebeurt of opkuis van bestanden en logs, extra rapportagemomenten “op afroep” door de Toepassingsmanager i.v.m. de toepassing, ‘as needed’ extra cloud operations of automatisatie m.b.t. de toepassingsomgeving in regie, …

3.2.3.1.5 Licentie- en contractbeheer (optie) (AM1.5)

Licentiebeheer is in bepaalde mate inbegrepen in de AM1.1 basis-dienstverlening: zie ook VOPO. “Beheer subcontract en aankoop”, m.b.t. in het kader van Exploitatie te uit te voeren diensten inzake licenties en licentiegegevens.

AM 1.5 betreft optioneel bestelbare dienstverlening bovenop het basis operationeel beheer, voor het beheren, bewaken, opvolgen, tijdig afsluiten en verlengen of vernieuwen van VO-specifieke contracten i.v.m. de toepassing. Deze dienst zorgt ervoor dat alle nodige contracten aanwezig en actief zijn en, indien nodig, bijgesteld worden.

Deze dienst is optioneel in de zin dat deze slechts afgenomen dient te worden indien er VO-specifieke contracten in beheer zijn in kader van de exploitatie of het gebruik van de toepassing.

Zie ook “Beheer van subcontracten en aankoop” in VOPO. O.a. wordt de aandacht gevestigd op het volgende:

> *VO-specifieke contracten moeten volledig opgenomen worden in de Configuratiedatabank van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, inclusief de relaties met de betrokken beheerde toepassingen en/of systemen en de toepasselijke ICT-Dienstverlening alsook de verschillende contractperiodes. Voor elke contractperiode moet in de Configuratiedatabank van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen ook duidelijk aangegeven worden of de*

kosten verrekend worden als onderdeel van een Werkaanvraag of als onderdeel van de maandelijkse facturen voor de Exploitatie en in dit laatste geval met welke periodiciteit er gefactureerd wordt (maandelijks, jaarlijks, etc.). Bovendien moeten minstens voor de VO-specifieke contracten alle contractuele documenten (offerte, bestelling, getekende overeenkomst, etc.) die nodig zijn om zowel de inhoud als de eenheidsprijzen eenduidig te bepalen, opgenomen zijn in het datawarehouse DDC-DWH op een met het Bestuur overeengekomen en voor de betrokken Klanten online toegankelijke locatie..

Voor elke toepassing is het mogelijk dat er specifieke contracten nodig zijn, die deel uitmaken van of nodig zijn voor de operationele dienstverlening. In de mate dat deze niet reeds verrekend zijn in andere diensten binnen Applicatiemanagement noch in andere (bv. DC/Cloud) dienstverlening inbegrepen zijn, worden deze als onderdeel van de dienstverlening Applicatiemanagement beheerd, en worden de contractkosten zelf die gerelateerd zijn aan de toepassing, aan de Klant doorgerekend. In dat geval worden deze contracten en de kosten ervan afzonderlijk opgenomen (o.a. in configuratiebeheer) en doorgerekend, en is er ook een contractgerelateerde afzonderlijke kostencomponent:

- Voor contracten die als onderdeel van de maandelijkse Exploitatie facturen verrekend worden, gebeurt dit met een maandelijkse (of eventueel langere) periodiciteit, conform aan wat voor betreffende contracten gedocumenteerd en afgesproken is (CMDB).
- Voor contracten die niet in de Eenheidsprijzen en in een maandelijkse facturatie voor Exploitatie (Applicatiemanagement) opgenomen worden, worden de kosten telkens als onderdeel van een Werkaanvraag verrekend. In de meeste gevallen gaat het om een jaarlijkse of meerjaarlijkse bestelling (verlenging, vernieuwing, of periodieke aanrekening, … ngL het contract).

De beheersactiviteiten omvatten o.a. de contractverleningen of -vernieuwingen: (zie ook VOPO i.v.m. beheer van subcontracten en aankoop).

- Voor eenvoudige verlengingen die geen significante wijziging inhouden, gebeurt de verlenging door de ICT-dienstverlener in kader van het exploitatie-beheer (zie ook VOPO i.v.m. beheer van subcontracten en aankoop), t.t.z. er is dan geen Werkaanvraag noch Project nodig.
  Indien het evenwel om een significante wijziging gaat of nieuwe contracten, dan wordt dit als Project voorbereid, aangeboden en besteld. worden ter verlenging of vernieuwing aangeboden in een offerte (volgens eenvoudige template). Dit wordt tijdig voorbereid en voorgelegd (bestelbare offerte i.h.k.v. een werkaanvraag), minstens 3 maanden voorafgaand aan de uiterste besteldatum en ruim (2 maanden) voor de opzegdatum.

3.2.3.1.6 Bijzondere licenties en (onderhouds)contracten (AM1.6):

Dit gedeelte omvat alle aan de toepassing gerelateerde contractkosten die deel uitmaken van de exploitatiekost van de toepassing, maar die niet reeds begrepen zijn in andere eenheidsprijzen.

Deze kostencomponent bevat de i.h.k.v. maandfacturen voor Exploitatie (Applicatiemanagement) te verrekenen kosten, met maandelijkse of eventueel een andere periodiciteit. Dat kan gaan om vaste bedragen of om verbruiksgebaseerde kosten of abonnementen.

In dit gedeelte zijn de kosten vervat van VO-specifieke contracten voor licenties, abonnementen, onderhoudscontracten voor de toepassing (of een bepaald aandeel ervan toe te rekenen aan de toepassing) - niet te verwarren met de kosten i.v.m. licenties en (onderhouds)contracten die reeds inbegrepen zijn in andere diensten zoals de "as a service" prijzen van bijv DC/Cloud infrastructuur of platformen die worden afgenomen voor de toepassing, of door de klant zelf voorziene en beheerde contracten.

Dit betreft bijvoorbeeld; onderhoud en support voor toepassingsspecifiek gebruikte software (pakket-SW, … bijv. Oracle eBusiness Suite, IBM Cognos, Sharepoint serverlicenties, Oracle cpu licenties, webcertificaten voor de toepassings-URL's, e.d.m.) en de daaraan gerelateerde en voor deze Dienst afgesloten contracten met Onderaannemers en/of Leveranciers.

Opgelet:

- De kosten voor tooling en ondersteunende producten, inclusief hun onderhoud, indien noodzakelijk voor het uitvoeren van de BHV-dienst zelf, bijv. monitoring of andere

ondersteunend beheersysteem dat noodzakelijk is om betreffende forfaitaire dienstverlening te kunnen uitvoeren conform vereisten, wordt in betreffende eenheidsprijs zelf opgenomen, en wordt in dit kader niet beschouwd als afzonderlijk te vermelden en te beheren Bijzondere licentie of onderhoudscontract, voor de toepassing.

- In de mate dat er reeds 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.
- de kosten voor ondersteuning en licentieonderhoud voor de niet-toepassingsspecifieke infrastructuur zoals gangbare systeemsoftware en middleware (zie verder), zijn eveneens deel van het toepassingsbeheer in ruime zin, maar vormen een onderdeel van infrastructuur-gerelateerde kostencomponenten, die normaliter reeds in betreffende infrastructuurdiensten vervat zijn.

Opmerking betreffende prijscorrecties: per default worden onderhoudscontracten voor toepassingsspecifieke (software)licenties of abonnementen, buiten beschouwing gelaten in de berekening van de toe te passen prijscorrectie. Alle afwijkingen van deze default, betreffende onderhoudscontracten die het niveau van de dienstverlening niet beïnvloeden, moeten specifiek in samenspraak met de Klant gedocumenteerd worden in het exploitatiedossier.

3.2.3.1.7 Managed business services (optie) (AM1.7)

Deze dienst is optioneel, en betreft het beheren en het bedienen van bij de toepassing zelf horende interface- of consumer diensten.

De inrichting en het presenteren of aanbieden van de betreffende diensten, wordt geregeld conform de vereisten van de Klant. Normaliter worden daarbij volgende diensten vanuit Applicatiemanagement voorzien:

- De diensten zelf worden als managed services met OLA aangeboden, ingericht en bewaakt.
- I.g.v. betalende diensten aan eindklanten of afnemers, kan in de dienst ook de facturatie en het afname-beheer (procedurele en administratieve organisatie) begrepen zijn.
- Rapportering over de afname of het gebruik van de diensten.
- Opname van deze diensten in (centrale) cataloog t.b.v. afnemers, met eenmalig en/of recurrente kosten in abonnement- en/of consumptie-gebaseerde formules.

Indien deze dienst wordt afgenomen, wordt dit in het Exploitatiedossier nauwkeurig gedocumenteerd en alle vereisten m.b.t. de betreffende voor deze managed diensten te realiseren serviceniveau's, worden daarin gestipuleerd, inclusief de wijze waarop deze zullen worden gemeten en gerapporteerd.

3.2.3.1.8 ALM ondersteuning (optie) (AM1.8)

Zie ook de sectie "Toepassingsoverschrijdende ondersteuning" m.b.t. ALM-ondersteunende mechanismen t.b.v. ontwikkelingen en onderhoud.

Een vorm van ALM ondersteuning is in principe steeds van toepassing voor toepassingen waarvoor onderhoud moet mogelijk zijn.

In deze dienstencomponent (AM1.8) zitten alle beheers- en gebruik gerelateerde kosten vervat van deze ondersteunende faciliteiten, inrichtingen en tools die ALM bevorderen voor de toepassing in beheer.

In functie van de noden en afspraken die met de klant zijn gemaakt en vastgelegd in het Exploitatiedossier, richt de ICT-Dienstleverancier een ALM-ondersteunende oplossing en DevOps hulpmiddelen in en zet deze in voor de toepassing in beheer. Deze inrichting is in principe de combinatie van een Vo-ALM Basisfaciliteit enerzijds, die potentieel geïntegreerd is met een dienstverlener-eigen inrichting anderzijds.

Het document 'Vo-ALM Basisfaciliteit' in de Refbib beschrijft de te verwachten vereisten en kenmerken van de Vo-ALM Basisfaciliteit die initieel zal worden opgezet, en die zal worden uitgebaat als een toepassing in beheer door slechts één van de Applicatie-dienstverleners. Het is de bedoeling dat deze faciliteit wel degelijk wordt gebruikt in de dienstverlening van elke ICT Dienstverlener in Applicatiediensten en dat er in principe geen equivalente oplossing supplementair wordt ingericht (comply or explain).

De sectie "Toepassingsoverschrijdende ondersteuning" gaat in meer detail in op hoe het ondersteunende ALM mechanisme wordt ingezet als onderdeel van de dienstverlening.

Ten behoeve van transparantie wordt wat betreft de ALM ondersteuning een onderscheid gemaakt tussen de hierna vermelde kostencomponenten.

3.2.3.1.8.1 ALM Basis (AM1.8.1)

Dit is een eerste component die wordt onderscheiden. Hierin is het gebruik van een VO ALM-basisfaciliteit vervat, met betrekking tot een aantal gangbare bruikbare basishulpmiddelen.

Initieel op te nemen kosten

Bij de overname in, beheer van een bestaande toepassing, wordt deze kostenpost **uitsluitend voorbehouden voor het aandeel van de toepassing in de exploitatie- en beheerskosten van de centrale Vo ALM-basisfaciliteit**, die ten behoeve van alle toepassingen (en nieuwe projecten) zal worden opgezet bij de aanvang van de initiële transitie.

De AM1.8.1 component betreft enkel de kosten voor de benutting van de centrale 'Vo-ALM Basisfaciliteit' i.f.v de parameters (bv. aantal gebruikers) dat de dienstleverancier denkt nodig te hebben voor de desbetreffende toepassing.

De som van de AM1.8.1 eenheidsprijzen van alle toepassingen die elke ICT-Dienstverlener in zijn BAFO offerte opneemt, dient initieel gelijk te zijn aan de recurrente exploitatie kost van de VO ALM-basisfaciliteit op basis van zijn eigen offerte. Het initiële uitgangspunt is dus dat de volledige recurrente kost van de Vo-ALM Basisfaciliteit wordt gedragen door de afnemers t.b.v. de toepassingen die in beheer worden genomen. Gezien de reële kost van het gebruik van de ALM basisfaciliteit pas zal gekend zijn na de gunning, zullen de opgegeven AM1.8.1 prijzen initieel uitgaan van de exploitatiekost van het eigen ALM-basisfaciliteit aanbod, en conform de vereisten en parameters opgegeven door het Bestuur in de Referentiebibliotheek.

Kostenmodel voor aanrekening van de kosten

Tijdens of na de initiële transitie zal de kosten-verrekening m.b.t. het gebruik van de uiteindelijk opgezette Vo-ALM Basisfaciliteit voor de toepassing worden aangepast en bijgesteld, en dit op basis van een door het Bestuur goedgekeurd kostenmodel voor de aanrekening aan afnemers van het gebruik ervan. Bij de bepaling van de kostprijs voor wat betreft het aandeel van de toepassing, zal in principe ook rekening gehouden worden met de initieel opgegeven gebruiksparameters (bv. Aantal gebruikers) uit de BAFO offerte van de ICT-Dienstverlener die de toepassing in beheer heeft genomen.

Zie ook de sectie "Toepassingsoverschrijdende ondersteuning" omtrent het opzet, de exploitatie en de prijsmechanismen inzake de Vo-ALM Basisfaciliteit.

3.2.3.1.8.2 CICD en Devops (AM1.8.2)

Deze component omvat alle **andere** aan de toepassing gerelateerde kosten inzake ALM-ondersteunende ontwikkeling- en onderhoud bevorderende hulpmiddelen, die voor de toepassing relevant zijn en benut worden. In het bijzonder kan dit gaan over (een relevant aandeel in) de kosten voor het gebruik, licenties of abonnementen, en support- en beheerskosten van CI/CD pipelines en andere tooling ten behoeve van een efficiënte en effectieve DevOps inrichting voor de toepassing en voor het onderhoud erop.

Zo kan de dienstverlener voor bepaalde toepassingen een eigen ALM mechanisme inschakelen, bv ten behoeve van CI/CD. Dit mechanisme is dan maximaal geïntegreerd met de ALM basisfaciliteit.

De in CICD/DevOps (AM1.8.2) opgenomen kosten dienen complementair te zijn aan AM1.8.1 en dus

exclusief de kost voor het gebruik van de Vo-ALM Basisfaciliteit. Eventuele recurrente kosten gerelateerd aan de integratie van dienstverlener-eigen mechanismen (zoals CICD) met de Vo-ALM Basisfaciliteit zijn wel inbegrepen.

3.2.3.2 Beheer van de toepassingsondersteunende infrastructuur (pro memorie)

Deze sectie wordt in het perspectief van de service portfolio en de afgeleide dienstencataloog, pro memorie opgenomen. Er zijn immers in principe geen afzonderlijk afneembare diensten in dit verband, voor wat de service portfolio Applicatiediensten betreft.

Een aantal belangrijke aandachtspunten en afspraken zijn in dit verband evenwel te vermelden.

1) De dienstverlener zal er in het bereik van Applicatiemanagement over waken dat
   - de nodige en geschikte toepassing-ondersteunende infrastructuur en platformen worden ingezet;
   - de ingezette omgevingen en hun componenten op een degelijke en professionele wijze beheerd worden, met de nodige garanties inzake operationele service en beschikbaarheid;

   Deze activiteiten zijn onderdeel van de basisdienstverlening voor een toepassing in beheer. En ook in kader van grotere wijzigingen (Projecten, Ondersteuningsopdrachten) wordt dit door de dienstverlener in acht genomen.
2) **De applicatie-dienstverlener schakelt zoveel als mogelijk en nodig, de diensten in uit het Ecosysteem, in het bijzonder inzake netwerken en inzake DC/Cloud**. Daarbij wordt maximaal gebruik gemaakt van “as a service” en managed dienstverlening, met een voor de toepassing geschikte OLA.
3) **Indien de toepassing gehost wordt op omgevingen buiten bereik van de diensten in het Ecosysteem**, **bijvoorbeeld op infrastructuur in eigen beheer bij de Klant zelf,** dan is dit onder de verantwoordelijkheid van de Klant. De Klant zorgt in dat geval zelf voor de afdoende dienstverlening inzake de toepassingsondersteunende infrastructuur en platformen, aangevuld met dienstverlening in Applicatie management: dit wordt afgestemd met de dienstverlener en gedocumenteerd in het exploitatiedossier, en volgens een dienstverleningsniveau op niveau van de toepassing (end-to-end) dat overeenstemt met het niveau van de dienst en beschikbaarheid en performantie dat in de Klant-beheerde omgeving reëel haalbaar is. Eventueel worden er daarbij complementaire diensten door de Applicatiedienstverlener geboden, om deze omgeving in bepaalde mate beter beheerd te maken en de dienst ten behoeve van de te beheren toepassing end-to-end beter onder controle te hebben.
4) Er is evenwel uitdrukkelijk geen datacenter- of hosting dienst in de Applicatiediensten zelf begrepen.
   - De applicatiedienstverlener biedt in principe geen andere omgevingen aan dan via DC/Cloud diensten;
   - In projecten worden slechts aanvullend en complementair aan DC/Cloud diensten, eventuele specifieke software en hardware-gerelateerde investeringen of contracten aangeboden en opgenomen; en dit slechts in de mate dat deze nodig zijn specifiek voor de toepassing(en) in beheer of de oplossing die via een project wordt gerealiseerd; dergelijke werkwijze is onderhevig aan voorafgaandelijke uitzonderlijke goedkeuring van het Bestuur.
   - De dienstverlening ten aanzien van hosting en het operationeel beheer van de omgevingen zelf, is in kader van de Applicatiediensten enkel ondersteunend en aanvullend.
   - De eventuele dienstverlening die noodzakelijk is voor de Exploitatie maar die rechtstreeks betrekking heeft op de ondersteunende infrastructuur en platformen, zal in zulks geval integraal opgenomen zijn binnen het bereik van een of meer van de diensten onder Applicatiebeheer (forfaitair en/of in regie).
5) **Er worden door de Applicatiedienstverlener in principe geen infrastructuur-gerelateerde diensten buiten de DC/Cloud dienstverlening (en in ruimere zin de diensten van het ecosysteem) betrokken**. Noch via een ICT-Dienstverlener eigen aanbod, noch via contractering van diensten bij derden in dit domein (datacenter housing, co-locatie, infrastructuur- of platformdiensten, edm.) In uitzonderlijke gevallen kan dit mogelijks wel toegelaten worden, maar

enkel mits voorafgaandelijke expliciete voorlegging en goedkeuring van het vooropgestelde concept en de oplossingsarchitectuur, waarbij de uitzondering als dusdanig in detail werd beschreven en gedocumenteerd, en er na overleg, adviseringen in de betreffende fora, en rekening houdend met de van toepassing zijnde strategie, governance en policies, een uitdrukkelijke goedkeuring voor kon worden bekomen, eventueel beperkt in de tijd en met voorwaarden.
In elk uitzonderingsgeval zal daarbij het Bestuur en de Integrator voldoende vooraf zijn betrokken en geraadpleegd, en worden vooreerst maximaal de mogelijkheden onderzocht en benut ten aanzien van de (flexibele) bijstelling en aanvulling van de dienstencatalogi en/of de service portfolio's binnen het ecosysteem.

6) Voor bestaande toepassingen die worden overgenomen in beheer bij de initiële transitie, is het mogelijk dat er zich uitzonderingssituaties voordoen. Continuïteit primeert in dit geval: de dienstverlener verzekert een gepaste dienstverlening.in functie van de blijvende werking van de toepassing. De issue m.b.t. het infrastructuur of hosting luik, en de vastgestelde uitzondering i.v.m. de diensten die nodig zijn daarvoor, wordt in zulk geval als dusdanig erkend en beschreven, opgenomen met het Bestuur en de integrator, en een verbeteringstraject ter zake wordt voorbereid (oplossen van de uitzonderingssituatie, of verkrijgen van de goedkeuring ervan als een toegelaten uitzondering – zie boven). Indien mogelijk zal een alternatieve en conforme oplossing projectmatig worden aangeboden.

3.2.3.3 Eenvoudige werkaanvragen (EWA) m.b.t. toepassingsbeheer

Een EWA is bedoeld om vlot besteld en uitgevoerd te worden, volgens een standaard ingericht proces.

- Alle gedefinieerde EWA's worden procesmatig ingericht, in functie van een snelle en effectieve afhandeling.
- De bestellingen zullen net zoals andere bestellingen m.b.t. de ICT-Diensten in het Ecosysteem, via één bestelkanaal kunnen ingediend worden. De bestelling wordt geplaatst door de goedkeuring van de Klant van de voorgelegde offerte in de web-bestelinterface.
- Bij het plaatsen van een bestelling zal de ICT-Dienstverlener nakijken of de persoon die de bestelling plaatst daartoe geautoriseerd is volgens de afspraken die met de Klant gemaakt zijn en of de nodige identificatiegegevens voor facturatie van de bestelling zijn opgegeven.
- Het proces van bestelling tot uitvoering en facturatie, is transparant opvolgbaar voor de Klant. Er wordt voor gezorgd dat de Klant zicht heeft op de status van zijn bestellingen.

De ICT-Dienstverlener stuurt de verschillende operationele betrokkenen aan voor de uitvoering van de betrokken Diensten. Voor elke EWA worden de specifieke uitvoeringsmodaliteiten per Dienst beschreven.

EWA zijn momenteel niet van toepassing in het dienstenpakket Applicatiemanagement

Er zijn geen EWA gedefinieerd in het kader van de Applicatiemanagement dienstverlening.

Voor eventuele voorkomende eenvoudig oplosbare aanvragen tot ondersteuning of tussenkomst inzake een toepassing in exploitatiebeheer:

- ofwel worden deze binnen het kader van de Applicatiemanagement-dienst zelf afgehandeld, als integraal deel van een voorziene forfaitaire exploitatiedienstverlening;
- ofwel maken ze deel uit van vooraf voorzien optioneel Custom Ops werk (regie);
- ofwel worden ze als ad hoc Ondersteuningsopdrachten in regie aangevraagd en verstrekt.

In het Exploitatiedossier worden de betreffende afspraken gedocumenteerd.

Waar bij overname van een toepassing (initiële transitie) voorheen de afspraak was om bepaalde opdrachten via EWA uit te voeren, wordt verondersteld dat dergelijke vragen na overname via Ondersteuningsopdrachten in regie zullen verlopen.

Een voorbeeld betreft het verlenen van gebruikerstoegang tot de toepassing, incl. eventueel voorafgaand gebruikersbeheer. Dit wordt niet als EWA opgenomen, omdat het de bedoeling is om de toegangen maximaal via de standaard bouwstenen voor gebruikers- en toegangsbeheer te laten verlopen. In eerder uitzonderlijke gevallen waar dergelijke integratie nog niet is gebeurd, zal een eventuele benodigde toegang op ad hoc basis gecontroleerd opgezet worden en verder beheerd

worden, en dit conform de in VOPO beschreven processen en regels.

3.2.4 SLA

Het betreft enerzijds metrieken m.b.t. het operationeel beheer/Exploitatie van de toepassing (“technische performantiemetrieken”) en anderzijds metrieken m.b.t. het herstellen van de operationele werking (“service delivery”):

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

3.2.4.1 Tijdige uitvoering van Eenvoudige Werkaanvragen i.h.k.v. Exploitatie van bedrijfstoepassingen

Beschrijving en definitie

	Service Level(uitvoeringstermijn)
(er zijn geen EWA voorzien)	-

3.2.4.2 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

Deze indicator is enkel voor toepassingen met een Applicatiemanagement dienst waarin een beschikbaarheids-SLA geldt.

De volgende onbeschikbaarheden worden niet in aanmerking genomen voor het bepalen van de beschikbaarheid van een de bedrijfstoepassing:

- Onbeschikbaarheid van de bedrijfstoepassing veroorzaakt door IT-componenten, eigendom van de klant, die niet langer ondersteund worden door de betrokken leverancier, en waarvoor de klant de modernisatie dient te dragen.

Er zijn verder 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.

3.2.4.3 Performantie van de bedrijfstoepassing

Beschrijving en definitie

Performantie betreft het merkbaar adequaat functioneren van de toepassing.

Behoudens andersluidende bepaling voor betreffende toepassing, wordt performantie in deze context gedefinieerd als de online antwoordtijd van een toepassing. 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.

Een andersluidende bepaling van wat “performantie” van een toepassing betekent in het kader van de goede exploitatie en werking toepassing, kan voor een toepassing worden opgesteld en toegepast. Er zijn geen regels ter zake, behalve dat het moet gaan om een objectief vast te stellen, meetbaar of telbaar gedrag of resultaat. Dit kan betrekking hebben op een applicatie als geheel, op diverse componenten, op (meerdere) API of (web)services, enz., naargelang het type toepassing en de behoeften die de toepassing stelt op vlak van te meten performantie. Het kan ook gaan om een bij goed functioneren te bekomen output, of een door toedoen van de toepassing te bekomen meetbare bedrijfswaarde. Meerdere gedifferentieerde en in de tijd gespreide tests (metingen) zijn mogelijk m.b.t. meerdere componenten of onderdelen van de toepassing. Voor de berekening van de indicator, worden alle resulterende waarden (uitkomst van elke test of meting) gezamenlijk in aanmerking genomen.

In elk geval betreft het een overeengekomen bedrijfsniveau.

Service Level

In **98 %** van de gevallen (meting) moet de voor een specifieke applicatie bepaalde ‘benchmark’ actie voltooid zijn binnen de voor die applicatie bepaalde grenswaarde.

Normale performantie ingeval als performantie maatstaf de online antwoordtijd wordt gehanteerd, gaat uit van een grenswaarde van 3 seconden, maar dit kan in onderling overleg worden vastgelegd (Exploitatiedossier). Bij ontstentenis van een andere geformaliseerde afspraak zal 3 seconden als default grenswaarde gelden.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze indicator is enkel voor toepassingen met een Applicatiemanagement dienst waarin een performantie-SLA geldt.

Deze indicator wordt voor 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 performantie (bijv. antwoordtijden) normaal haalbaar zijn. Deze performantie metingen

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 performantiegrenzen of 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 performantie van de bedrijfstoepassing**.**

Meetelementen en –methode

De online antwoordtijd van de bedrijfstoepassingen wordt gemeten op basis van metingen van een monitoring systeem.

Andere metingen gebeuren door het geregeld periodiek uitvoeren van een overeengekomen test, bijv. een controle-casus, waarvan de periodiciteit wordt overeengekomen en opgenomen in de exploitatie-afspraken. Voldoende metingen worden voorzien, om een berekend serviceniveau voor deze indicator te kunnen aanhouden op maandbasis. De test zelf wordt gedocumenteerd, en in principe volledig geautomatiseerd uitgevoerd.

De SLA wordt gemeten en gerapporteerd op maandbasis.

3.2.4.4 Herstelbaarheid

Beschrijving en definitie

Recoverability van een toepassing, oftewel de mate waarin een operationeel herstel na faling mogelijk is..

Service Level

In 100 % van de gevallen moet een recovery tijdig en zonder ongeoorloofd dataverlies zijn uitgevoerd, met herstel van functionaliteit.

- Tijdig: RTO : gaat in na start van de test of na de uitval van een toepassing, binnen RTO moet een toepassing opnieuw bedrijfsklaar zijn, de functionaliteiten zijn beschikbaar voor gebruikers.
- RPO : herstelpunt, geeft aan hoe recent de data of de toestand moet zijn, t.t.z. herstellen met data van uitval-tijdstip minus RPO, of recenter.

Volgende niveaus van RPO (*recovery point objective*) en RTO (*recovery time objective*) zijn van toepassing, afhankelijk van de voor de toepassing ingestelde beschikbaarheids-SLA, en naargelang of het gaat om herstel na een gewone fout (enkelvoudige hardware faling, of een logische fout) dan wel om een ramp (belangrijker falen):

Beschikbaarheidsniveau van de toepassing	**recovery na failure**	**recovery na ramp (disaster)**
hoog (business kritisch)	RPO: 1u RTO: 1u	RPO: 1u RTO: 24u
normaal (minder business kritisch)	RPO: 24u RTO: 24u	RPO: 24u RTO: 72u

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Geen.

Er kan voor bepaalde toepassingen of voor bepaalde onderdelen een uitzondering worden gemaakt i.v.m. dataverlies, wanneer deze bijvoorbeeld nog beschikbaar is in een authentieke born, e.d. , maar voor deze indicator wordt dit niet mee in rekening gebracht: er wordt verondersteld dat een volledige recovery moet mogelijk zijn, inclusief het heropladen van data uit een andere bron.

Meetelementen en –methode

Er wordt een meting geregistreerd bij elke effectieve recovery, dus zowel bij elke test als bij elke feitelijke faling waarvoor een recovery nodig is om de toepassing opnieuw bedrijfsklaar te maken.

De tijdigheid en volledigheid wordt per casus manueel nagegaan, gemeten en vastgesteld.

3.2.5 Prijscorrectie

Indien de SLA m.b.t. de Exploitatiediensten niet gehaald wordt dan is de Prijscorrectie zoals voorzien in het Basiscontract van toepassing, maar deze wordt niet toegepast op het bedrag dat betrekking heeft op de VO-specifieke contracten (o.a. de kosten van een publieke cloud-aanbieder). Daarnaast zijn ook de in het kader van de VO-specifieke contracten bepalingen m.b.t. eventuele prijsverminderingen bij het niet halen van de afspraken in dat contract ook van toepassing.

3.2.6 Prijsmechanisme

Voorafgaande opmerkingen en aandachtspunten:

a) Het “all-in” karakter van de prijzen:

De prijzen voor de Applicatie management diensten voor een bedrijfstoepassing zijn “all-in” voor het leveren van de Dienst conform het overeengekomen serviceniveau, en ook rekening houdend o.a; met de vereiste interacties en/of integraties met de Integratiediensten, doch de kosten voor Applicatiemanagement omvatten niet het exploiteren van de onderliggende platform- en infrastructuurlagen, de computerzaalfaciliteiten en de aan deze platform- en infrastructuurlagen verbonden licenties en (onderhouds)contracten, in de mate dat deze zijn opgenomen in de betreffende platform- en infrastructuurdiensten die “as a service” worden betrokken voor de toepassing bij andere dienstverleners in het ecosysteem.

De Applicatiemanagement prijzen zijn complementair aan de afzonderlijk voor de toepassing afgenomen infrastructuur- en platformgerelateerde diensten.

b) Aandachtspunt met betrekking tot de investeringskost.

- Voor applicaties die draaien op VO-eigen infrastructuur, zal de ICT dienstverlener niet een investeringskost mogen of kunnen aanrekenen.
- Voor toepassingen die draaien op infrastructuur van de DC/Cloud dienstverlener of in de cloud, zijn de investeringen in deze infrastructuur of platformen geïncorporeerd in de betreffende diensten (‘as a service’) voor deze infrastructuur of platformen.
- Voorafgaand aan een migratie naar DC/Cloud infrastructuur, zijn eventuele aanpassingen of uitbreidingen nog nodig aan de bestaande ondersteunende infrastructuur in eigendom van de VO (hardware en software). Dergelijke wijzigingen zullen buiten het dienstenpakket Applicatie management, als afzonderlijke Projecten worden geïnitieerd en uitgevoerd, via het dienstenpakket DC/Cloud..

De prijs voor Applicatiemanagement bestaat uit: (zie ook tabel 1)

AM1.1 Basis-applicatiebeheer	FORFAIT

AM1.2 optie Toepassingsmanager	FORFAIT
AM1.3 optie BHV met SLA (fix)	FORFAIT
AM 1.4 optie custom Ops werk (regie)	PRESTATIES
AM 1.5 Licentie- en contractbeheer (optie)	FORFAIT
AM 1.6 Bijzondere licentie- en onderhoudscontracten	recurrent/maand, feitelijke kost per contractperiode (bv. jaar), of abonnementsformule met eventueel volumekosten
AM1.7 Managed business services	FORFAIT en/of VOLUME
AM 1.8 ALM-ondersteuning (ALM basis en CICD-diensten)	recurrent/maand, abonnementsformule met eventueel volumekosten
EWA's m.b.t. toepassingsbeheer	FORFAIT (per SSR) *EWA's zijn initieel niet van toepassing in Applicatiemanagement.*

Voor wat het Applicatiemanagement van de toepassing betreft:

a) Voor dienstverlening volgens "PRESTATIES", in regie, gelden de Eenheidsprijzen van de betrokken Profielen die ingezet worden voor het uitvoeren ervan, vooraf vastgelegd voor de uitvoering van betreffende exploitatieopdrachten en begrensd door de maximale eenheidsprijs van betreffend Profiel. Aanrekening ervan gebeurt op basis van de feitelijke gepresteerde volumes, in de betreffende periode.

b) Voor dienstverlening volgens "FORFAIT", geldt een "som over geheel" maandelijkse forfaitaire kostprijs die deze dienst volledig dekt, per toepassing.

c) Voor de bijzondere licentie- en onderhoudscontracten, ttz. Vo-specifieke contracten nodig voor en verbonden aan een toepassing, zijn er meerdere mogelijkheden, per toepassing en per contract te bepalen, zoals:

   - ofwel wordt een afzonderlijke recurrente forfaitaire prijs gehanteerd, periodiek herzienbaar,
   - ofwel wordt een contract conform de respectievelijke te hanteren contractperiode afzonderlijk in rekening gebracht op moment van vernieuwing of verlenging, bijvoorbeeld jaarlijks;
   - ofwel wordt een abonnementsformule gehanteerd met mogelijks volume of gebruiks-gedreven kosten, in welk geval de toepasselijke kost per periode (maand) aangerekend zal worden op basis van het reële verbruik.

   Het betreft hier de in de VO-specifieke contracten afgesproken Eenheidsprijzen

   Indien een VO-specifiek contract voor meerdere toepassingen wordt gebruikt, wordt een zo correct mogelijke versleuteling gebruikt. Het aandeel (verdeelsleutel) wordt geregistreerd in de beheerssystemen (CMDB). Deze gevallen worden zoveel mogelijk vermeden, door opsplitsing van de contracten per toepassing.

   Op elk moment moet duidelijk zijn welke contracten in welke mate voor een toepassing in beheer van toepassing zijn. Volledige transparantie inzake de contracten en het gebruik ervan wordt ten allen tijde gegeven. Kosten die verrekend worden op maandbasis, worden in de maandfactuur voor betreffende toepassing gebundeld.

Het gaat hier enkel over de contractperioden die nog niet verrekend werden als onderdeel van een Werkaanvraag.

d) Managed business services (AM1.7) die voor een toepassing mogelijks worden uitgetekend, ingeregeld en bediend, betreffen dienstverlening aan eindklanten of afnemers van de toepassing. Voor deze dienstverlening vanwege de Applicatiebeheerder, die deze diensten “as a service” aanbiedt, garandeert en eventueel financieel beheert en administreert, geldt het volgende:

   a. Enkel de **beheerskosten** voor deze specifieke diensten, mogen in kader van Applicatiemanagement van de toepassing worden aangerekend. Deze kost kan forfaitair zijn, en/of volume gebaseerd (eindgebruik, afname door afnemers), of een combinatie van beide. Het betreft een optionele kost die per maand wordt aangerekend.

   b. De eventuele kosten van het gebruik van de diensten zelf, die eventueel in opdracht van de Klant (toepassingseigenaar) periodiek worden gefactureerd via de dienstverlener aan de gebruikende afnemers, worden integraal doorgestort aan de Klant (toepassingseigenaar) of in mindering gebracht. De modaliteiten daarvan, zijn onderwerp van de inrichting van deze business-oriented services zelf. In dit concept kan een kostenmodel worden gebruikt voor de aanrekening van kosten aan de afnemers (eindgebruikers), dat bijv. kan gebaseerd zijn op reëel gebruik, verbruik of aantallen, frequentie, intensiteit of volumes, ed. In kader van deze dienstverlening (AM1.7) kan gevraagd worden om de aanrekeningen ook te laten verzorgen (facturatie).

e) AM1.8 omvat de componenten ‘ALM-Basis’ en ‘CICD/DevOps’: deze kostencomponenten betreffen een aandeel in de kosten van ALM-ondersteunende mechanismen en tooling. Deze worden **initieel forfaitair** opgenomen. In afstemming met de Eigenaar van de betreffende tool of inrichting, en met de Klanten waarvoor de ondersteunende tooling wordt benut, kan naderhand een kostenmodel worden ingesteld en goedgekeurd door de Eigenaar, dat opgenomen kan worden (of een verwijzing) in de Exploitatiedossiers. Zie ook de sectie “Toepassingsoverschrijdende ondersteuning”.

3.2.7 Facturatie

Zie ook de VOPO sectie “Financieel beheer”.

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;
- het totaal voor het beschikbaar houden van de bedrijfstoepassingen van de betrokken Klant, volgens de gevraagde beschikbaarheid, performantie, monitoring en beveiliging;
- het totaal van de prestaties m.b.t. de eventuele operationele regieprestaties “Custom Ops werk”, op basis van de door de Klant goedgekeurde prestatieregisters.
- 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 volume gedreven 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.
- Het totaal aan beheerskosten voor eventueel bij de toepassingen ingerichte AM1.7 Managed Business services, eventueel gestaafd met volume-gerelateerde gegevens over de voorbije periode.

  Het totaal aan kosten van de toepassingen inzake ALM (AM1.8), inclusief eventuele staving m.b.t. variabele aangerekende kosten.

3.2.8 Rapportering

Maandelijkse rapportage over de dienstverlening:

Maandelijks wordt in totaliteit en per Klant een overzicht gegeven van, voor alle toepassingen in beheer :

- De SLA-metrieken;
- Andere metrieken in verband met de dienstverlening;
- Rapportering van de als onderbouwing van de facturen vereiste gegevens, waaronder de hoeveelheden die in de voorbije periode werden afgenomen voor volume-gedreven kosten.

Zie ook "*Meten en rapporteren*" in VOPO, waarin o.a. het volgende is bepaald:

het is de verantwoordelijkheid van de ICT-Diensterlener om alle nodige data in het datawarehouse DDC-DWH beschikbaar te maken, op dagelijkse basis, volgens de voorgeschreven richtlijnen, om de performantie m.b.t. SLA's en metrieken te meten. Voor data die niet aanwezig zijn in de GOS zal de ICT-Dienstverlener die het systeem beheert dat deze data bevat, instaan voor het dagelijks aanleveren van deze data aan het datawarehouse DDC-DWH.

Periodieke portfolio rapportage (APA):

- Jaarlijks wordt een overzichtsrapport gegeven van de applicatie portfolio van de toepassingen in beheer. Zulke APA (*Applicatie Portfolio Assessment*) betreft een analyse op hoofdpunten en op basiskenmerken, die een beeld geeft van hoe het gesteld is met de toepassingen, en welke bijzonderheden meldenswaardig of kenmerkend zijn in het licht van technologische evoluties (bijv. cloud-benutting en cloud-readiness) of specifieke topics of aspecten met beheers- of beleidsfocus. Inclusief de maturiteit in en de mate van gebruik van ALM-mechanismen en automatisaties.
  Een APA zal normaliter in afstemming met de Integrator worden gepland, gecoördineerd en voorbereid. Eventueel zal daarbij een door het Bestuur of de Integrator beschikbaar gemaakte APM ondersteunende tooling worden ingezet en benut (data voeding, analytische rapportage).

Periodieke portfolio rapportage omtrent de staat van de toepassingen in beheer:

- Jaarlijks wordt voor alle toepassingen in beheer, een overzichtsrapport gemaakt en in DDC-DMS opgenomen, waarin per toepassing de technisch-operationele gezondheid en de veiligheidstoestand van de toepassing is opgenomen, en waarin onder andere resultaten en

conclusies van de kwetsbaarheidsanalyses zijn opgenomen. De evoluties en trends t.a.v. een vorige periode worden daarbij geduid.

Andere. Het is daarnaast ook mogelijk dat er voor individuele toepassingen in het Exploitatiedossier bijkomende rapportage wordt afgesproken, die integraal deel uitmaakt van het Applicatiemanagement van de toepassing (AM).

3.3 Projecten

3.3.1 Scope en doel

Dit Dienstenpakket moet toelaten om nieuwe toepassingen te ontwikkelen, en moet ook toelaten om in de verdere evolutie en ontwikkeling van de toepassingen en de omgeving te voorzien, via projectmatig aan te pakken opdrachten. Dat kan gaan om:

- Ontwikkelingsprojecten: vernieuwingen, uitbreidingen, projectmatige aanpassingen, ed..
- 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 resultaatsverbintenis of in middelenverbintenis, of de variant Target cost (zie verder).

Projecten kunnen in fasen worden ingedeeld, waarbij een fase een combinatie kan bevatten van gedeelten met een vaste totaalprijs (SOG, bijv. voor investeringen) en gedeelten in middelenverbintenis (o.b.v. vermoedelijke hoeveelheden en forfaitaire profielprijzen).

De uitvoering van fasen wordt afzonderlijk per fase of voor meerdere fasen tegelijk besteld.

Voor projecten is onder meer de sectie “Projectmanagement” in VOPO 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. In dergelijke Agile projecten is het de bedoeling om zowel planning en fasering als de prioritering en dus de concrete scope en inhoud, dynamischer te kunnen wijzigen in de loop van de uitvoering.

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 ICT-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 VOPO). 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, exploiteerbaarheid, 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. Een voorbeeld daarvan is een migratie van een traditioneel gehoste toepassing naar de cloud;
- **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.

Andere voorbeelden en soorten projecten:

- Werkbaar realiseren van een IOT gerelateerde oplossing, i.s.m. een gespecialiseerde 3de partij (VAR, gespecialiseerde integrator) en/of telecom provider;
- Solution design traject, voor een modern aangepakte VO-dienstverlening…waarbij voorstellen worden afgetoetst en een finaal ontwerp wordt uitgetekend;
- Beschikbaar maken van een beheerde CICD oplossing, voor shared gebruik ten behoeve van Applicaties en diverse ontwikkeltrajecten, conform afgestemde specificaties, policies en modaliteiten;
- Uitbreiding van de DMS-toepassingsomgeving, inclusief bijkomende platformlicenties;
- Vernieuwing van een Vo-specifiek licentie- of onderhoudscontract voor toepassing X;
- …

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.

A. 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, middelenverbintenis of Target Cost;
- 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 ook de sectie “Projectmanagement” in VOPO. Default is dit 20 werkdagen.
- De volledigheid en de mate van detail waarin bovenstaande elementen beschreven dienen te worden, is afhankelijk van het type Project en van het feit of het om een nieuwe infrastructuur/toepassing gaat dan wel om een aanpassing aan de bestaande ICT-infrastructuur/toepassing.
- 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.*

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

C. In een Werkaanvraag voor de bestelling van een projectwijziging, verwijst de Klant naar

- 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.

Projectaanvragen i.h.k.v. een minicompetitie, zijn duidelijk onderscheiden van de gewone projectaanvragen en ze volgen een specifiek proces. Zie daarvoor de sectie i.v.m. de Minicompetitie in afzonderlijk hoofdstuk 4.

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.

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

Zie ook het proces “Projectmanagement” in VOPO, waarin onder andere de antwoordtijd voor het opmaken van een Projectvoorstel wordt bepaald en de verwachte performantie en daaraan gerelateerde vereiste metrieken.

Dit wordt voor de Projecten voor Applicatiediensten verder aangevuld en geduid als volgt:

- 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.

Geldigheidstermijn

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.

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.

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 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 opmaken van een Projectvoorstel i.h.k.v. Minicompetitie

Zie ook hoofdstuk 4 i.v.m. de minicompetitie, en de sectie “Projectmanagement” in VOPO..

Een aanvraag (1 per dienstverlener) wordt getriggerd op basis van een door de Klant geformuleerde aanvraag tot minicompetitie.

Deze werkvraag afhandelen tot aan de indiening van een definitief voorstel (offerte), is incl. het naleven van eventuele bijzondere procedure-verwachtingen en vereisten. Deze aanvraag kan worden gedaan

door de Klant zelf (x3, 1 per ICT-Dienstverlener), maar zal bij voorkeur via ITSM-tooling getriggerd worden (ngl. verder af te stemmen procedures en werkafspraken). De begeleiding, opvolging of facilitering van de procedure kan eventueel ondersteund worden door de Integrator.

Ingediende offertes en andere communicatie worden vertrouwelijk behandeld, in het licht van gelijke behandeling van de aanbieders..

3.3.3.3 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, zie VOPO inzake de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen).

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), … Voor projecten inzake andere dan de klassieke Applicatieontwikkeling en -onderhoud, zoals bijvoorbeeld inzake toepassingen in het domein van Data en Analytics, worden eveneens principes, methodiek en technieken toegepast die gestoeld zijn op bewezen en gedocumenteerde goede praktijk of methodologie in betreffend werkdomein,

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 vooruitgangsrapportering 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 de 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 Project-documenten) 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 worden opgenomen in het gedeelte "Serviceorganisatie".

3.3.3.4 Werkaanvraag voor 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 Tijdige uitvoering van Projecten

Beschrijving en definitie

Deze indicator meet de verhouding tussen de effectieve projectduur en de afgesproken projectduur. Indien een Project bestaat uit verschillende afzonderlijk op te leveren fasen dan geldt deze 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).

Doelwaarde

De effectieve duur (in Werkdagen) voor het Project (of de betrokken fase) mag de afgesproken duur voor het Project (of betrokken fase) met niet meer dan 10% overschrijden. Die toegelaten overschrijding bedraagt 5 Werkdagen voor projecten met een afgesproken duur van minder dan 50 Werkdagen.

Wanneer een Project uit verschillende afzonderlijk op te leveren fasen bestaat, dan zal bij het niet halen van de vooropgestelde duur voor een bepaalde fase, de einddatum van de daaropvolgende fases aangepast worden. Echter de duurtijd (aantal Werkdagen) van de daaropvolgende fases blijft ongewijzigd.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

In het Projectvoorstel wordt de baseline-planning opgenomen. De planning dient alle activiteiten te omvatten vanaf de bestelling tot de Oplevering. De baseline 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 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.

De start- en einddata van Projecten en de eventuele fasen binnen het Project dienen ook geregistreerd te worden in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

Prijscorrectie

Er wordt een Prijscorrectie toegepast indien de effectieve duur (in Werkdagen) voor het Project (of de betrokken fase), de afgesproken duur voor het Project (of betrokken fase) met meer dan 10% overschrijdt. Deze Prijscorrectie bedraagt 10% van de prijs (excl. de prijs van de Producten) voor het Project (of de betrokken fase).

De ICT-Dienstverlener kan 50% van de toegepast Prijscorrectie recupereren indien de ICT-Dienstverlener er in slaagt om het volledige Project toch op te leveren voor de vooraf formeel goedgekeurde afgesproken einddatum (‘deadline’) van het volledige Project, zijnde de uiterste uitvoeringsdatum conform de (baseline planning van) de bestelde offerte.

Indien de effectieve duur (in Werkdagen) voor het Project (of de betrokken fase), de afgesproken duur voor het Project (of betrokken fase) met meer dan 20% overschrijdt heeft de Klant de optie om het Project stop te zetten zonder enige vergoeding aan de ICT-Dienstverlener.

Deze bepaling aangaande prijscorrectie affecteert geenszins het recht van de Klant op eventuele schadevergoeding voor de door de vertraging opgelopen schade, inclusief vergoeding van de eventuele meerkost bij voltooiing van het Project door een derde dienstverlener, na stopzetting conform deze bepaling.

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)

De eenheidsprijs die per profiel toe te passen is voor prestaties in kader van het Project, wordt in het Projectvoorstel opgenomen en deze wordt begrensd door de geldende maximale eenheidsprijs voor betreffend profiel.

Voor wat betreft de prijs van de prestaties, zijn er per fase drie opties: in resultaatsverbintenis tegen vaste prijs (RV), in middelenverbintenis (MV), of volgens Target cost (TC)..

RV:

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.

MV:

Voor de Projecten of projectfasen die in “middelenverbintenis” uitgevoerd worden, wordt de uiteindelijk te betalen prijs bepaald door het reëel gepresteerde aantal mensuren per Profiel en hun Eenheidsprijs en de werkelijk geleverde Producten met hun Eenheidsprijs. Dit wordt gestaafd op basis van timesheets die periodeiek (wekelijks of maandelijks, af te stemmen met de Klant PL) aan de projectleider van de Klant ter goedkeuring dienen voorgelegd. Bij projectfasen in middelenverbintenis kunnen eventueel wel bepaalde delen in resultaatsverbintenis aangeboden worden.

TC:

Target cost zoals in deze Overeenkomst toegepast, betekent:

- Een Target kostprijs wordt vooraf in offerte vastgesteld, voor een geheel van te leveren prestaties. Dit geeft een totaalprijs aan waartegen de fase normaliter gerealiseerd kan worden, en die aldus ook het bedrag aangeeft voor de kostprijs van betreffende fase of project.
- De Target kost komt tot stand door een professionele raming met kennis van zaken, op basis van een zo concrete mogelijke vooropgestelde opdrachtbeschrijving (bijv. user stories), en eventueel na een vorm van onderhandeling. De Target kost is een zo goed als mogelijk ingeschatte kostprijs, die in overeenstemming is met en akkoord kan krijgen van de Klant. Voor opdrachten waar een redelijke inschatting onmogelijk vooraf te maken is, is Target cost niet aangewezen.
- Er wordt ook een “Cap” bedrag vooraf vastgesteld, dat de absolute bovengrens aangeeft. Het kostendeel bovenop een bereikte Cap-kostprijs, wordt niet aangerekend, aangerekend aan de Klant. Per default wordt de Cap vastgesteld op: Target kost + 40%.
- Prestatiekosten waarmee de Target wordt overschreden, tot aan de Cap, worden aan 50% van de dit kostendeel aangerekend. Aldus wordt de overschrijding van de Target kostprijs ontmoedigd.
- Indien een fase of project kan worden gerealiseerd met minder dan de geplande prestatieskost van de Target kost, dan wordt het verschil tussen de aangerekende feitelijk geleverde prestaties en de voor dezelfde opdracht geldende Target kost, aan 50% gefactureerd aan de Klant.

Formule:

Factuurprijs voor prestaties = 50% van Target kostprijs + 50% van kostprijs van feitelijke prestaties, en dit tot aan het Cap bedrag.

Voorbeeld ter illustratie: Target = 100K, Cap = 140K. Er zijn daarenboven 20K aan investeringen.

Indien bijv. reëel gepresteerd twv 80K + 20K investeringen

Factuur: 50K (50% target) + 40K (50% van 80K) = 90K + 20K investering = 110K

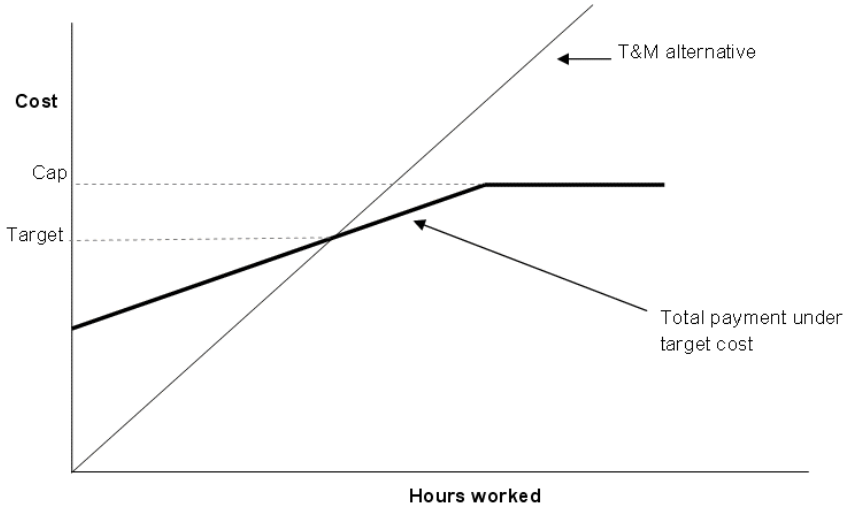
Indien bijv. reëel gepresteerd twv 120K + 20K investeringen

Factuur: 50K + 60K (50% van 120K) = 110K + 20K investering = 130K

Indien bijv. reëel gepresteerd boven Cap, bv. twv 200K prestaties + 20K investeringen

Factuur: CAPPED (50K + 50% x 200K = 150K >140K) = 140K + 20K investering = 160K

Grafisch geschetst (illustratie):



Deze TC-aanpak is bedoeld om het risico bij uitvoering te delen tussen Klant en ICT-Dienstverlener. Een Target kostprijs laat toe om minder risicopremie te verrekenen in de te bestellen totaalprijs, dan wat ingeval van een RV het geval zou zijn. Tegelijk stelt de Target cost een te verwachten totaalprijs, en bovendien nog eens een Cap, in tegenstelling tot een eventueel mogelijke belangrijke prestatie- en kostenverhoging indien een MV opdracht in de uitvoering zou uitlopen ten opzichte van de bij bestelling aangenomen verwachting; in een MV worden alle nodige effectieve prestaties aangerekend.

Een TC aanpak en kostprijs is aangewezen indien er in voldoende mate een normale verwachting ten aanzien van de werklast in de opdracht geraamd of berekend kan worden (de Target), wat bijvoorbeeld het geval is indien er op basis van een voldoende heldere behoeftenformulering een voorafgaande plannings- en ramingsoefening is kunnen gebeuren, waarmee het Target niveau voor betreffende bereik van de opdracht met voldoende vertrouwen vastgesteld is kunnen worden.

Ingeval van Target cost worden eventuele gedeelten tegen een forfaitaire vaste kost, zoals investeringen, afzonderlijk behandeld en afgerekend, en deze worden niet in rekening gebracht in bovenvermelde verrekening van prestaties.

Onderaanneming

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 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.

3.3.7 Rapportering

Project management rapportage en documentatie

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

- Tijdens de uitvoering van een Project dient in DDC-DMS een projectdossier 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
- Configuratiebeheer: informatie en documenten onder configuratiebeheer worden steeds aangepast en geüpdatet in lijn met de doorgevoerde wijzigingen (bijv. CMDB, bijgewerkte DSL repositories, bijgewerkte toepassingsdossiers)

Voor wat de formele documenten en informatie betreft, kan gevraagd worden om deze in een centraal aanvraag- en bestelopvolgsysteem op te nemen (zie ook VOPO in verband met de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen). Integratie of interfacing met en benutting van dergelijk systeem, valt onder de vereisten inzake integratie- en samenwerking.

Rapportage over de Project-werkaanvragen en de Projecten

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 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 (projectnaam);
- Identificatie van de Klant;
- Datum indiening Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel;
- Of, igv minicompetitie: Datum indiening Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel i.h.k.v. Minicompetitie
- Aanduiding Minicompetitie (aangevraagd i.h.k.v. een procedure Minicompetitie);
- 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).

Metrieken

De ICT dienstverlener levert de nodige rapportage en gegevens inzake de metrieken vereist in de ondersteunende processen, zoals Projectmanagement, in VOPO.

- Minstens jaarlijks: *Voldoende deelname in minicompetities voor Projecten*.
- Maandelijks: *De antwoordtijd voor het opmaken van een Projectvoorstel*

Zie ook VOPO sectie “Project management” omtrent betreffende metrieken.

3.4 Ondersteuningsopdrachten in regie

3.4.1 Scope en doel

Zowel inzake de omgeving als inzake een 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 personele 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, of andere benodigde ondersteuning te bekomen.

Ondersteuningsopdrachten in regie moeten onder meer toelaten om:

- Aan te sluiten bij een DevOps inrichting, met gemengde teams die instaan voor zowel operationele aspecten als het vlot doorstromen van wijzigingen;
- Samenhangende profielen in teamverband te kunnen inzetten ten behoeve van wijzigingen (software onderhoud);
- Agile uitvoerings- en beheersmethoden te gebruiken;
- Ad hoc ondersteuning te bieden in het kader van diverse Applicatiediensten, aanvullend op de geregelde dienstverlening. Klein werk of ad hoc ondersteuning in regie is voor elke toepassing in beheer in principe mogelijk en te voorzien.

Onder Ondersteuningsopdrachten kan onder andere het volgende worden bekomen:

- Ad hoc ondersteuning voor toepassingen in exploitatiebeheer is een van de mogelijkheden die door de opdrachten in regie mogelijk worden gemaakt. In dat geval steeds complementair en dus aanvullend aan de in het Applicatie-management (Exploitatie) zelf reeds voorziene en in betreffende eenheidsprijzen reeds opgenomen prestaties.
- Medewerking aan applicatieontwikkeling in ruimere zin, inzake toepassingen die al dan niet ook in Applicatiebeheer zijn, door het inzetten van specialisten ter zake.
- 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 Applicatiediensten.
- Door het inzetten van de gespecialiseerde profielen ter zake, is het ook mogelijk voor de Klant om een zgn. DevOps team en werkwijze in te richten en in te zetten ten behoeve van een vlotte overgang van diverse ontwikkelingen en wijzigingen naar operationele uitrol en exploitatie.
- Ook verkennende, oriënterende of voorbereidende dienstverlening ten behoeve van potentiële of bestaande Klanten voor applicatiebeheer diensten zijn mogelijk in kader van dit dienstverleningspakket.

Aard van de opdrachten

Het gaat om opdrachten waarvoor de prestaties worden geleverd en afgerekend “in regie”, waarbij door de ICT-Dienstverlener profielen ingezet zullen worden voor het uitvoeren van activiteiten in opdracht van de Klant, en die afgerekend worden op basis van geleverde prestaties.

Ondersteuning in regie betreft uitsluitend prestaties. Onderdelen tegen forfaitaire totaalprijs, en investeringen, evenals onderhoudscontracten e.d.. zijn niet in het bereik van de Ondersteuningsopdrachten in regie. Deze behoeften kunnen wel via het dienstenpakket Projecten worden ingevuld.

Minicompetitie

Het dienstenpakket “Projecten” wordt benut ingeval het gaat om opdrachten waarvoor minicompetitie vereist is volgens het hoofdstuk “Competitie in het kader van de applicatiediensten”, en er wordt in dat geval beroep gedaan op de daartoe voorziene Werkaanvragen en modaliteiten van Projecten. Het dienstenpakket Ondersteuningsopdrachten in regie is hiervoor niet geschikt.

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 om een aantal wijzigingen te realiseren en door te voeren, en/of om DevOps ter realiseren en een dynamisch operationeel beheer 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 operationeel gerichte profielen (“DevOps”), kan een opportune werkwijze zijn indien er een voldoende omvang aan gewenste wijzigingen geïmplementeerd en beheerd 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 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

Bij ondersteuningsopdrachten in regie, is de Klant de verantwoordelijke voor de coördinatie en leiding in de uit te voeren werkzaamheden. Hij kan zich daarvoor eventueel laten bijstaan door een aantal geschikte coördinerende of leidinggevende profielen eveneens te voorzien. In een Agile werkwijze, zullen de wijzigingen zelf 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, weliswaar in overleg met de Klant en in lijn met zijn methodiek en vereisten, in het team zelf vorm gegeven en afgesproken.

Ad hoc ondersteuning en klein werk voor toepassingen in beheer

Ad hoc en klein onderhoud (correctief, adaptief), en ad hoc opdrachten inzake technisch operationeel of functioneel beheer voor een toepassing in beheer (i.e. waarop applicatiebeheer is voorzien), zijn mogelijk via Ondersteuningsopdrachten in regie. Klein werk of ad hoc ondersteuning in regie is voor elke toepassing in beheer in principe mogelijk en te voorzien. M.b.t. toepassingen in beheer, gaan de opdrachten in principe steeds uit van de daarvoor gemachtigde applicatiebeheerder(s) aan klantzijde.

De opdrachten worden ten allen tijde kwaliteitsvol uitgevoerd.

Ontwikkeling in het kader van Ondersteuningsopdrachten: software onderhoud

Werkzaamheden met betrekking tot software-onderhoud, ook als deze in regie worden uitgevoerd, dienen (afhankelijk van de gemaakte afspraken met de Klant) wel steeds kwaliteitsvol te gebeuren, en gecombineerd te worden met activiteiten inzake release packaging, technische en gebruikersondersteuning, monitoring, rapportering en review. Ingeval van onderhoud van de toepassing (software onderhoud) worden de vereisten inzake ontwikkeling gerespecteerd (zie o.a. ook “Ontwikkeling en beheer van software” in VOPO).

Onder andere de vereisten, policies en processen m.b.t. informatieveiligheid, change control, configuratiebeheer, verificatiebeheer, release management, monitoring, … worden in acht genomen, ook bij softwareonderhoud in het kader van ondersteuningsopdrachten in regie..

Configuratiebeheer

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, worden als code-baseline opgenomen in het daarvoor te gebruiken DML.

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.

Opvolging en rapportering:

Zie ook VOPO, inzake Behandelen van Werkaanvragen.

- De opdrachten worden opgenomen in een geschikte tool, waar ook de opvolging van de uitvoering ervan kan gebeuren, transparant opvolgbaar voor de klant (bijv. Jira).
- Alle prestaties in kader van deze dienst worden in een prestatie-opvolgsysteem geregistreerd, in functie van het maken van prestatiestaten.
- Maandelijks worden de voor klein werk of ad hoc ondersteuning geleverde prestaties voorgelegd (prestatiestaten).

3.4.2 Geconcretiseerd door

De inhoud van de aanvraag, evenals de procedure en modaliteit, kan verschillen naargelang de opdracht.

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

De inhoud van deze Werkaanvraag wordt beperkt tot het nodige, in functie van de concrete opdracht, maar laat toe aan de ICT-Dienstverlener om de juiste profielen en de omvang van de in te zetten

prestaties goed in te schatten.

3.4.3 Uitvoeringsmodaliteiten

3.4.3.1 Werkaanvraag voor ad hoc ondersteuning in regie

Een eenvoudig Werkaanvraag-proces is gewenst voor ad hoc ondersteuningsaanvragen, die gerelateerd zijn aan andere diensten zoals een toepassing in Exploitatie beheer (Applicatie management).

In het Exploitatiedossier zal van een aantal te verwachten dergelijke ad hoc opdrachten, uit te voeren in regie, melding zijn gemaakt, met eventueel daarbij een specifieke afspraak omtrent de te volgen aanvraag ervan, bijv. i.v.m. wie bepaalde aanvragen mag doen, en hoe ze afgehandeld moeten worden.

Voor dit type ad hoc Werkaanvraag, wordt een kortlopende en eenvoudige procedure ingericht. De inhoud van de ad hoc aanvraag (een korte beschrijving), een beperkte eenvoudige raming vanwege de ICT-Dienstverlener, en de goedkeuring worden bijgehouden in een geschikt registratie- en opvolgsysteem.
Dit kan eventueel een ander zijn dan hetgeen gebruikt wordt als Gemeenschappelijk Ondersteunend Systeem voor de registratie en opvolging van Werkaanvragen, maar dienst daar dan wel mee te integreren. Bijv. een issue management systeem als Jira of een ander systeem dat toelaat om dergelijke ad hoc “requests” snel en eenvoudig te administreren en dat vlot bruikbaar is voor zowel de betreffende uitvoerende teams bij de ICT-dienstverlener als de Klant (bv. de Applicatiebeheerder).

Er is voor ad hoc ondersteuning in regie in principe geen SLA per Werkaanvraag, ook al kan er een richtinggevende afspraak over zijn gemaakt in het Exploitatiedossier.

Ad hoc opdrachten “op afroep”, indien aldus in exploitatiedossiers opgenomen, worden tevens op deze wijze geregistreerd, zodat bij de prestatie-registratie naar de betreffende opdracht kan verwezen worden.

De vereiste goedkeuringen worden bekomen vooraleer de Werkaanvraag wordt uitgevoerd. Dit houdt onder andere in het opzetten van de goedkeuringsflows in functie van de vereisten van de Klant.

Voor ad hoc ondersteuning in regie voor beperkte werkzaamheden in verband met een toepassing in beheer, mits ingediend door geautoriseerde functiehouder (in principe de Applicatiebeheerder) aan klantzijde, kan een onmiddellijke uitvoering gevraagd worden zonder verdere bevestiging van goedkeuring.

3.4.3.2 Werkaanvraag voor de opmaak van een voorstel voor ondersteuning in regie

Via een “Werkaanvraag voor opmaak van een voorstel voor ondersteuning in regie”, wordt een voorstel 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 geprioriteerd (bv. backlog), in verband met de toepassingen en/of de daarbij gebruikte ICT-omgeving.

De Werkaanvraag (“aanvraag voor ondersteuning”) vermeldt:

- Kenmerkende korte omschrijving
- De aard van de opdrachten waaraan gewerkt zal worden. Omschrijving van het voorwerp en het doel.
- Toepassing: de eventuele 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.

Ondersteuningsvoorstel (offerte)

Een voorstel ("ondersteuningsvoorstel") wordt als offerte opgemaakt en bestelbaar voorgelegd, in antwoord op de betreffende Werkaanvraag.

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):

- een tabel met de toe te passen eenheidsprijzen per profiel, en de vermoedelijke hoeveelheden.
- de totale raming voor de ondersteuningsopdracht (eventueel met subtotalen per periode bijv. per kalenderjaar en -maand) wordt toegevoegd.

Het voorstel geeft tevens 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).

Goedkeuring

De vereiste goedkeuringen worden bekomen vooraleer de Werkaanvraag wordt uitgevoerd. Dit houdt onder andere in het opzetten van de goedkeuringsflows in functie van de vereisten van de Klant.

3.4.3.3 Werkaanvraag voor de uitvoering van een Ondersteuningsvoorstel in regie

De bestelling gebeurt door goedkeuring van een Ondersteuningsvoorstel. De ondersteuningsopdracht gaat daarmee in uitvoering.

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

De bestelling van een ondersteuningsopdracht vermeldt:

- Eenduidige verwijzing naar de aanvraag voor ondersteuning en het bijhorende goedgekeurde ondersteuningsvoorstel.
- 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.

3.4.3.4 Werkaanvraag voor de wijziging van een lopende ondersteuningsopdracht

Elke significante 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.

Een wijziging van een ondersteuningsopdracht in uitvoering, vermeldt:

- De bestelde te wijzigen ondersteuningsopdracht: i.e. de goedgekeurde Werkaanvraag.
- Beschrijving van de door te voeren wijziging.
- Eventueel gewijzigde raming en/of facturatieparameters.

3.4.4 Metriek

3.4.4.1 Antwoordtijd voor het maken van goede Ondersteuningsvoorstellen

Beschrijving en definitie

Naar analogie met Projecten, is er ook een metriek m.b.t. de antwoordtijd voor die gevallen waar een offerte, i.e. een voorstel tot ondersteuning in regie, werd gevraagd. Deze wordt als volgt gedefinieerd:

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

De doelwaarde is om binnen de 15 Werkdagen een goede, bestelbare offerte af te leveren bij de Klant, tenzij een andere termijn is afgesproken (een zogenaamde "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.

Er wordt verwacht dat op maandelijkse basis, 95% van de Werkaanvragen voor het opmaken van een Ondersteuningsvoorstel de doelwaarde van 15 Werkdagen of de NDD haalt. Indien de ICT-Dienstverlener deze 95% niet haalt, dan zal de ICT-Dienstverlener Verbetervoorstellen formuleren, deze agenderen op het Tactisch overleg ICT-Dienstverlening en opvolgen tot het doel van 95% wordt gehaald tijdens 3 opeenvolgende maanden.

Per kwartaal analyseert de ICT-Dienstverleners ook per Klant het percentage Werkaanvragen voor het opmaken van een Ondersteuningsvoorstel dat de doelwaarde van 15 Werkdagen of de NDD haalt. Indien voor een specifieke Klant, minder dan 80% van deze Werkaanvragen de doelwaarde haalt, dan zal de ICT-Dienstverlener hiervoor een Probleem openen en dit afhandelen via het Problem management proces.

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.

Teneinde de hierboven gegeven termijn te borgen zal de Dienstverlener binnen de 5 werkdagen na ontvangst van de Werkaanvraag schriftelijk aan de klant melden dat hij hetzij voldoende informatie heeft om de Werkaanvraag binnen de gestelde termijn met een goede, bestelbare offerte te beantwoorden,

dan wel de nodige aanvullende vragen formuleren om de Werkaanvraag te vervolledigen en/of om een informatievergadering verzoeken. De termijn voor de indiening van een offerte is opgeschort tot de Klant hetzij de gestelde vragen schriftelijk heeft beantwoord en/of een informatievergadering heeft plaatsgevonden.

Indien de Dienstverlener geen aanvullende vragen heeft geformuleerd en/of geen informatievergadering heeft aangevraagd zoals hierboven omschreven, dan geldt dit als bevestiging dat voldoende informatie werd verstrekt door de Klant is het de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener om de offerte binnen die hierboven aangegeven termijn af te leveren.

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.

3.4.5 Prijsmechanisme

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

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

Geleverde prestaties worden gestaafd op basis van timesheets die periodiek, minstens maandelijks, 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.

3.4.6 Prijscorrectie

Niet van toepassing.

3.4.7 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, en voor het Bestuur en de Integrator toegankelijk beheerssysteem, zoals DDC-DMS..

3.4.8 Rapportering

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 Bedrijfstoepassing(en) waarop de opdracht betrekking heeft;
- Datum indiening Werkaanvraag;
- Datum beschikbaarheid bestelbaar Ondersteuningsvoorstel (offerte);
- Datum vastlegging (door Klant in te geven datum);
- Datum bestelling of goedkeuring (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).

Metrieken

De ICT-Dienstverlener levert alle data in de toepasselijke Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen aan, in functie van periodieke rapportages en zorgt voor de rapportage van:

- Alle toepasselijke metrieken zoals bepaald in VOPO, in het bijzonder deze m.b.t. het proces “Behandelen van Werkaanvragen”.
- De metriek “Antwoordtijd voor het maken van goede Ondersteuningsvoorstellen”, zoals hierboven bepaald.

3.5 Toepassingsoverschrijdende ondersteuning

3.5.1 Objectief

Ten behoeve van een kwalitatieve dienstverlening en oplossingen voor de Vo, worden toepassing overschrijdende middelen voorzien. Hieronder wordt verstaan: alle ALM-ondersteunende of -bevorderende mechanismen, hulpmiddelen en maatregelen die het onderhoud van toepassingen en de nieuwe ontwikkelingen bevorderen of faciliteren.

Een typisch voorbeeld daarvan zijn de CI en/of CD ontwikkel- en deploy pipelines, waarbij diverse tools in een vlot werkende aaneenschakeling en met de nodige automatisering de ontwikkelingen effectief ondersteuning bieden, en dit voor diverse fasen in het proces en t.b.v. diverse betrokken teams en rollen. Naast vlotheiden efficiëntie, bieden zulke hulpmiddelen en mechanismen ook diverse voordelen op vlak van kwaliteitsverzekering.

De Vo onderschrijft het belang van dergelijke ondersteunende tools en mechanismen, en verwacht dan ook dat er in het kader van de Applicatiediensten van bij de aanvang in bepaalde mate gebruik wordt van gemaakt.

Na te streven baten:

Door beschikbaar en bruikbaar gemaakte ALM mechanismen, indien opgezet en gebruikt in het kader van projecten of andere wijzigingen in het kader van de Applicatiedienstverlening,

- worden maximaal de automatisaties en faciliteiten benut, waardoor de kwaliteit van deze wijzigingen kan worden verbeterd en geoptimaliseerd, en de kostprijs van het realiseren en uitrollen ervan aanzienlijk kan worden beperkt;
- worden kortere doorlooptijden in ontwikkelingen mogelijk
- wordt kortere *time-to-market* van software-producten mogelijk
- wordt een systematische aanpak van geautomatiseerd, progressief en quasi continu testen over de gehele applicatie levenscyclus gefaciliteerd en bevorderd
- door het systematisch integreren van de 'ALM basisfaciliteit' verhogen we de overdraagbaarheid, faciliteren we het werken met meerdere ICT dienstleveranciers in perceel 5 en reduceren we het aantal systemen met identieke functies

Objectieven

Het objectief is dat de ICT dienstverlener voor de meest gangbare technologieën (omgevingen) een performant ALM mechanisme inzet en benut, ondersteund door de nodige tools en omgevingen, en met een belangrijke mate van automatisatie die overeenkomt met de goede praktijk in ontwikkelingen.

In het bijzonder wordt verwacht dat in de Applicatiediensten in afdoende mate adequaat gebruik gemaakt wordt van CI/CD en DevOps, voor de toepassingen die in exploitatiebeheer zijn en voor software onderhoud of nieuwe ontwikkelingen.

- 'Continuous integration' en 'continuous deployment' ("CICD") biedt o.a. mogelijkheden op vlak van maximaal geautomatiseerd uitvoeren van kwaliteitscontroles en testen, waardoor naast een kwaliteitsbewaking een eenvoudige en vlotte in productiestelling gerealiseerd kan worden voor de meeste gangbare technologieën.
- Ook DevOps tooling en frameworks, testautomatisatie-inrichting, en eventuele andere performantie hulpmiddelen die een bijzonder beheer en knowhow vergen en ingepast kunnen worden ter verbetering van het beheer van de levenscyclus van toepassingen en -omgeving, worden hier bedoeld.
- Ter bevordering van deze aanpak, plant het Bestuur het opzet en beschikbaar stellen van een "Vo-ALM Basisfaciliteit" die algemeen gebruikt kan worden door de diverse ICT-Dienstverleners.

3.5.2 Scope

Het bereik inzake toepassingsoverschrijdende ondersteuning, betreft:

- ALM-gerelateerde activiteiten: ALM-gerelateerde activiteiten uit te voeren, in het kader van Applicatiemanagement, Projecten en Ondersteuningsopdrachten;
- ALM-ondersteunende oplossingen: het opzetten, beheren en bedienen, beschikbaar en bruikbaar maken, opvolgen en doen evolueren van ALM-ondersteunende oplossingen
    - voorbeeld: de Vo-ALM Basisfaciliteit
    - voorbeeld: een eigen CICD/DevOps inrichting i.h.k.v. de initiële transitie.

3.5.2.1 Activiteiten

Beheerstaken voor ALM-mechanismen in eigen beheer of in beheer genomen in opdracht van de Klant als toepassing:

- Operationele beheersactiviteiten (zie ook Applicatiemanagement)
    - op vlak van
        - de onderliggende infrastructuur en platformen of (cloud)diensten
        - de ALM-oplossing zelf
        - integratie met de 'Vo-ALM Basisfaciliteit'
        - de ondersteuning van de gebruikers ervan
    - zoals:
        - opvolgen en afhandelen van incidenten en problemen
        - toegangsbeheer en autorisaties voor gebruik van de omgevingen
        - de elementen van de ALM-oplossing (afspraken i.v.m. beheer en gebruik, toegang en ontsluiting, autorisaties, de architectuur en het design van de oplossing, de aangebrachte code, scripts en automatisaties, procedures, beheers- en werkinstructies, veiligheid incl. beschrijving van afspraken, maatregelen en documentatie i.h.k.v. AVG, …) incorporeren in het Exploitatiedossier van de desbetreffende toepassing
        - configuratiebeheer: CMDB registraties i.v.m. de ALM-oplossing. Tevens worden periodiek de ALM gerelateerde VO-specifieke configuraties en automatisaties, zoals voor bedrijfstoepassingen i.h.k.v. de Applicatiemanagement diensten, in DML opgenomen, in functie van het borgen van continuïteit en herstelbaarheid van de oplossing.
        - Betreffende de SLA, wordt een regeling afgesproken en opgenomen in het exploitatiedossier.
        - andere, vergelijkbaar met activiteiten voor het beschikbaar houden van een toepassing in beheer.
- Prestaties voor gebruik, onderhoud, verbetering en uitbouw van de oplossing en de omgeving, incl. automatisaties en integraties.
    - Deze zijn doorgaans inbegrepen in de prijs van de gebruikende toepassingen die is vermeld onder de kostencomponent AM1.8.2.
    - Significante wijzigingen van deze ondersteunende middelen kunnen aanleiding geven tot een aangepaste AM1.8.2 prijs in de gebruikende toepassingen. Bijv. extra add-ons, bijkomende modules en functionaliteiten, enz.
    - Sommige uitbreidingen of andere belangrijke aanpassingen zullen pas na akkoord met de Klant, en via een Project in opdracht van de Klant gerealiseerd worden.
- Afstemming met het Bestuur, de Integrator, de andere Applicatie-dienstverleners en eventueel de Klant (igv een klant specifieke inrichting).
    - Dit moet leiden tot een afgestemde architectuur, richtlijnen en procedures in verband met de ALM-oplossing, het beheer ervan, het goed gebruik ervan in ontwikkelingen.
    - De reeds voorziene overlegfora (o.a. "Tactisch overleg IT architectuur" en "Tactisch overleg architectuur Het Bestuur en ICT-Dienstverleners") kunnen worden gebruikt. Eventueel wordt bijkomend afgestemd, indien nodig.
    - Voor oplossingen in eigen beheer, is de ICT-Dienstverlener zelf *Design Authority*; voor andere oplossingen (toepassingen) is de Klant (eigenaar van de toepassing) *Design*

Authority.

- Het maken en bespreken van een roadmap op MLT en in meerjarenperspectief in functie van innovatie en verbetering op het gebied van ALM en ondersteunende oplossingen in het ecosysteem
- Periodieke rapportage. Zie de sectie “Rapportering” in dit hoofdstuk voor specifieke vereisten.
- Participatie in de fora, conform VOPO

3.5.2.2 Oplossingen

De voorziene ALM oplossingen kunnen verschillende vormen aannemen, afhankelijk van wat de behoeften zijn van Klanten, en wat eventuele richtlijnen of standaarden hierover eventueel voorschrijven:

- dienstverlener-eigen ALM-oplossingen: geïntegreerd met de Vo-ALM Basisfaciliteit, maximaal gebaseerd op (af te stemmen, open) standaarden en compatibel met eventuele andere ALM-oplossingen in het ecosysteem. Van elke applicatiedienstverlener wordt verwacht dat hij hier de nodige knowhow en dagelijkse praktijkervaring in heeft, incl. omtrent de nodige tooling en integraties, en hij zulke oplossing ook effectief beschikbaar heeft of in staat is om dit snel voor benutting in de Vo beschikbaar te maken conform goede gangbare praktijken en afgestemde werkwijzen en standaarden.
- een klant-specifieke ALM-oplossing, waarvoor het operationeel beheer aan de applicatiedienstverlener wordt toegewezen. Nieuwe dergelijke omgevingen worden als Project gerealiseerd, en kunnen vervolgens recurrent operationeel beheerd en uitgebaat worden als een toepassing in beheer. Eventueel kan hier de kostencomponent AM1.7 ‘Managed business services’ gebruikt worden om een aantal bijhorende diensten inclusief kostenmodel te definiëren. De ICT dienstverlener zal sowieso het hergebruik en integratie met de ALM basisfaciliteit in deze context maximaal proberen te realiseren.
- ALM-oplossingen als onderdeel van een toepassing: In het kader van de initiële overname in beheer van toepassingen, kan het zijn dat een aantal bestaande toepassingen inclusief hun eigen CICD-platformen (tooling, straten of pipelines) in hun huidige toestand worden overgenomen, waarbij de CICD als een onderdeel van de toepassing wordt beschouwd. De gerelateerde kosten dienen opgenomen te worden in de AM1.8.2 kostencomponent. Via een project kan zulke specifieke CICD omgeving nadien gemigreerd worden naar de algemene oplossing die door de ICT dienstleverancier wordt aangeboden.
- Afzonderlijke oplossingen ter beschikking gesteld door de Klant. Het is mogelijk dat de Klant zelf ALM-mechanismen aanhoudt en openstelt voor gebruik in kader van de Applicatiediensten door de ICT-Dienstverlener. Bijvoorbeeld: een eigen CICD pipeline. Dat kan beperkt zijn tot de scope van een bepaalde toepassing, of toepassingsoverschrijdend. De overname van dergelijke (bestaande) Klant-eigen oplossing behoort ook tot de mogelijkheden, middels het uitvoeren van een Project, om de oplossing om te vormen tot een toepassing in beheer (AM-dienstverlening).

Opzet en gebruik van ALM-mechanismen

Deze ALM-bevorderende mechanismen worden geïncorporeerd in de dienstverleningsprocessen en zullen gebruikt worden voor de eigen ontwikkelingen (in kader van onderhoud of projecten). Het moet echter ook mogelijk zijn om deze ALM mechanismen open te stellen voor gebruik door derden, ingeval van ontwikkelingen door derden, gemengde teams of waar bv ook de klant een functie heeft te vervullen in het geheel. Daarom zijn ze bij voorkeur gebaseerd op open (niet-leveranciergebonden) technologieën en veelgebruikte open-software tools.

- Voor nieuwe toepassingen wordt wat het ALM aspect betreft een initiële “onboarding” gedaan in kader van het in beheer nemen van de toepassing, en de kosten daarvoor, en ook de nodige verificaties en de in productie stelling zelf worden in het betreffende project opgenomen. Daartoe zal de ICT dienstverlener, op vraag van de Klant of van derden in opdracht van de Klant, de nodige input, randvoorwaarden en ook de prijsopgave leveren, zodat de Klant tijdig (bijv. reeds bij de opmaak van projectvoorstellen voor ontwikkelingen) een gekende projectprijs kan bekomen.
- Voor bestaande toepassingen zijn er geen onboarding kosten, na de initiële transitie. De recurrente kosten gerelateerd aan ALM worden opgenomen in de kostencomponent AM1.8.1 en AM 1.8.2.

3.5.3 Aandachtspunten inzake de Initiële transitie

Prestaties, investeringen en (onderhouds-)contracten voor de initiële realisatie, het opzet en het operationeel maken van een ALM-oplossing en -omgeving(en):

- Bij de initiële transitie worden bestaande ontwikkeling-pipelines overgenomen, gemigreerd of getransformeerd, in functie van de noden en behoeften op korte termijn (continuïteit) en in functie van eventuele afspraken dienaangaande die met het Bestuur, de Integrator en/of de Klant (toepassingseigenaar) gemaakt zouden worden.
- Deze kosten zijn onderdeel van de initiële transitie, waarin de diensten en processen worden ingericht en er op structurele wijze aan ondersteunende tooling wordt voorzien, inclusief de integratie met de ‘ALM Basisfaciliteit’.

De kosten van inrichting en onboarding worden als volgt opgenomen:

- De onboarding kost in nieuwe ALM-mechanismen (CICD) van een toepassing is op te nemen bij de eenmalige transitiekost van de betreffende toepassing;
- De inrichtingskost van een geschikte ALM-ondersteunende (CICD) tooling, die toepassingsoverschrijdend is, is op te nemen in de eenmalige initiële transitiekost voor de generieke inrichting van de dienstverlening, en qua planning en prestaties op te nemen in het transitie projectplan.

HB-plus Lambda

Toepassingen die op de “HB-plus Lambda” CICD omgeving zijn ingericht, wat gebaseerd is op gangbare technologie en producten (zie Referentiebibliotheek), moeten tijdens de initiële transitie met een minstens gelijkwaardige CICD-pipeline dienst worden voorzien.

De CICD Lambda omgeving zelf is immers eigendom van de huidige dienstverlener (HB-plus) en zal als dusdanig als platform niet overgenomen kunnen worden.

De onboarding van de desbetreffende toepassingen op een nieuw ALM mechanisme (van de nieuwe ICT-Dienstverlener) moet worden voorzien tijdens en in scope van de initiële transitie.

Oplossingen in eigen beheer van de Klant

De overname van Klant-eigen ALM-oplossingen zelf, die in eigen beheer zijn van de Klant, is niet in scope van de Initiële transitie. Optioneel en supplementair kan een eventuele overname in beheer van zulke Klant-eigen faciliteit gebeuren: op vraag van de Klant en middels een afzonderlijk Project.

3.5.4 De Vo-ALM Basisfaciliteit

3.5.4.1 Doel

Een eerste vorm van toepassingsoverschrijdende ondersteuning, wordt voorzien tijdens de initiële

transitie periode: een “Vo-ALM Basisfaciliteit”.

Deze zal centraal worden ingericht, om gebruikt te worden door de ICT Dienstverleners van de Applicatiediensten, maar het zal ook in ruimere zin bruikbaar worden gemaakt in het Ecosysteem.

O.a. volgende voordelen en baten worden daarbij nagestreefd:

- Ontzorging van de afnemers door het aanbieden van een op de markt gangbare of de facto standaard ter zake, éénmalig en correct ingericht i.f.v. de Vo veiligheidsvereisten
- Door het starten met een eerder beperkte scope van de ALM basisfaciliteit, het risico reduceren tijdens de initiële transitie en het mogelijk te laten aan de P5 ICT dienstleveranciers om hun specifieke inrichting te voorzien in functie van de noden, zoals beschreven in hun offertes
- Een mogelijks prijsvoordeel door het consolideren van het gebruikersaantal om de voorziene tiers/staffels van de gebruikte producten optimaal te benutten
- Een betere overdraagbaarheid en samenwerkingsmogelijkheden in een context van het ecosysteem waar meerdere ICT dienstverleners actief zijn
- Snel kunnen starten van ALM ondersteuning (bv overname toepassingen in beheer of migraties van klanten die hun eigen oplossing hebben)
- Een goede en soliede basis die kan evolueren i.f.v de noden en marktevoluties gedurende de duurtijd van het contract t.b.v. het hele ecosysteem

Het Bestuur zal optreden als Klant en eigenaar voor deze faciliteit. Er zal evenwel in bepaalde mate governance overleg en inspraak worden georganiseerd met de belangrijkste belanghebbenden, incl. de ICT dienstverleners, zodat de basisfaciliteit gedragen is en ‘fit for purpose’ blijft.

Deze faciliteit zal als een bouwsteen bruikbaar en gekoppeld kunnen zijn metde CICD straten en DevOps inrichtingen van dienstverleners of van Klanten.

De kosten van deze basisfaciliteit zullen in principe grotendeels door de afnemers en gebruikers gedragen worden, waarbij een geschikt kostenmodel zal worden opgesteld en beslist om de nodige faire kosten-aanrekeningen te doen. Een initieel voorstel van kostenmodel wordt verwacht bij de BAFO offerte.

Aanvullend op een initieel kader van Applicatiemanagement (AM) exploitatie-dienstverlening dat zal worden ingericht voor de Vo-ALM Basisfaciliteit, zal er ook een ‘As a service’ inrichting naar afnemers en gebruikers toe worden uitgewerkt volgens de mogelijkheden van AM1.7 voor een toepassing in beheer. De concrete uitwerking daarvan zal samen met de Exploitant-beheerder van de toepassing op punt worden gesteld, op basis van eventuele bruikbare voorstelen die daartoe in de offerte(s) worden toegevoegd. Deze activiteiten zullen volgen na of eventueel reeds tijdens de initiële realisatie van de basisfaciliteit, in principe middels Ondersteuningsopdracht of Project, en zijn bedoeld om bruikbaar te worden gemaakt vanaf 1/2/2022.

3.5.4.2 Scope

De initiële basisfaciliteit zal gerealiseerd worden conform scope en specificaties beschreven in "Vo-ALM Basisfaciliteit” in de Referentiebibliotheek.

Deze basisfaciliteit zal in principe uiterlijk tegen 1/9/2021 operationeel zijn.

Integraties van elke ICT-Dienstverlener met deze basisfaciliteit, zullen mogelijk zijn maar zijn niet inbegrepen in de forfaitaire AM-basisdienstverlening. De nodige inspanningen (prestaties) en eventueel tools/addons zullen door de ICT-dienstverleners zelf voorzien worden, waar nodig i.s.m. de exploitant die de VO-ALM Basisfaciliteit toepassing in beheer zal nemen.

3.5.4.3 Toewijzing

Het aanduiden van de begunstigde voor het Project en de Exploitatie van de “Vo-ALM Basisfaciliteit”, gebeurt zoals hierna beschreven.

Er wordt slechts één Project voor de realisatie uitgevoerd, door één ICT-Dienstverlener, die

tevens de Exploitatie op zich zal nemen.

Aangezien het project voortijdig moet starten, zo spoedig mogelijk na de gunning, zal de normale procedure voor een Projectaanvraag zoals beschreven in de Service Porfolio niet geheel gevolgd worden.

De toewijzing aan en bestelling van het Project bij één van de Applicatie-dienstverleners, zal gebeuren als volgt:

- elke Inschrijver geeft in zijn BAFO offerte ook een projectvoorstel (offerte) mee voor de realisatie en de exploitatie. In tegenstelling tot de normale procedure, zal er dus geen Werkaanvraag voor gebeuren en dienen de Projectvoorstellen samen met de BAFO offerte te worden ingediend bij het Bestuur. De registraties van de aanvraag, de offertes en de projectopvolging in de GOS en ITSM zullen ex-post gebeuren, zodra deze daarvoor klaar zijn.
- na gunning zal bekend zijn welke 3 ICT-Dienstverleners de Applicatiediensten zullen uitvoeren.
- het Bestuur zal uit de aanbiedingen van de 3 AM-dienstverleners het meest gunstige Projectvoorstel weerhouden, waarbij deze zullen worden vergeleken en beoordeeld op kwaliteit en prijs zoals bij een minicompetitie. Het beste Projectvoorstel zal worden weerhouden en deze beslissing en bestelling zal worden meegedeeld in principe samen met de gunning van de Raamovereenkomst, of zo spoedig mogelijk daarna.
- Het Project zal zo spoedig mogelijk na gunning gestart worden (kickoff).

3.5.4.4 Realisatie project

De basisfaciliteit wordt gerealiseerd middels een Project, in resultaatsverbintenis (RV) tegen totale prijs voor:

- ❒ de realisatie van de oplossing, incl. veiligheidsmaatregelen (normaliter IC-3 en IC-4, naargelang de betreffende applicatiecomponent)
- ❒ de onboarding in Applicatiemanagement (in beheer name), incl. alle vereisten die daarmee gepaard gaan ifv en degelijk exploitatiebeheer, o.a. opstellen van het Exploitatiedossier, AVG dossier, Configuratiebeheer in DDC-DMS, ITSM en CMDB, ed.
- ❒ de benodigde licenties of abonnementen/subscriptions voor het eerste jaar.
- ❒ De exploitatie van de oplossing tijdens de transitieperiode tot 31/1/2022 is forfaitair inbegrepen in de totaalprijs van het project. Pas vanaf 1/2/2022 zullen de AM exploitatieprijzen recurrent gelden.

De totale projectkost wordt opgenomen in de BAFO offerte in de Financiële Bijlage.

De recurrente kosten (Exploitatie) worden eveneens in de BAFO offerte opgenomen, en zijn op te nemen in de Financiële Bijlage.

De initiële licenties en support voor het eerste jaar (conform vereisten incl. volume-parameters) zijn inbegrepen in de projectkost. De kosten vanaf jaar 2 zijn op te nemen in de AM1.6 contractkosten-component van de Vo-ALM-basiscomponent toepassing (per maand) in de Financiële bijlage.

Vereisten:

Specificaties en vereisten voor de oplossing, het project en de uitbating zijn te vinden in de betreffende documentatie “Vo-ALM Basisfaciliteit” in de Referentiebibliotheek.

Timing:

De uitvoering zal gebeuren zo spoedig mogelijk na de gunning, en tijdens de transitieperiode tot 1/2/2022. De oplossing zal in principe **uiterlijk tegen 1/9/2021 of 3 maand na de gunning** productief beschikbaar zijn. Deze uiterste gegarandeerde realisatiedatum (IPS) wordt in de offerte opgenomen.

3.5.4.5 Uitbating

De basisfaciliteit zal worden uitgebaat als een toepassing in beheer bij een van de ICT-Dienstverleners voor de Applicatiediensten, op basis van de Applicatiemanagement (AM) dienstverlening.

Daarbij zijn in het bijzonder de vereisten en verwachtingen voor de Exploitatie, opgenomen in de Referentiebibliotheek (document “Vo-ALM Basisfaciliteit”). Belangrijke parameters daarbij zijn:

- AM1.1 basisdienstverlening: een veilige en performante exploitatie wordt vooropgesteld, inclusief technisch en functioneel basisbeheer. Gebruikers- en toegangsbeheer zal gebeuren via gekoppeld VO-Gebruikersbeheer en Vo-Toegangsbeheer (ACM/IDM) en een PAM-integratie voor beheer.
- AM1.2 Toepassingsmanager als SPOC voor de toepassing.
- AM1.3 BHV met SLA: UKU en Hoogbeschikbaar
- AM1.4 Regiewerk i.h.k.v. operationeel beheer: initieel niet voorzien
- AM1.5 Contractbeheer en licentiebeheer: te voorzien
- AM1.6 Contracten: alle nodige onderliggende ondersteunende contracten zijn in scope, die niet reeds inbegrepen zijn in andere (as a service afgenomen) diensten (bijv. igv standaard infrastructuur- en platformdiensten die via de DC/Cloud dienstverlening zou worden ingezet voor hosting)
- AM1.7 Na de initiële realisatie van de basisfaciliteit, en in principe in de loop van de transitie, zal een kostenmodel worden gefinaliseerd dat in voege zal treden en toegepast zal worden. De uitbater van de toepassing zal de daaruit voortvloeiende administratieve, procedurele en financiële afwikkeling en beheer op zich nemen. Daarbij worden in functie van een vlotte afname en een betrouwbaar gebruik van het VO-ALM basisplatform een aantal diensten aangeboden, die opgevolgd en gegarandeerd zullen worden conform dienstbeschrijvingen en met SLA.
- AM1.8 inzake ALM ondersteuning:
    - een ALM-kost AM1.8.1 (gebruik van de faciliteit) is van toepassing, de VO-ALM Basisfaciliteit zal worden gebruikt voor de toepassing zelf;
    - een component AM1.8.2 is van toepassing naargelang de mate waarin de oplossing die werd vooropgesteld en gerealiseerd op moderne professionele wijze wordt uitgebaat en onderhouden met een geschikte mate van automatisatie. (te beschrijven in de offerte voor de Vo-ALM Basisfaciliteit).

3.5.5 Prijsmechanisme

In het algemeen gelden volgende principes voor wat de aanrekening van kosten betreft die verband houden met ALM-ondersteunende mechanismen.

<u>Aanrekening van de kosten van ingezette ALM-ondersteunende mechanismen:</u>

De kosten van het gebruik van de ALM mechanismes die door de ICT-Dienstverleners worden voorzien en ingezet t.b.v. de Klanten, worden door de afnemer(s) en/of door de gebruikers ervan gedragen:

- het gebruik ervan voor toepassingen in beheer (AM-diensten), wordt opgenomen in de exploitatiekost van de betreffende toepassingen. Daartoe zijn de kostencomponenten AM1.8.1 en AM1.8.2 voorzien, per toepassing.
- voor Projecten of Ondersteuningsopdrachten voor onderhoud van toepassingen in beheer, wordt er in principe van uit gegaan dat de voor de toepassing voorziene mechanismen (ALM) aanwezig en ingeregeld zijn en reeds geheel of gedeeltelijk zijn ingecalculeerd in de AM-kostencomponenten AM1.8.

- Voor Projecten kan een eventuele supplementaire tool- en gebruikskost als apart opgenomen kostenelement worden opgenomen (kost tijdens het project).

Forfaitair of volume-gebaseerd

AM1.8 kosten voor en toepassing, kunnen zowel forfaitair als volume-gebaseerd zijn, of een combinatie van vaste en variabele kosten bevatten. Het geldende afgesproken kostenmodel wordt eenduidig gedocumenteerd in het Exploitatiedossier.

Bij variabele aanrekening, op basis van een goedgekeurd kostenmodel ingesteld voor betreffend ALM, wordt de berekening (met de betreffende gebruikte parameters en 'actuals' over de voorbije periode) bij de factuur beschikbaar gesteld.

Dit betekent dat een door de dienstverlener ingericht ALM-mechanisme, op een aangepaste wijze aangerekend kan worden aan de gebruikende Klant per toepassing, maximaal aansluitend bij de reële gebruiks-casus.

ALM mechanismen die zelf als toepassing worden ingericht en uitgebaat

Op vraag van een Klant kan een ALM-ondersteunend mechanisme oftewel toepassingsoverstijgende ondersteuning ten behoeve van vooral ontwikkelingen en onderhoud (DevOps), op zich ook als een toepassing worden ingericht en bediend. Daartoe kan als volgt te werk worden gegaan, voor de ALM-oplossing als een toepassing in beheer:

- de oplossing (tool, platform, ..) wordt na opzet ervan middels een Project als toepassing in beheer opgenomen en met AM-dienstverlening uitgebaat door de ICT-dienstverlener. Alle kosten ervan worden als exploitatiekosten integraal aangerekend en rechtstreeks aan de vragende Klant (eigenaar) gefactureerd, zoals voor een andere bedrijfstoepassing;
- de oplossing wordt op dezelfde wijze als toepassing in beheer geconcipieerd, opgezet en uitgebaat, maar deze oplossing wordt beschikbaar gesteld voor meerdere eindgebruikers of afnemers, en de gebruikskosten worden deels of helemaal verrekend naar de eindgebruikers/afnemers toe, op basis van en gedocumenteerd kostenmodel dat verband houdt met de geleverde functie of 'service' naar de (interne) eindklant of afnemer. Daartoe kan gebruik worden gemaakt van de AM1.7 dienstverlening, waarmee services aangeboden en beheerd worden naar eindklanten toe. De Klant kan dergelijk werkwijze organiseren samen met de ICT-Dienstverlener, en dit gedocumenteerd inregelen voor de nodige verwerkingen en rapportages. Een beheerskost (AM1.7) wordt daarvoor in kader van de AM-dienst vergoed aan de ICT-Dienstverlener. In dit concept kan een kostenmodel worden gebruikt voor de aanrekening van kosten aan de afnemers (eindgebruikers), dat bijv. kan gebaseerd zijn op reëel gebruik, verbruik of aantallen, frequentie, intensiteit of volumes, ed. In kader van deze dienstverlening (AM1.7) kan gevraagd worden om de aanrekeningen ook te laten verzorgen (facturatie). De eigenaar-Klant van de ALM-oplossing, zal in dit geval het netto resterende deel van de totale exploitatiekostprijs van de oplossing op zich nemen.

Initiële prijs en oplossing:

De dienstverlener geeft in zijn BAFO offerte aan

- Voor wat de kosten van de **Vo-ALM Basisfaciliteit** betreft:
    - de éénmalige inrichting van de "Vo ALM Basisfaciliteit: in de financiële bijlage is hiervoor een aparte opgave voorzien: 4.1 "Eénmalige inrichting van een ALM-basisfaciliteit", Deze projectkost wordt afzonderlijk opgenomen, daar het overeenkomstige project maar door één van de dienstleveranciers zal worden uitgevoerd
    - daarnaast word gevraagd om ook de recurrente exploitatiekosten van de Vo-ALM Basisfaciliteit op te nemen in de Financiële bijlage, in Sectie 2 van deel2 - Toepassingen.

- anderzijds wordt ook gevraagd om deze kost te versleutelen over de relevante toepassingen, namelijk in de **AM1.8.1** eenheidsprijzen van de toepassingen in Sectie 1 van de Financiële bijlage. **Initieel wordt er uitgegaan van een volledige (100%) versleuteling van de exploitatiekosten van deze faciliteit over de toepassingen**: aldus dient de som van de AM1.8.1 eenheidsprijzen van alle toepassingen van Sectie 1 gelijk te zijn aan de totale recurrente exploitatie kost van de Vo ALM-Basisfaciliteit, op basis van de eigen bij BAFO gevoegde offerte.

- Voor wat de **andere ALM-ondersteunende hulpmiddelen** (CICD/DevOps) betreft:
  - Per toepassing, de recurrente prijs van het voorgestelde ALM mechanisme in de daarvoor bedoelde **AM1.8.2** kostencomponenten.
  - **Opgelet:**
    - **de kostprijs van de eenmalige initiële inrichting van deze ALM-mechanismes, vormt een onderdeel van het project voor de initiële transitie**, aangezien het toepassingoverschrijdende ondersteunende tooling en inrichting betreft.
    - dit is exclusief de éénmalige inrichting van de “Vo-ALM Basisfaciliteit”, daar het overeenkomstig project maar door één van de dienstleveranciers zal worden uitgevoerd. In de financiële bijlage is hiervoor een aparte opgave voorzien: 4.1 “Eénmalige inrichting van een ALM-basisfaciliteit”
  - Inhoudelijk: welke oplossing (toepassingoverschrijdend, CI/CD) vanwege de dienstverlener wordt voorgesteld, die in het kader van de initiële transitie ingericht kan worden en in principe gebruikt zal worden ten behoeve van de dienstverlening die hij i.h.k.v. projecten of Applicatiemanagement dient te leveren m.b.t. de toepassingen in zijn beheer, onderhoud en nieuwe ontwikkelingen;

Aanpassing van het kostenmodel voor VO-ALM Basisfaciliteit:

Een aangepast model werd tijdens de Initiële Transitie uitgewerkt en treedt in voege vanaf 1/2/2022. Daarbij worden de AM1.8.1 kostencomponenten bepaald op basis van geregistreerd gebruik door de ICT-dienstverlener van Vo-ALM voor de beheerde toepassingen. Concreet worden in dit kostenmodel de kosten bepaald volgens volgende principes:

- Per module of onderdeel van Vo-ALM: het aantal gebruikers x een vastgestelde eenheidsprijs per gebruiker voor de module. Deze kosten worden voor wat de eigen gebruikers betreft, door de ICT-dienstverleners gedragen.
- De dienstverleners verrekenen de door hen te dragen Vo-ALM gebruikskost voor de bediening van de toepassingen in hun beheer, door deze te ventileren over de individuele toepassingen in hun beheer waarvoor Vo-ALM gebruik toepasselijk is. Aldus wordt per individuele toepassing de AM1.8.1 prijs vastgesteld.
- De kost van het gebruik van Vo-ALM door de klanten zelf, zal aan de klanten apart worden aangerekend los van de hierboven beschreven recurrente aanrekening van de AM1.8.1 kostencomponenten van de toepassingen.

De AM1.8.1 kosten worden in dit model behandeld als “forfaitair” per toepassing, maar zijn aanpasbaar bijv. ingevolge overeengekomen evoluties in het kostenmodel, de Vo-ALM samenstelling, de Vo-ALM kostenopbouw, of evoluties in de gebruikspatronen en in de gebruikersaantallen.

De kostprijs van het Applicatiemanagement (AM) van de Vo-ALM toepassing zelf, reflecteert de door de betreffende ICT-dienstverlener te verrichten diensten, met name in de component AM1.7.

Deze aanpassing kan tevens gepaard gaan aan een regeling van afnemer-gerichte services conform de AM1.7 dienstverlening.

- In ieder geval beslist het Bestuur over het te gebruiken kostenmodel, waarbij de ICT-Dienstverlener inhoudelijke ondersteuning biedt bij de concrete totstandkoming ervan, inbegrepen in de AM-dienstverlening (AM1.1).
- De inrichting van een verder en dieper uitgebouwde AM1.7 dienstverlening zal onderwerp kunnen uitmaken van een Project of Ondersteuningsopdracht en is niet zondermeer inbegrepen in de forfaitaire kost van de initiële transitie of van de Applicatiemanagement dienst.

3.5.6 Facturatie

a/ Voor wat het gebruik van ALM-mechanismen betreft:

- Zie Applicatiemanagement: Per maand. Per Klant. Per toepassing in beheer, worden de kosten zoals opgenomen in de AM1.8.1 en AM1.8.2 kostencomponenten bij de toepassingen gefactureerd.
- Voor het variabele (volume of verbruiks-gebaseerd) gedeelte worden de actuals over de voorbije periode bij elke factuur gevoegd, ter staving.
- Zie Projecten, ingeval supplementaire of bijzondere ALM-kosten voorkomen in een Project waarvoor het wordt gebruikt of ingezet, tijdens de Projectuitvoering.

b/ Voor wat de ALM mechanismen zelf betreft:

- ALM-mechanismen die als toepassing in beheer zijn ingeregeld: facturatie conform de regeling van Applicatiemanagement. Naast de AM-kosten van de ALM-oplossing zelf, zijn er eventueel regelingen (en kostenmodellen) van kracht in kader van AM1.7 geregelde aanrekening van gebruikskosten aan afnemers/gebruikers.
- ALM mechanismen die niet als toepassing in beheer zijn ingeregeld bij een Vo Klant, maar die wel door de ICT-Dienstverlener worden voorzien en verrekend in de gebruikende toepassingen: zie Applicatie management (AM1.8.2 kostencomponenten worden aangerekend).
- De kost voor het gebruik van de “Vo-ALM Basisfaciliteit” wordt in de toepassingen, overeenkomstig het toe te passen aandeel in het gebruik, in de component AM1.8.1 opgenomen, wat als dusdanig mee gefactureerd wordt met de exploitatiekost van de toepassing De factuur voor de netto resterende exploitatiekosten van de “Vo-ALM Basisfaciliteit” toepassing wordt aan de eigenaar-Klant (het Bestuur) bezorgd inclusief de nodige staving documenten.

3.5.7 Rapportering

Overkoepelende rapportage aan het Bestuur met betrekking tot de toepassingsoverschrijdende ondersteuning doorheen de Applicatiediensten, wordt verwacht van elke Applicatie-dienstverlener, deels i.k.v. APA rapportage (zie Applicatiediensten) maar deels ook specifiek en frequenter:

- Een jaarrapport: ook bruikbaar en agendeerbaar in strategisch en tactisch Overleg
  - actuele ALM oplossingen, opgezet en in gebruik (toepassingen en projecten)
  - het gebruik van CICD (statistiek en trend), op kengetallen
  - de toegangen die werden toegekend
  - de belangrijkste problemen en issues
  - financieel overzicht

- (eventuele andere, met het Bestuur of de Integrator overeengekomen informatie)

- Per maand, over de afgelopen periode:
  - zie ook de rapportering in functie van de tactische overlegfora, o.a.
    - de bedragen van gefactureerde diensten + trend
    - de open en gesloten werkaanvragen m.b.t. ALM
    - incidenten en problemen gerelateerd aan ALM
  - kengetallen (statistiek) over het gebruik van ALM, o.a. het aantal uitgevoerde deploys, ed..

Rapportering is tevens vereist in het kader van de Applicatiemanagement diensten (zie het hoofdstuk Applicatiemanagement)

- voor de ALM-oplossingen in beheer als toepassing;
- voor de gebruikende bedrijfstoepassingen in beheer.

3.6 Integratie en samenwerking

3.6.1 Algemeen

Samenwerking en ook integratie, zijn leidende thema's in het opzet van de Raamovereenkomsten ICT-2022.

Zie ook het Basiscontract en het document VOPO, voor diverse principes, vereisten en verwachtingen omtrent samenwerking binnen het Ecosysteem, en met het Bestuur. Zie o.a. de "Generieke voorwaarden voor uitvoering van de opdracht" en in het bijzonder "Samenwerking binnen het Ecosysteem" (van het Basiscontract).

Deze samenwerking en de integratie, vergt vanwege elke ICT-Dienstverlener een actieve medewerking, en het naleven van de gestelde vereisten, zoals het deelnemen aan fora, het aanleveren van data en het gebruik van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

Vanzelfsprekend is er naast een innige samenwerking binnen het Ecosysteem ook nauwe samenwerking en afstemming met de Klanten, waarvoor de Diensten bedoeld zijn en die we daarmee willen ondersteunen in het halen van hun bedrijfsdoelstellingen..

3.6.2 Interfaces met andere dienstenpakketten

Enkele voorbeelden van interfaces en raakpunten met de ICT-Dienstverleners uit het Ecosysteem:

- Datacenter/cloud dienstverlening: er zal een belangrijke samenwerking zijn met de DC/Cloud dienstverlening.: o.a.
  - wederzijdse afstemming zal nodig zijn over oplossingen en de nodige (DC/Cloud) diensten
  - integratie van de nodige diensten in kader van projecten en operationeel beheer
  - kennis- en knowhow delen
- Andere Dienstverleners van Applicatiediensten

- Kennis en knowhow delen
- Gebruik en ter beschikking stellen van gemeenschappelijke bouwstenen (bv. gekende zoals het ACM/IDM i.h.k.v. toegangs- en gebruikersbeheer, maar ook eventueel toekomstige bv. ingeval van gedeelde CI/CD of DevOps inrichting of frameworks), zoals gedefinieerd door de VO
- Afstemming met de andere ICT-Dienstverleners en de integrator over strategische advisering en opties, oplijning van tactische en operationele policies in overlegfora (zie VOPO)
- Klantgericht bundelen van initiatieven, samenwerking in projecten (inbreng van activiteiten in een project van een andere Applicatie Dienstverlener)

- Netwerkdiensten: applicatiediensten maken voor de uitwerking (design) en operationalisering en de uitbating gebruik van netwerkdiensten. Zowel behoeften aan gebruiks- als beheersstromen en -toegangen zijn hier leidend, maar uiteraard ook de operationele werking van de applicatiecomponenten.
- Werkplekdiensten
  - Afstemming en samenwerking m.b.t. benodigde deployment van client software;
- Daarnaast is er een zeer nauwe samenwerking met het Bestuur en de externe Integratiedienstverlener, onder andere voor:
  - De informatiedoorstroming in functie van de governance opdracht van het Bestuur en de integrator (bv. rapporteren, service level management, configuratiebeheer, etc.),
  - Samenwerking en/of ondersteuning bij operationele activiteiten zoals incident of change management;
  - Overkoepelende security diensten, inclusief samenwerking en integraties i.h.k.v. Security Information and Event Management (SIEM);

4 Competitie in het kader van de applicatiediensten

4.1 Overzicht

Er zullen meerdere applicatiedienstverleners tegelijk actief zijn in kader van de raamovereenkomst.

Enerzijds wordt, zoals voor alle dienstverleners in het ecosysteem verwacht om waar nodig samen te werken met de andere dienstverleners, anderzijds zal er in bepaalde mate ook competitie zijn tussen de dienstverleners voor bepaalde opdrachten.

Er is competitie mogelijk tussen de dienstverleners, in volgende zin:

- Voor kleine aanpassingen aan een reeds beheerde toepassing zal men zich rechtstreeks wenden tot de dienstverlener die de toepassing reeds in beheer heeft.
- Grotere aanpassingen aan bestaande toepassingen zullen worden toegewezen hetzij rechtstreeks hetzij op basis van een minicompetitie, op basis van de objectieve criteria beschreven in dit hoofdstuk.
- Voor de ontwikkeling van nieuwe toepassingen of nieuwe initiatieven in de scope van de applicatiediensten die geen betrekking hebben op bestaande toepassingen in beheer van een van de dienstverleners, zal de opdracht worden toegewezen op basis van een minicompetitie (procedure zoals beschreven in afzonderlijke sectie in dit hoofdstuk).

Voor bijzondere projecten of opdrachten kunnen het Bestuur of de Integrator zich rechtstreeks wenden tot de betreffende dienstverlener. Het gaat dan om opdrachten die specifiek bedoeld zijn voor één dienstverlener of betrekking hebben specifiek op zijn dienstverlening in het kader van de raamovereenkomst. Voorbeelden:

- studies of analyses met betrekking tot de applicatie portfolio (bijv. omtrent veiligheid, inhoud, architectuur, edm.) – in de mate dat deze het normale voorziene beheer van de toepassingen overstijgen;
- ondersteuning of een bijzonder initiatief dat samen met andere dienstverleners wordt georganiseerd Bijvoorbeeld: een innovatiegericht project met een gemend engagement vanuit meerdere dienstverleners en waarvoor elke dienstverlener voor zijn deel via een opdracht wordt betrokken;
- opdrachten die in gelijkaardige vorm en inhoud aan alle dienstverleners wordt gevraagd Bijvoorbeeld: een event ter promotie van de diensten; een project voor het voorzien in de inrichting van extra of aangepaste dienstverlening die in de portfolio wordt opgenomen, ….

4.2 Gunningscriteria

Ingeval van minicompetitie, wordt de concrete opdracht gegund aan de dienstverlener die, na eventuele onderhandelingen, de beste offerte in de minicompetitie heeft ingediend. De te hanteren gunningscriteria per opdracht zijn de volgende:

- KWALITEIT 60%
- PRIJS 40%

Inzake het criterium kwaliteit: de mogelijke opdrachten zijn zeer divers, evenals de voor de kwaliteit in aanmerking te nemen elementen van de offerte. Uit de Werkaanvraag moet helder blijken welke kwaliteitsaspecten concreet in aanmerking zullen worden genomen voor de specifieke opdracht.

Onder kwaliteit wordt het geheel van het aanbod beoordeeld, in het licht van de voor de specifieke opdracht meest relevante aspecten. Elementen die in aanmerking genomen kunnen worden daarbij,

zijn velerlei, bijv. de kwaliteit van de voorgestelde aanpak, het voorgestelde oplossingsconcept, de wijze van invulling op vlak van personele of team-inzet bij de opdracht, de haalbaarheid, de technische en eventuele innovatieve inherente kwaliteit van het voorstel, de kwaliteit v/d planning (in overeenstemming met de opdracht en binnen de vereisten gesteld voor de opdracht), de wijze waarop en de mate waarin de verwachting en de vereisten gesteld in de opdrachtformulering worden ingevuld en gerespecteerd in de offerte, enz. In bepaald mate kunnen daarbij ook recente relevante en vergelijkbare referenties intern en extern aan de VO in aanmerking worden genomen ter staving van de garanties die geboden kunnen worden voor de oplossingscapaciteit en de kwaliteit van de resultaten die gehaald kan worden.

Inzake het criterium kostprijs: een offerte met een totale kostprijs die 50% hoger ligt dan de mediaan van de aanbiedingen, wordt als abnormaal duur beschouwd en uitgesloten. In bijzondere gevallen mag van deze regel worden afgeweken, mits dit expliciet in de aanvraag werd aangegeven. Bijzondere gevallen waar grotere prijsverschillen verantwoord en normaal kunnen zijn, zijn bijvoorbeeld waar naar innovatieve oplossingspistes worden bevraagd.

De formule die bij de score zal gehanteerd worden, is: P score = 100 x (P beste / P offerte) ; daarbij krijgt de beste (laagste prijs) dus 100.

4.3 Deelname aan minicompetitie

De deelname van elke Applicatie-dienstverlener is in principe verplicht bij elke aanvraag voor een minicompetitie. Uitgangspunt is dat normaliter elke dienstverlener een voorstel kan maken voor een aanvraag in de applicatieve sfeer, omdat het bereik van de te leveren diensten ten allen tijde breed is.

Indien de specifieke aanvraag volgens een dienstverlener evenwel niet tot een voldoende kwalitatief voorstel zou kunnen leiden, is het toegestaan om in plaats van een offerte in te dienen, een gemotiveerde kennisgeving te doen van niet-deelname (niet-aanbieding). Indien een dienstverlener zinnens is om af te zien van indiening, wordt deze kennisgeving onverwijld gedaan. De Klant of het Bestuur kunnen ten allen tijde meer uitleg vragen omtrent niet-deelname (niet-aanbieding).

Niet deelnemen, moet evenwel uitzondering zijn. Een antwoord-percentage van minstens 75% zou gehaald moeten kunnen worden, i.e. het aandeel aanvragen (niet stopgezet noch geannuleerd) waarvoor door de betrokken Applicatiedienstverlener offertes werden ingediend. Zie ook VOPO sectie “Project management” omtrent betreffende performantie-metriek.

4.4 Criteria te hanteren voor de toewijzing van aanpassingen aan toepassingen

In deze sectie wordt bepaald wanneer de toewijzing van een opdracht gebeurt via minicompetitie dan wel via rechtstreekse verkrijging, ingeval het gaat om aanpassingen aan een bestaande toepassing in beheer bij een van de dienstverleners voor Applicatiediensten.

4.4.1 Kleine aanpassingen

Kleine aanpassingen vergen geen nieuwe oproep tot mededinging (minicompetitie) en worden rechtstreeks verkregen door de huidige applicatiedienstverlener.

Aanpassingen tot en met 80.000 Euro excl. BTW worden als kleine aanpassingen beschouwd, die rechtstreeks verkregen worden door de huidige applicatiedienstverlener.

4.4.2 Grotere aanpassingen

Aanpassingen aan een toepassing, met een waarde boven 80.000 EUR exclusief BTW, worden als grotere aanpassingen beschouwd. Grotere aanpassingen kunnen worden verkregen ofwel rechtstreeks door de huidige applicatiedienstverlener ofwel na een nieuwe oproep tot mededinging (minicompetitie)

De keuze voor het toepassen van minicompetitie dan wel van rechtstreekse toewijzing wordt gemaakt aan de hand van onderstaande criteria:

4.4.2.1 Rechtstreeks

'Per default' wordt een opdracht voor een grotere aanpassing aan een bestaande toepassing rechtstreeks verkregen door de huidige applicatiedienstverlener.

4.4.2.2 Na een nieuwe oproep tot mededinging (minicompetitie)

Een opdracht voor een grotere aanpassing aan een bestaande toepassing wordt verkregen na een nieuwe oproep tot mededinging (minicompetitie) op grond van een of meer van de volgende objectieve redenen:

1) Vereiste technische of functionele domein-competentie is te beperkt aanwezig bij de huidige dienstverlener: het gaat om een bepaalde specifieke vernieuwing of uitbreiding van de toepassing, die grotendeels buiten de huidige kennisdomeinen van de dienstverlener ligt (geen ervaring of onvoldoende knowhow). Bijvoorbeeld een eerdere ervaring in gelijkaardige casus geeft dit aan, en er is geen reden om aan te nemen dat dit significant en effectief verbeterd zou zijn.
2) Vereiste technische of functionele domein-competentie is ruimer aanwezig bij de andere dienstverleners: er zijn voor de opdracht relevante gekende aanwijzingen (bijv. ander recente referentieprojecten bij een of meerdere van de andere dienstverleners) die aantonen of minstens aannemelijk maken dat een of meer van de andere kandidaten een kwalitatief hoogstaander, of gunstiger aanbieding kunnen maken.
3) Een bekomen aanbod van de huidige dienstverlener, voldoet kwalitatief of qua kostprijs niet: een voorgelegd projectvoorstel voldoet niet aan de door de klant geformuleerde verwachtingen of aan de voor de opdracht gestelde vereisten.
4) De dienstverlener kan niet voldoen aan de vraag: de huidige dienstverlener geeft zelf aan dat zijn oplossing of aanbod mogelijks te duur, te laattijdig, ontoereikend, te beperkt of zwak zal zijn, en/of adviseert zelf een ruimere bevraging voor betreffend beoogd project.
5) De huidige dienstverlener kon niet tijdig een voorstel maken: indien de huidige dienstverlener niet of te laat een bestelbaar voorstel maakt (vaste of overeengekomen termijn) of minstens een uitgewerkt ontwerp voorlegt ter bespreking binnen de afgesproken periode voor de opmaak ervan.

4.5 Procedure minicompetitie

De procedure die gehanteerd wordt bij minicompetities, voorziet in een goed afgesproken begin en einde van een procedure. Andere stappen, in de loop van de procedure, zijn flexibeler in te richten of zijn optioneel, in functie van de specifieke behoefte of wens van de klant.

In elk geval is elke procedure van begin tot einde vlot en dynamisch te doorlopen, steeds met respect voor de vertrouwelijkheid van de concurrerende aanbiedingen en de gelijke behandeling van de aanbieders, gevolgd door een eerlijke objectieve beoordeling en toewijzing.

In het kader van de GOS (zie VOPO) wordt normaliter via geschikte systemen ondersteuning geboden die bij deze procedure gebruikt zal kunnen worden.

Volgende procedure wordt gevolgd, ingeval van een minicompetitie in het kader van de Applicatiediensten:

1. Aanvraag: door de Klant

- Een aanvraag tot minicompetitie i.h.k.v. Applicatiediensten wordt formeel ingediend en geregistreerd.
- Wijze van indiening van een aanvraag:
    - een aanvraag (Werkaanvraag) wordt ingediend in een centrale bestelfaciliteit die voor deze aanvragen geschikt is (het bestelportaal, onderdeel van de ITSM tooling). Van daaruit zal de aanvraag tegelijk naar de betrokken dienstverleners worden doorgestuurd (eventueel na een voorafgaande controle mbt de volledigheid van de aanvraag)
    - In principe zal de Service Integrator een geschikte ondersteuning en inrichting voorzien daarvoor. Bij eventuele initiële ontstentenis daarvan, als uitzonderingsprocedure, kan de aanvraag door de Klant rechtstreeks en tegelijk aan de dienstverleners worden gericht.
- Inhoud van de aanvraag:
    - Dezelfde inhoud als voor een Werkaanvraag voor een Project. De Klant geeft zoveel mogelijk relevante informatie mee omtrent het doel, het voorwerp, de timing, eventuele randvoorwaarden of uitvoeringsvereisten, enz,, wat moet toelaten dat een degelijke offerte of voorstel wordt opgemaakt in lijn met de geformuleerde vraag en de behoeften.
    - Aangevuld met procedurele parameters die verband houden met de minicompetitie, en een kalender:
        1. Uiterste datum van indiending van een offerte.
        2. Gunningscriteria: de gunningscriteria en de respectievelijke weging die zal worden toegepast bij de evaluatie en de gunning van de betreffende opdracht, liggen vast, met oog op het bekomen van de beste dienstverlening voor de opdracht, rekening houdend met zowel de kwaliteit als de kostprijs.

           Wel kan worden geduid welke specifieke aspecten inzake kwaliteit in het bijzonder aanwezig moeten zijn of toegelicht moeten worden in de offerte.
        3. Wijze van mogelijke contact name of vraagstelling naar de klant toe tijdens de procedure, bijv. een email adres.
        4. Infosessie: datum, uur en locatie van een eventuele infosessie die de klant organiseert tijdens de offerteopmaak periode, waarin de aanvraag en de gewenste opdracht kan worden toegelicht of verhelderd.
        5. Eventuele onderhandelingsmodaliteiten: modaliteiten van onderhandeling, met maximale bewaking van gelijke behandeling van de kandidaten. (tijdstip, plaats, agenda, werkmethode, e.d.).

           (a) Er kan bijvoorbeeld gevraagd worden aan de [aanbieders] om alvorens een voorstel af te werken, de oplossing of een onderdeel ervan voor te stellen aan de Klant (“pitch”), als preliminaire toets van de oplossing t.a.v. de Klantverwachting.

           (b) Evt. alternatieve modaliteiten m.b.t. de procedure: de mogelijkheid waarbij elke kandidaat naar aanleiding van een aanvraag tot mini-competitie een dialoog voert met de Klant, teneinde een of meer oplossingen uit te werken die aan de behoeften van de Klant beantwoorden en op grond waarvan de deelnemers aan de dialoog wiens voorgestelde oplossing of oplossingen in aanmerking

genomen werden, na afloop van deze dialoog zullen worden uitgenodigd om een offerte in te dienen.

6. Ingeval van onderhandeling: uiterste datum van indiening van een finale offerte (BAFO).
7. De wijze van indiening van een finale offerte. Het zal gaan om een werkwijze die geschikt is voor deze procedure. In het bijzonder zal gezorgd worden voor de vertrouwelijke behandeling van de ingediende offerte tijdens de procedure.
    - Via een centrale faciliteit, beschikbaar gemaakt door de Integrator of door het Bestuur, geschikt voor indiening van dergelijke offertes (i.c. met logging en met afscherming t.a.v. dienstverleners onderling).
    - Bij ontstentenis daarvan, via email (naar een daarvoor te gebruiken email adres), met duidelijke vermelding dat het een aanbod i.h.k.v. een minicompetitie voor Applicatiediensten betreft.

2. Informatie uitwisseling
    - Procedurele stappen zoals voorzien in de aanvraag. Bijvoorbeeld een infosessie met Q&A, pitching, ...
3. Onderhandeling
    - Onderhandeling is mogelijk, conform modaliteiten opgenomen in de aanvraag, alvorens van de applicatiedienstverleners wordt verwacht dat een BAFO offerte wordt ingediend. De aanbieders worden gelijk behandeld en krijgen dezelfde kansen.
    - De Klant (i.e. de aanvrager) kan ervoor kiezen om geen onderhandeling te voeren, en de ingediende initiële offertes als BAFO offerte te beschouwen en te hanteren.
    - Tijdens onderhandeling, kan de uiterste datum van indiening van de BAFO offerte eventueel door de Klant worden aangepast, mits akkoord van alle deelnemende aanbieders.
4. Offerte
    - Elke offerte moet voldoen aan de vereisten gesteld aan offertes voor Projecten (projectvoorstel).
    - Eventuele recurrente kosten verbonden aan de opdracht, moeten deel uitmaken van de offerte. De klant moet in een offerte de totale te voorziene kosten op korte en langere termijn terugvinden.
5. Kennisgeving van niet-aanbieding
    - Indien een kandidaat-aanbieder in de loop van de procedure meent dat een voor de Klant aanvaardbaar aanbod van oplossing onmogelijk is, zal dat spoedig doch formeel en grondig gemotiveerd worden meegedeeld. Deze kennisgeving wordt formeel ingediend, in de plaats van een offerte.
6. Stopzetting van de procedure
    - Indien tijdens de procedure zou blijken dat de opdracht zonder voorwerp is geworden, bv. wegens aangepaste omstandigheden, of indien blijkt uit mededelingen vanwege de dienstverleners dat er geen enkele dienstverlener een aanvaardbaar aanbod meent te kunnen doen, dan kan de Klant beslissen om de minicompetitie voortijdig te beëindigen (stopzetting).
    - Een stopzetting wordt aan alle aanbieders meegedeeld. Er worden vervolgens geen verdere prestaties vanwege de dienstverleners verwacht omtrent de betreffende

aanvraag.

7. Evaluatie en gunning
    - Indien een initiële offerte op niet-essentiële punten afwijkt van gestelde vereisten, dan kan gevraagd worden om dit te verbeteren, om een gecorrigeerde BAFO offerte te bekomen.
    - de aanvragende entiteit (Klant) verzorgt een beoordeling van de ingediende offertes, en stelt een gemotiveerd gunningsverslag op, gebaseerd op de toepasselijke gunningscriteria.
    - de Klant volgt de toepasselijke wettelijke en reglementaire procedures, o.a. i.v.m. delegatie en adviesverplichtingen voor betreffende opdracht of project.
    - het gunningsverslag wordt door de Klant aan alle kandidaten bezorgd die een offerte of voorstel hebben ingediend.
    - tegelijk wordt de gunningsbeslissing bezorgd en bekend gemaakt aan de gekozen begunstigde dienstverlener.
8. Start uitvoering
    - de uitvoering start en verloopt conform de in de goedgekeurde offerte voorgestelde planning en aanpak.
    - de uitvoering dient te voldoen aan de vereisten gesteld voor Projecten en Ondersteuningsopdrachten.
9. Kostprijs en facturatie
    - Er worden voor de deelname aan minicompetities en de administratie daarvan, geen kosten aan de aanvrager gefactureerd.
    - Eventuele bijzondere kosten die gemaakt dienden te worden om tot een afdoende offerte te kunnen komen, kunnen evenwel opgenomen worden in de aangeboden BAFO offerte. Ingeval van gunning en bestelling, worden deze dan mee vergoed.
10. Rapportage
    - elke dienstverlener rapporteert maandelijks over de ontvangen en beantwoorde aanvragen i.h.k.v. mini-competitie. Ook ingeval er geen offerte werd ingediend, wordt dat gerapporteerd.
    - Bij gebruik van een centraal beschikbaar gestelde aanvraag- en opvolgfaciliteit, worden door elke dienstverlener de nodige gegevens daarin verstrekt, en de volledigheid en juistheid van de informatie bewaakt, met oog op rapportage.

5 Initiële transitie

Algemeen

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

De Transitie van de Applicatiediensten is onderdeel van de Initiële Transitie van het totale Ecosysteem van de ICT-Dienstverlening. De Service Integrator staat in voor het overkoepelend programma-management voor de transitie van het Ecosysteem. Elke ICT-Dienstverlener staat weliswaar in voor het eigen transitieproject, maar het overkoepelend programma-management wordt opgenomen door de Service Integrator en alle ICT-Dienstverleners moeten hun medewerking hieraan verlenen.

De initiële transitie voor de Applicatiediensten, houdt in:

- Inrichten en opstarten van de dienstverlening, zodat deze afgenomen kan worden door de Klanten.
- Overnemen in operationeel beheer van een aantal bestaande toepassingen.

Bij de aanvang zullen de Dienstverleners elk een deel van de bestaande toepassingen in beheer nemen. De toepassingen die overgenomen moeten worden, zullen in een referentiebibliotheek opgenomen zijn, en de informatie en documentatie over de toepassing en de verwachte dienstverlening zal vooraf beschikbaar zijn gesteld. De toepassingen worden vooraf gebundeld in clusters. Voorbeeld: clustering van BI/Analytics toepassingen. Een cluster wordt initieel toegewezen aan de dienstverlener die voor betreffende cluster het beste aanbod kon voorleggen. De methode en beoordelingscriteria, die toegepast zullen worden bij de beoordeling in functie van de toewijzing, worden beschreven in een apart hoofdstuk in deze Service Portfolio.

Diensten die versneld beschikbaar moeten worden gemaakt

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

- Het beschikbaar maken van de niet-productie (ontwikkel- en test) omgevingen die nodig zijn voor toepassingsonderhoud (Projecten en Ondersteuningsopdrachten). Dit moet zo spoedig mogelijk bestelbaar en uitvoerbaar worden gemaakt, ter ondersteuning van Projecten die reeds vroeger aangevraagd of gestart worden.
- De aanvraag van een Project (bv. voor nieuwe initiatieven zoals een ontwikkelingsproject of de in beheer name van een nieuwe toepassing) moet zo spoedig mogelijk behandeld kunnen worden en bestelbaar gemaakt, Streefdatum daarvoor: uiterlijk 1-sept-2021. In de offerte wordt aangegeven vanaf welke datum dit uiterlijk mogelijk zal zijn (uitgaande van een kennisgeving van gunning op 31/5/2021).

Continuïteit

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) 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.

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 zijn 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.

Transitieproject

Zie ook de bepalingen inzake het Transitieproject die zijn opgenomen in het Basiscontract.

Er wordt van de ICT-Dienstverlener in het bijzonder verwacht dat hij volgende projectondersteuning voorziet voor het Transitieproject:

- Een projectorganisatie met een projectleider en team dat verantwoordelijk is voor de opvolging, de coördinatie en de bijsturing van het Transitieproject voor de netwerkdienstverlening;
- Een vertegenwoordiging in de Stuurgroep Transitieproject van het ecosysteem van ICT-Diensten dat de Initiële Transitie voor het geheel van ICT-Diensten opvolgt;
- De ICT-Dienstverlener geeft een duidelijke omschrijving van het aantal VTE's, de functies en rollen met bijhorende competentieprofielen die door de ICT-Dienstverlener zullen ingezet worden tijdens de uitvoering van het transitieplan;
- De ICT-Dienstverlener geeft een duidelijke planning op voor het Transitieproject van de Applicatiediensten met minimaal een Gantt chart, een overzicht van de mijlpalen met per mijlpaal de op te leveren werkproducten, een lijst van risico's en bijbehorende mitigerende maatregelen, …

De ICT-Dienstverlener voert het Transitieproject uit als een **resultaatsverbintenis**.

De prijs van het Transitieproject moet zo beperkt mogelijk gehouden worden en mag zeker niet hoger zijn dan:

- Voor de eenmalige generieke inrichting: max **1.500.000 € incl. BTW**.
- Voor het totaal van het in beheer nemen van de toepassingen: **max 1.500.000 € incl. BTW**, berekend o.b.v. de som van de forfaitaire eenmalige prijzen opgegeven per toepassing in de financiële bijlage.

NB. Deze bedragen hebben betrekking enkel op het Transitieproject dat door elke ICT-Dienstverlener zal worden uitgevoerd, en niet op het eenmalige project voor de VO-ALM-Basisfaciliteit.

Kostenmechanisme

In essentie omvat het project twee luiken, met respectievelijke op te nemen kosten:

- **de eenmalige generieke inrichting** van de Applicatiediensten, waarvoor een forfaitaire totaalprijs wordt gegeven. Alle kosten voor de eenmalige generieke inrichting die nodig is om de diverse Diensten te kunnen leveren (o.a. investeringen en prestaties voor ontwikkelingen) dienen integraal deel uit te maken van de totaalprijs voor dit luik van het Transitieproject. Opgelet:
  - De kosten die betrekking hebben op de per-toepassing te maken kosten voor de overname ervan in beheer ("onboarding"), maken geen deel uit van de eenmalige generieke inrichting;
  - De kosten die betrekking hebben op de effectieve uitvoering van de ICT-Dienstverlening maken geen deel uit van de totaalprijs voor het Transitieproject.
  - De kostprijs van het project voor de realisatie van de Vo-ALM Basisfaciliteit, maakt evenmin deel uit van de eenmalige generieke inrichting.
- **de overname in beheer van de over te nemen toepassingen:** dit dient, te gebeuren, eenmalig, in resultaatsverbintenis. Er wordt daartoe een forfaitaire totaalprijs per toepassing gegeven. De Initiële transitie (onboarding) van elke toepassing, wordt als een deelproject beschouwd van het

Transitieproject. Daarvoor wordt per (deel)project met de Klant afgestemd. Deze individuele transitiegedeelten worden afzonderlijk opgeleverd.
In de kosten van de onboarding van de toepassingen, zullen in principe begrepen zijn:

- alle toepassingsspecifieke eenmalig te maken kosten (prestaties en andere) voor de onboarding ervan;
- het aandeel in toepassing-overschrijdende kosten die wegvallen bij niet toewijzing van de toepassing.

Niet op te nemen in de overnamekost per toepassing:

- vaste eenmalig te maken kosten van generieke inrichting
- licenties en support, nodig voor de exploitatiedienstverlening van de toepassing

Voorbeeld van generieke versus toepassingsspecifieke kosten:

- prestaties voor het eenmalig inrichten van een monitoring-systeem: deel van de generieke inrichting (transitieproject luik1);
- het configureren van monitoring voor een specifieke toepassing: deel van de eenmalige onboarding kost van de toepassing (luik 2, eenmalig);
- licentie- en supportkosten voor monitoring software: in te calculeren in de exploitatiekost AM1.x. (maandprijs, recurrent), geen onderdeel van de eenmalige transitie.

5.1 Inrichten en opstarten van de dienstverlening

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

In het kader van de uitvoering van de Initiële Transitie worden alle dienstenpakketten zoals voorzien in de Service Portfolio, ingericht.

Dit gebeurt op een manier die toelaat om de diensten conform alle vereisten en met de toepasselijke SLA te leveren.

Onder meer volgende realisaties zijn nodig:

- de nodige **Serviceorganisatie** wordt opgezet. Ondersteunende systemen en tooling worden opgezet en geconfigureerd, teams worden bemand en geoperationaliseerd, dienstverlenings- en ondersteunende processen worden praktisch vorm gegeven en geïmplementeerd;
- de nodige **integraties** met de Gemeenschappelijke ondersteunende systemen (GOS) worden afgestemd met de Service integrator en ze worden in gebruik genomen.

Schaalbaarheid en transitiekosten

Bij het ontwerpen van de Serviceorganisatie en de nodige generieke inrichting, moet schaalbaarheid beoogd worden en moet er een correcte en passende aanrekening van de transitie/inrichtingskosten worden nagestreefd.

De Dienstverlener moet in staat zijn de volledige set van toepassingen in beheer te nemen, maar neemt bij uitvoering van het Transitieproject enkel de toepassingen in beheer die hem zullen worden toegewezen. Daarbij is van belang dat de generieke inrichting (Service organisatie) niet overmatig wordt uitgebouwd, en dat de toepassings-volume afhankelijke transitiekosten ook effectief in de transitiekost van de individuele toepassingen worden gevat.

Op gelijkaardige manier moet ervoor worden gezorgd dat de Service Organisatie voldoende en zoveel mogelijk schaalbaar wordt opgezet en ook nadien in de loop van de uitvoering van de Overeenkomst maximaal schaalbaar blijft, in functie van een variabel aantal Projecten en Ondersteuningsopdrachten.

Mijlpalen en randvoorwaarden voor het transitieplan

Tijdens het Transitieproject moet er voldoende tijd worden voorzien voor het opzetten van de nodige integraties tussen de verschillende Ondersteunende Systemen. Daarnaast is een continuïteit op het vlak van projectwerking en ondersteuning in-regie belangrijk.

Om dit te bewerkstellingen kan uitgegaan worden van de datums weergegeven in onderstaande tabel, betreffende de Service Integratiediensten en de integraties:

Mijlpaal	Uiterste datum (*)
• De Service Integrator stelt de specificaties van de integratiecatalogus ter beschikking aan de verschillende ICT-Dienstverleners van het Ecosysteem (en het Bestuur) zodat ICT-Dienstverleners integraties met eigen Ondersteunende Systemen kunnen opzetten	1-sept-2021
• De Service Integrator stelt een test-omgeving van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, met bijhorende integratiecatalogus, ter beschikking aan de ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem.	1-sept-2021
• De Service Integrator stelt de productieomgeving van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, met bijhorende integratiecatalogus, ter beschikking aan de ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. Vanaf dit moment kunnen ICT-Dienstverleners de integratie met hun eigen productie Ondersteunende Systemen operationaliseren.	1-nov-2021
• Klanten hebben de mogelijkheid om via de GOS projectvoorstellen en voorstellen m.b.t. ondersteuning in-regie aan te vragen. Dit houdt in dat systemen ter beschikking moeten zijn en dat processen (inclusief mini-competitie aanpak) moeten beschikbaar zijn om dit te realiseren. De systemen en processen kunnen weliswaar nog verder verfijnd worden tijdens de duurtijd van de initiële Transitie. Merk op dat de aanvraag van Projecten (bv. voor nieuwe initiatieven zoals een ontwikkelingsproject of de in beheer name van een nieuwe toepassing) reeds vroeger moet kunnen starten (streefdatum: uiterlijk 1-sept-2021).	1-nov-2021

(*) Uiterste datum in veronderstelling dat de kennisgeving aan de ICT-Dienstverlener van de gunning ten laatste plaats vindt op 31 mei 2021.

De Vo-ALM Basisfaciliteit wordt opgezet door één van de ICT-Dienstverleners, tegen 1/9/2021 of uiterlijk 3 maanden na de kennisgeving van de gunning, bruikbaar door alle ICT-dienstverleners in het Ecosysteem.

Hieronder worden een aantal specifieke vereisten en verwachtingen vermeld, inzake de in te richten diensten.

5.1.1 Inrichten van Projecten en Ondersteuningsopdrachten in kader van de Applicatiediensten

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

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

Daarbij zijn van belang en vereist:

- 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;
  - het in beheer laten nemen van extra toepassingen, zowel bestaande als nieuwe, d.w.z. toepassingen die niet opgenomen zijn in de referentiebibliotheek als in beheer te nemen toepassingen;
  - het doorvoeren van maatregelen of wijzigingen aan de toepassing of de toepassingsomgevingen, bijv. wegens veiligheids-issues of problemen;
  - het upgraden van toepassingsomgevingen en het daarbij horend toepassingsonderhoud, bijvoorbeeld wegens te upgraden verouderde middleware;
  - het inrichten van nieuwe of bijkomende CI/CD of DevOps omgevingen
  - het beschikbaar stellen van ontwikkel- en testomgevingen ten behoeve van projecten of ondersteuningsopdrachten voor onderhoud van toepassingen
  - …

  In het transitieplan dat bij de offerte wordt gevoegd, wordt de **mijlpaal** opgenomen waarop de Inschrijver klaar zal staan voor het beantwoorden van aanvragen voor nieuwe Projecten.

  Streefdatum daarvoor: **zo spoedig mogelijk na gunning, uiterlijk 1/9/2021** (uitgaande van een assumptie van kennisgeving van de gunning uiterlijk op 31/5/2021). Een volledig conforme administratieve inrichting voor deze aanvragen, gebruikmakend van GOS, zal in principe vanaf 1/11/2021 door de Service integrator beschikbaar gesteld zijn.

  Ook de uitvoering zelf van de Projecten kan waar nodig aanvangen voorafgaand aan 1-feb-2022. De effectieve exploitatie kan in principe enkel vanaf 1-feb-2022.

- 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.
- Nieuwe initiatieven zijn enkel mogelijk via een projectaanvraag voor een minicompetitie. (Zie ook de sectie over Competitie). Dat zal zo spoedig mogelijk door de Service Integrator administratief (via GOS) worden ondersteund, eventueel zullen er tijdelijke mogelijkheden worden geboden.
- Er is in principe geen overname van een reeds bij een andere dienstverlener bestelde of in uitvoering zijnde Project. Lopende projecten blijven in beheer en onder de uitvoeringsverantwoordelijkheid van de betreffende dienstverlener.

5.1.2 Inrichten van Applicatiemanagement (exploitatie-diensten)

Dit vereist ook dat de nodige generieke en ondersteunende Service organisatie (tooling, processen en teams) wordt opgezet en geïmplementeerd, bv. de nodige monitoring voorzieningen.

De eigenlijke dienstverlening, initieel, wordt geactiveerd naar aanleiding van de overname van bestaande toepassingen in exploitatiebeheer (zie verder).

Nieuwe dienstverlening Applicatiemanagement, d.w.z. in beheer nemen van nieuwe toepassingen, gebeurt naar aanleiding van Projecten. Eventueel zijn er in de referentiebibliotheek een aantal lopende projecten vermeld en beschreven, die aanleiding kunnen geven tot bijkomende toepassingen, of wijzigingen aan bestaande toepassingen.

- Een eventuele nieuwe in beheer name zal in overeenstemming met de in deze portfolio beschreven dienstverlening en procedures verlopen (o.a. minicompetitie). In elk geval zal dit gebeuren bij wijze van een Project.

- Eventuele wijzigingen aan bestaande toepassingen in de loop van de transitie zijn niet uit te sluiten. Indien gekend zal dit als lopend project of gekende wijziging in de referentiebibliotheek opgenomen zijn, indien niet zal de wijziging door de huidige dienstverlener worden aangekaart en afgestemd in functie van de meest gepaste, voor de klant optimale uitkomst, in overeenstemming met de op dat moment geldende verantwoordelijkheden van de respectievelijke dienstverleners. In de mate dat de wijziging niet of onvoldoende gekend was bij BAFO, en dus niet ten volle voorzienbaar was, zal overeenkomstig de behoefte en afgestemde aanpak een wijziging aan het betreffend transitieproject in afstemming met de Klant worden voorbereid, bestelbaar voorgesteld en doorgevoerd. De projectwijziging wordt zo mogelijk beperkt tot het gedeelte inzake betreffende toepassing.

5.2 De overname van bestaande toepassingen

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 dienstverleningsafspraak is vanaf dan in voege.

Samen met de initiële gunning van de Applicatiediensten aan meerdere dienstverleners, worden de bestaande in beheer te nemen toepassingen per dienstverlener toegewezen aan de daarvoor meest gunstige aanbieder.

Elke dienstverlener neemt de aan hem toegewezen toepassingen in beheer, conform de voor de toepassing opgegeven dienstverleningsverwachting en -vereisten.

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

- De initiële dienstverleningsafspraak wordt samen met de Klant doorgenomen en formeel bevestigd.
- Een project manager wordt aangesteld, die als contactpersoon voor het project zal fungeren t.a.v. de Klant.
- 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.., 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, o.a.:
    - Incident en Problem management. In het bijzonder worden de nodige workflows en routeringen en beslissingsregels in voege gebracht. De eerstelijns servicedesk kan incidenten i.v.m. de toepassing herkennen, registreren en routeren op een gepaste en

effectieve wijze. 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.

6 De toewijzing van toepassingsclusters aan ICT-Dienstverleners

Zodra de ICT-Dienstverleners voor de Applicatiediensten gekend zijn, worden de over te nemen bestaande bedrijfstoepassingen elk aan een specifieke ICT-dienstverlener toegewezen. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de bepaling van de ICT-dienstverlener voor een toepassing gebeurt. Samen met de gunning zal dus ook bekend zijn welke toepassingen in het bereik van de Initiële Transitie in beheer genomen moeten worden door elk van de ICT-dienstverleners.

De lijst van over te nemen toepassingen, en de vermelding van de cluster waarin een toepassing eventueel is opgenomen, is terug te vinden in de Financiële Bijlage.

Hierna wordt de methodiek en beoordelingscriteria beschreven die gehanteerd worden, teneinde uit de ICT-Dienstverleners voor de Applicatiediensten, de voor de (groepen van) toepassingen meest geschikte ICT-dienstverlener aan te duiden, die de betreffende toepassing vervolgens in exploitatiebeheer moet nemen.

6.1 Toewijzingsmethode

De beoordeling en de toewijzing gebeurt per “cluster”, een verzameling van toepassingen die samen toegewezen horen te worden. Een toepassing die niet in een cluster is ingedeeld, wordt afzonderlijk beoordeeld en toegewezen.

- Voor een beperkt aantal clusters, zullen een bijzondere en cluster-specifieke set van gewogen **cluster-specifieke beoordelingscriteria**, worden gehanteerd.
- Voor alle andere clusters, wordt het geheel van de cluster beoordeeld op basis van een vaste set van beoordelingscriteria: de “**default criteria**”. Alle toepassingen uit de cluster, zullen aan dezelfde, als best beoordeelde dienstverlener worden toegewezen.
- Voor elke individuele toepassing die niet werd ondergebracht in een cluster met andere toepassingen, wordt er afzonderlijk beoordeeld op basis van de “default criteria” (alsof deze toepassing een afzonderlijke cluster vormt).

In de onderstaande sets van criteria worden voor het prijscriterium m.b.t. profielen de respectievelijke hoeveelheden toegepast die opgenomen zijn in de Referentiebibliotheek (rubriek “Gunningsprocedure / Applicatie Management”).

Voor de toewijzingen, zijn de in aanmerking te nemen forfaitprijzen exploitatie (AM) exclusief “AM1.6” Licenties en onderhoudscontracten.

6.2 Beoordelingscriteria voor toewijzing van de toepassingen

6.2.1 Default criteria

Volgende beoordelingscriteria en hun belang (weging), vormen de “default criteria”: Deze worden toegepast voor elke toewijzing (per cluster) waarvoor geen specifieke andere beoordelingscriteria zijn bepaald.

Default criteria
Kwaliteit 50%: • Kwaliteit van de dienstverlening voor het geheel van de applicatiediensten: op basis van de algemene kwaliteitsscore toegekend aan de dienstverlener voor applicatiediensten (cfr de gunningscriteria voor de raamovereenkomst).

Score = 100 x (kwaliteitsscore) / (beste kwaliteitsscore score)

Prijs 50%:

- **Kostprijs voor ontwikkeling en onderhoud** (60%) : berekend totaal o.b.v. de eenheidsprijzen (profielprijzen) en vermoedelijke hoeveelheden voor een mix van profielen (i.f.v. prestaties onderhoud & ontwikkelingen voor de toepassingen, incl.. ondersteuning in regie).
  Score op 100, de beste krijgt 100. Formule: 100 x (laagste kostprijs)/(kostprijs)
- **Kostprijs voor transitie en exploitatie** (40%): berekend totaal op basis van de prijzen voor de operationele continuïteit voor betreffende in beheer te nemen toepassingen (forfaitprijzen exploitatie (AM) zoals opgenomen in de prijzentabel, getotaliseerd over een hypothetische duur van 3 jaar, en de transitiekost m.b.t. de toepassingen in deze cluster)
  Score op 100, de beste krijgt 100. Formule: 100 x (laagste kostprijs)/(kostprijs)

Deze set van criteria is van toepassing op de volgende clusters en op de niet geclusterde toepassingen (zie Financiële bijlage voor de lijst van over te nemen toepassingen met bijhorende cluster-aanduiding):

- CRM, Case management, service management
- DMOW cluster
- DMOW cluster WL (eigen DC)
- EPC-EPB
- ESF en EFRO
- GIS/GEO
- WSE-legacy
- VO-integratiebouwstenen

6.2.2 Cluster-specifieke beoordelingscriteria

De clusters met bijhorende cluster-specifieke beoordelingscriteria voor toewijzing aan een ICT-dienstverlener, zijn de volgende

BI/Analytics	toepassingen (platformen en bedrijfsoplossingen) in het domein van business intelligence, analytics en data science, operationeel te beheren en te onderhouden, en/of uit te bouwen.

Kwaliteit 70%:

- 40% : bijzondere competentie en teams inzake BI/analytics/data-science, aanwezig bij de dienstverlener zelf en ev. het ruimere inzetbare ecosystem; incl. bewezen referenties i.h.k.v. het specialisme; incl de breedte van de ondersteunde technologie en oplossingen;
- 20% : diepte van aanwezige en voor de VO inzetbare knowhow voor de momenteel in de VO gangbare platformen en oplossingen (Cognos Analytics, QlikView, OBIEE, Tableau, Snowflake, ...);
- 20% : service organisatie: de wijze waarop de competentie en capability ingezet kan worden voor de VO. Hoe richt de dienstverlener zich specifiek in voor diensten t.a.v. deze specialistische toepassingen en projecten?
- 10% : ontwerp van moderne en adequate oplossingen voor BI/Analytics/data-science: opzet en architectuur, die ook vlot en met de nodige ondersteuning inzetbaar kan worden gemaakt in de VO (voorbeeld-design);
- 10% : projecten: methode en aanpak voor BI, analytics, mining en data-science initiatieven;

Prijs 30%:

- 40% : profielprijzen in het specialisme (inzake BI/Analytics/data-science...)
- 60% : prijzen voor de operationele continuïteit voor betreffende in beheer te nemen

toepassingen (berekend totaal van de forfaitprijzen exploitatie (AM) getotaliseerd over 3 jaar, en incl de transitiekost m.b.t. de toepassingen in deze cluster)

DMS/Sharepoint	documentaire of collaboratieve toepassingen (platforms, technology)

Kwaliteit: 50%.

- 20%: bewezen competentie (referenties) in het domein.
- 20%: bewezen competentie in VO gebruikte technologie en pakketten (Sharepoint, Documentum, ...).
- 60%: service organisatie (inrichting) en inzetbare teams m.b.t. de specialisatie.

Prijs: 50%

- 60% profielprijzen in deze specialisatie.
- 40% forfaitprijzen operationeel beheer over 3 jaar voor de betreffende toepassingen incl. transitiekost.

Vo-ACM	Generieke oplossing voor Access Control voor de VO

Kwaliteit 70%:

- 40% : bijzondere competenties en teams inzake specialisatie ACM binnen VO Context (Toegangsbeheer, WSS, Datapower, Beveiliging API's, MFA,Open standaarden), aanwezig bij de dienstverlener zelf en ev. het ruimere inzetbare ecosysteem; incl. bewezen referenties i.h.k.v. het specialisme; incl de breedte van de ondersteunde technologie en oplossingen; Minstens 10 jaar ervaring in de opgesomde diensten en 10 jaar ervaring binnen een VO context;
- 20% : ervaring en expertise m.b.t. VO Context en inzetbare kennis en resources voor de aangegeven diensten en oplossingen ; Deze ervaring en expertise is aantoonbaar via referenties en project-ervaring zowel binnen de VO Context als het bredere ecosysteem over sectoren heen.
- 20% : service organisatie: de wijze waarop de competentie en capability ingezet kan worden voor de VO. Hoe richt de dienstverlener zich specifiek in voor diensten t.a.v. deze specialistische toepassingen en projecten?
- 10% : ontwerp van moderne en adequate oplossingen voor hybride oplossingen i.h.k.v. de vooropgestelde platformen: opzet en architectuur, agile en DevOps werking, die ook vlot en met de nodige ondersteuning inzetbaar kan worden gemaakt in de VO;
- 10% : aantoonbare project-aanpak en referenties m.b.t. aanbieden van centrale E2E dienstverlening i.k.v. ACM en IAM oplossingen.

Prijs: 30%

- 40% : profielprijzen in het specialisme (aantoonbaar door ervaring zowel binnen VO context als daarbuiten)
- 60% : prijzen voor de operationele continuïteit voor de diensten, rekening houdend met positie van het Bestuur i.h.k.v. eigen beheersbaarheid en lage OPEX (forfaitprijzen over 3 jaar, incl. transitiekost voor betreffende toepassingen).

Vo-bouwstenen	groep van toepassingen (systemen, platformen en oplossingen) die als generieke bouwstenen bruikbaar en inzetbaar zijn in oplossingen (o.a. bedrijfstoepassingen)

Kwaliteit: 70%

- 40% : bijzondere competenties en teams inzake de specialisatie veiligheidsdiensten (certificatenbeheer, sleutelbeheer en gebruikersbeheer), aanwezig bij de dienstverlener zelf en ev. het ruimere inzetbare ecosysteem; incl. bewezen referenties i.h.k.v. het specialisme; incl de breedte van de ondersteunde technologie en oplossingen; Minstens 10 jaar ervaring in de opgesomde veiligheidsdiensten en 10 ervaring met de werking en architectuur principes m.b.t. veiligheidsdiensten in een VO context.
- 20% : ervaring en expertise m.b.t. VO Context en voldoende inzetbare kennis en resources m.b.t. de aangegeven VO platformen en oplossingen (PAM, CyberArk, AWS Cloud Development/Ops, IDM-technologiën, Open standaarden m.b.t. Directory Services, KMS, *AAS-oplossingen); Deze ervaring is praktisch aantoonbaar met de nodige referenties voor VO specifieke cases enerzijds en in een ruimere context over sectoren heen anderzijds.
- 20% : service organisatie: de wijze waarop de competentie en capability ingezet kan worden voor de VO. Hoe richt de dienstverlener zich specifiek in voor diensten t.a.v. deze specialistische toepassingen en projecten?
- 10% : ontwerp van moderne en adequate oplossingen voor hybride oplossingen i.h.k.v. de vooropgestelde platformen: opzet en architectuur, agile en DevOps werking, die ook vlot en met de nodige ondersteuning inzetbaar kan worden gemaakt in de VO;
- 10% : aantoonbare project-aanpak en referenties m.b.t. aanbieden van centrale E2E dienstverlening i.h.k.v. IDM en IAM oplossingen.

Prijs 30%

- 40% : profielprijzen in het specialisme (aantoonbaar door ervaring zowel binnen VO context als daarbuiten);
- 60% : prijzen voor de operationele continuïteit voor de diensten, rekening houdend met positie van het Bestuur i.h.k.v. eigen beheersbaarheid en lage OPEX (forfaitprijzen exploitatie getotaliseerd over 3 jaar, incl de transitiekost voor betreffende toepassingen).

VLAIO toepassingen	VLAIO toepassingen

Kwaliteit 50%

- 30% : bijzondere competenties en teams inzake software ontwikkeling (Oracle, Opentext, Drupal, Java), aanwezig bij de dienstverlener zelf en ev. onderaannemers ; incl. bewezen referenties i.h.k.v. het specialisme; incl de breedte van de ondersteunde technologie en oplossingen ; minstens 10 jaar ervaring in de opgesomde domeinen.
- 30%: ervaring en expertise m.b.t. VO Context en inzetbare kennis en resources voor de aangegeven diensten en oplossingen (koppelingen met ACM/IDM, Magda, Orafin, GIPOD, DOSIS); Deze ervaring en expertise is aantoonbaar via referenties en project-ervaring zowel binnen de VO Context als het bredere eco-systeem over sectoren heen.
- 20% : service organisatie: de wijze waarop de competentie en capability ingezet kan worden. Hoe richt de dienstverlener zich specifiek in voor diensten t.a.v. deze specialistische toepassingen en projecten?
- 20%: aantoonbare aanpak voor kwaliteitscontrole.

Prijs: 50%

- 40% : kostprijs van ontwikkeling en onderhoud, incl. de profielprijzen in het specialisme
- 60% : prijzen voor de operationele continuïteit voor de diensten (forfaitprijzen exploitatie getotaliseerd over 3 jaar, incl. transitiekost voor de betreffende toepassingen).

HR	toepassingen of platformen voor HR en interne organisatie

Kwaliteit 70%

- 50% : bijzondere competentie en teams inzake PeopleSoft HCM, OWS, loonmotor, aanwezig bij de dienstverlener zelf en ev. het ruimere inzetbare ecosystem; incl. bewezen referenties i.h.k.v. het specialisme; incl de breedte van de ondersteunde technologie en oplossingen;
- 20% : diepte van aanwezige en voor de VO inzetbare knowhow voor de momenteel in de VO gangbare platformen en oplossingen;
- 10% : service organisatie: de wijze waarop de competentie en capability ingezet kan worden voor de VO. Hoe richt de dienstverlener zich specifiek in voor diensten t.a.v. deze specialistische toepassingen en projecten?
- 10% : ontwerp van moderne en adequate HR tech oplossingen: opzet en architectuur, die ook vlot en met de nodige ondersteuning inzetbaar kan worden gemaakt in de VO;
- 10% : projecten: methode en aanpak;

Kostprijs 30%

- 40% : profielprijzen in het specialisme (inzake HR technologie)
- 60%: berekende kostprijs, o.b.v. de prijzen voor de operationele continuïteit voor de toepassingen (forfaitprijzen exploitatie getotaliseerd over 3 jaar) en de transitiekost voor de betreffende toepassingen.

Financieel-Fiscaal	Toepassingen of platformen voor Financieel beheer & Vlaamse fiscaliteit

Kwaliteit 60%

- 30% : Garanties voor een geïntegreerde Applicatie Management Service specifiek voor het Vlaams Fiscaal Platform (VFP) (30%)

  Dit is aantoonbaar o.a. door:

  a/ Referenties en voorbeelden

  b/ Garanties, rekening houdend o.a. met de specificiteit van de oplossing en de dienstverwachting (zie referentiebibliotheek); technologie en raamwerken; omvang en release-behoeften; SLA's (de wens om met business SLA's te gaan werken met gegarandeerde outcome op vlak van inning voor VFP)

  c/ Visie over hoe de Service organisatie voor het VFP zou ingericht worden

  d/ Flexibiliteit om pieken en dalen op te vangen (vs. full time dedicated team)

- 10%: Bewezen migratie-ervaring (incl. referenties en jaren ervaring) m.b.t. applicatie- en datamigraties op zeer grote schaal zonder onderbreking van de operationele werking
- 40%: Bewezen competentie (incl. referenties en jaren ervaring) in de (geautomatiseerde) business processen m.b.t. regionale belastingen.
- 20% Gespecialiseerde lokale teams: Bewezen ervaring van het lokale team met de specifieke pakketten, software en technologie die gebruikt worden binnen het beleidsdomein F&B : VFP, Orafin, ... --> Zie referentiebibliotheek documentatie

Kostprijs 40%

- 20%: Kostprijs van de operationele bediening:
  - Exploitatie van de toepassingen (berekende kostprijs o.b.v. forfaitaire eenheidsprijzen, over 3 jaar).
  - Exclusief. de eenmalige kost van de initiële transitie

  (Formule: score = 100 x (P beste / P aanbieding), de beste = laagste haalt 100)

- 50%: Kostprijs totaal voor onderhoud en ontwikkeling

  Berekend totaal o.b.v. eenheidsprijzen voor relevante profielen i.v.m. onderhoud, ontwikkeling en ondersteuning --> Zie referentiebibliotheek documentatie voor vermoedelijke hoeveelheden per profiel die gehanteerd zullen worden in de berekening.

  (Formule: score = 100 x (P beste / P aanbieding), de beste = laagste haalt 100)

- 30%: Kostprijs van de initiële transitie.

  (Formule: score = 100 x (P beste / P aanbieding), de beste = laagste haalt 100)

O&V toepassingen	Toepassingen van Onderwijs en Vorming

Kwaliteit 60%

- 60% : competenties en teams inzake software ontwikkeling (Oracle, PostgresSQL , Java), aanwezig bij de dienstverlener zelf en ev. onderaannemers ; incl. bewezen referenties ; incl de breedte van de ondersteunde technologie en oplossingen ; minstens 10 jaar ervaring in de opgesomde domeinen.

  Voor de referenties/ervaring i.v.m. oplossingen en ontwikkeling waarin men de lead had, aangeven in welke categorie elke referentie valt:

  - project of oplossing voor de VO en/of met integraties met Vo-toepassingen bv. koppeling met Magda, ACM, edm.
  - In Benelux NL-talig
  - In EU
- 20% : service organisatie: de wijze waarop de competentie en capability ingezet kan worden. Hoe richt de dienstverlener zich specifiek in voor diensten t.a.v. deze toepassingen en projecten voor de cluster O&V ?
- 20%: aantoonbare aanpak voor kwaliteitscontrole voor een optimale toepassing van DevOps en CI/CD.

Prijs: 40%

- 40% : kostprijs van ontwikkeling en onderhoud, o.b.v. de profielprijzen in het specialisme
- 60% : prijzen voor de operationele continuïteit voor de diensten (forfaitprijzen exploitatie getotaliseerd over 3 jaar, incl. transitiekost voor de betreffende toepassingen)