

Service-Integratiediensten

Inhoud

1	OMSCHRIJVING VAN DE SERVICE-INTEGRATIEDIENSTEN	4
2	MEERWAARDEN VOOR DE KLANTEN	6
3	OVERZICHT VAN DE SERVICE-INTEGRATIEDIENSTEN	7
3.1	RECURRENTE DIENSTEN	8
3.1.1	<i>Basis-integratiediensten</i>	9
3.1.1.1	Scope en doel	9
3.1.1.2	Uitvoeringsmodaliteiten	11
3.1.1.3	SLA	25
3.1.1.4	Prijsmechanisme	30
3.1.1.5	Prijscorrecties.....	31
3.1.1.6	Facturatie	31
3.1.1.7	Rapportering.....	31
3.1.2	<i>Service Desk</i>	31
3.1.2.1	Scope en doel	31
3.1.2.2	Uitvoeringsmodaliteiten	33
3.1.2.3	SLA	36
3.1.2.4	Prijsmechanisme	42
3.1.2.5	Prijscorrecties.....	42
3.1.2.6	Facturatie	42
3.1.2.7	Rapportering.....	42
3.1.3	<i>Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen</i>	43
3.1.3.1	Scope en doel	43
3.1.3.2	Uitvoeringsmodaliteiten	44
3.1.3.3	SLA	49
3.1.3.4	Prijsmechanisme	50
3.1.3.5	Prijscorrecties.....	51
3.1.3.6	Facturatie	51
3.1.3.7	Rapportering.....	51
3.1.4	<i>Informatieveiligheid</i>	51
3.1.4.1	Scope en doel	51
3.1.4.2	Geconcretiseerd door.....	52
3.1.4.1	Uitvoeringsmodaliteiten	52
3.1.4.2	SLA	55
3.1.4.3	Prijsmechanisme	56
3.1.4.4	Prijscorrecties.....	57
3.1.4.5	Facturatie	57
3.1.4.6	Rapportering.....	57
3.2	PROJECTEN	57
3.2.1	<i>Scope en doel</i>	57
3.2.2	<i>Geconcretiseerd door</i>	59
3.2.3	<i>Uitvoeringsmodaliteiten</i>	60
3.2.3.1	Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel	60
3.2.3.2	Werkaanvraag voor uitvoering van een Project of Projectfase	61
3.2.3.3	Werkaanvraag voor een projectwijziging.....	63
3.2.4	<i>SLA</i>	63
3.2.4.1	Tijdige uitvoering van Projecten.....	63

3.2.5	<i>Prijsmechanisme</i>	64
3.2.6	<i>Prijscorrecties</i>	66
3.2.7	<i>Facturatie</i>	66
3.2.8	<i>Rapportering</i>	66
3.3	ONDERSTEUNING IN-REGIE	68
3.3.1	<i>Scope en doel</i>	68
3.3.2	<i>Geconcretiseerd door</i>	68
3.3.3	<i>Uitvoeringsmodaliteiten</i>	69
3.3.3.1	Werkaanvraag voor de opmaak van een voorstel voor ondersteuning in regie.....	69
3.3.3.2	Werkaanvraag voor de uitvoering van ondersteuning in-regie.....	69
3.3.3.3	Werkaanvraag voor wijziging van een lopende ondersteuning in-regie	70
3.3.4	<i>SLA</i>	70
3.3.4.1	Antwoordtijd voor het maken van goede ondersteuningsvoorstellen	70
3.3.5	<i>Prijsmechanisme</i>	71
3.3.6	<i>Prijscorrecties</i>	72
3.3.7	<i>Facturatie</i>	72
3.3.8	<i>Rapportering</i>	72
4	INITIËLE TRANSITIE	73
4.1	INITIËLE TRANSITIE	73
4.1.1	<i>Overkoepelend programmamanagement</i>	74
4.1.2	<i>Transitieproject van de Service-Integratiediensten</i>	75
4.2	DEELTRANSITIE TIJDENS DE DUUR VAN DE OVEREENKOMST	78
5	EXIT	79
5.1	MAATREGELEN BIJ HET BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST.....	79
5.2	DEEL-EXIT TIJDENS DE DUUR VAN DE OVEREENKOMST	79

1 Omschrijving van de Service-Integratiediensten

De Service-Integratiediensten zorgen voor een goede werking van het volledige Ecosysteem en maken het mogelijk om een 'end-to-end' ICT-Dienstverlening te bekomen over de verschillende Diensten:

- Werkplekdiensten
- Cloud- en datacenterdiensten
- Netwerkdiensten
- Applicatiediensten
- Mainframediensten
- Service-Integratiediensten

Deze Service-Integratiediensten worden aangeboden in een hybride structuur: deels door het Bestuur, deels door een ICT-Dienstverlener die optreedt als Service Integrator. Het Bestuur en de Service Integrator verrichten activiteiten tijdens de volledige "IT Value Chain" (cfr. The Open Group IT4IT™ Reference Architecture).

Het Bestuur neemt een leidende rol op in het richting geven en aansturen op het gebied van:

- ICT-strategie
- Architectuur
- Informatieveiligheid
- Aankoop & contractbeheer (op het niveau van de Raamovereenkomsten)
- Productmanagement (m.b.t. de dienstenpakketten die via de Raamovereenkomsten worden aangeboden)
- Klantenbeheer
- Governance
- Performance management

De Diensten van de Service Integrator kunnen ingedeeld worden in:

- Recurrente Diensten ('exploitatie')
- Projecten
- Ondersteuning in-regie

De recurrente Diensten bestaan uit basis-integratiediensten, Service Desk, het aanbieden & beschikbaar houden van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en het aanbieden van informatieveiligheidsdiensten.

Projecten maken het mogelijk voor Klanten en het Bestuur om bijkomende Service-Integratiediensten te bestellen die gerealiseerd worden via een Project. De Oplevering van een Project kan eventueel leiden tot bijkomende recurrente Diensten.

De ondersteuning in-regie moet Klanten en het Bestuur toelaten om via inzet van personele middelen op een agile wijze ondersteuning te bekomen voor een verdere integratie van Diensten. Deze ondersteuning heeft voornamelijk betrekking op de coördinatie van activiteiten over ICT-Dienstverleners heen maar ook op ondersteuning voor het Bestuur in het kader van ICT-strategie, architectuurbeheer, informatieveiligheid, etc. De prestaties worden geleverd en afgerekend in regie. Prestaties in regie zijn steeds een middelenverbintenis.

De ICT-Dienstverlener voor de Service-Integratiediensten voorziet een roadmap voor de toekomstige evolutie(s) op het vlak van de Service-Integratiediensten. Deze roadmap wordt opgesteld in samenwerking met het Bestuur en Klanten en wordt jaarlijks ter beschikking gesteld voor alle ICT-Dienstverleners, Klanten en het Bestuur, zodat alle betrokkenen er tijdig kunnen op inspelen.

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 hoofdstuk “Verwerking Persoonsgegevens”) 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 Meerwaarden voor de Klanten

De Service-Integratiediensten zorgen voor een vlotte, optimale en geïntegreerde werking van het volledige Ecosysteem en maken een end-to-end ICT-Dienstverlening mogelijk waar dit gewenst of nodig is.

Door de Klanten worden de volgende meerwaarden beoogd:

- Een basis-geïntegreerde ICT-Dienstverlening over Dienstenpakketten heen tijdens elke fase van de IT Value Chain in de IT4IT referentie architectuur (plan, build, deliver, run)
- De mogelijkheid om optionele diensten af te nemen (modulaire afname) ter verdere ondersteuning bij het bekomen van een end-to-end ICT-Dienstverlening
- De mogelijkheid om deze optionele Diensten ofwel in projectvorm ofwel in-regie af te nemen, afhankelijk van de noden van de Klant
- Geïntegreerde processen over de verschillende Dienstenpakketten heen
- Toepassing van de algemeen geldende beste praktijken in het volledige Ecosysteem (bv. ITIL)
- Een grote focus op Klanten -en Gebruikerstevredenheid
- Een centraal web-portaal als primaire interface naar Klanten en Gebruikers dat Klanten en Gebruikers toelaat om Incidenten, Werkaanvragen, Klachten, etc. op een snelle en klantvriendelijke wijze te registreren, goed te keuren waar nodig en op te volgen
- Een overkoepelende Service Desk die instaat voor de centrale registratie van meldingen en de opvolging van deze tot de afhandeling
- Een overkoepelende Service Desk die gebruik maakt van verschillende kanalen, die beschikt over de nodige kennis om de Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen te behandelen en die er naar streeft om de Klant direct in contact te brengen met de partij die in staat is om de Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen af te handelen
- Een 'single source of truth' geïntegreerd Service Management Platform dat als basis dient voor de rapportering van de performantie
- Centrale en geïntegreerde rapportering van de resultaten van de end-to-end ICT-Dienstverlening en van de resultaten van elk Dienstenpakket
- Een centraal status dashboard dat inzicht geeft in de operationele status van toepassingen en de belangrijkste infrastructuur- en platformcomponenten onderliggend aan deze toepassingen
- Een gecentraliseerd overzicht van de dienstenvraag ('demand') dat de mogelijkheid tot hergebruik van bestaande oplossingen faciliteert en dat de nood aan nieuwe centrale bouwstenen identificeert
- Een dienstenaanbod afgestemd op de noden van de Klant
- Transparantie en een goed inzicht in de kost van de integratie
- Duidelijke structuren voor stuurorganen en overlegfora ten behoeve van een optimale sturing en werking van het Ecosysteem
- Continuïteit op het vlak van end-to-end ICT-Dienstverlening waar gewenst
- Een duidelijk proces om continue verbetering en innovatie te stimuleren
- Een goede beveiliging tegen cyberbedreigingen via een basisaanbod van overkoepelende informatieveiligheidsdiensten, optioneel uitbreidbaar in functie van de noden van de klant
- De mogelijkheid tot het bekomen van 1 aanspreekpunt betreffende de ICT-exploitatiediensten
- De mogelijkheid om bijkomende ICT-Dienstverleners op een geïntegreerde manier toe te voegen aan het Ecosysteem

3 Overzicht van de Service-Integratiediensten

Er wordt verwacht dat de ICT-Dienstverlener van de Raamovereenkomst “Service-Integratiediensten” de vereisten in deze Service Portfolio alsook de verantwoordelijkheden toegewezen aan de Service Integrator zoals beschreven in “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora” en de ingesloten RASCI tabellen opneemt.

Onpartijdigheid en neutraliteit bij het uitvoeren van de Service-Integratiediensten zijn van primair belang. Hiervoor zal de Service Integrator zich te allen tijde neutraal en onpartijdig opstellen ten opzichte van alle ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem en de nodige maatregelen nemen om de neutraliteit en onpartijdigheid te waarborgen en een eventuele schijn van partijdigheid te mitigeren. Dit houdt onder andere in dat indien de ICT-Dienstverlener van de Raamovereenkomst “Service-Integratiediensten” ook ICT-Dienstverlener is voor een andere Raamovereenkomst in het Ecosysteem, de ICT-Dienstverlener ervoor zorgt dat de medewerkers die instaan voor de Raamovereenkomst “Service-Integratiediensten” niet zullen instaan voor de andere Raamovereenkomsten in het Ecosysteem, en vice versa.

De ICT-Dienstverlener zal tevens ook aantonen via welke organisatiestructuur de Service-Integratiediensten worden geleverd. Dit gebeurt aan de hand van een organigram waar sleutelfuncties duidelijk zijn weergegeven alsook de locaties van de verschillende teams en het aantal voorziene VTE per Dienstenpakket.

De Service-Integratiediensten bestaan uit:

- Recurrente Diensten
- Projecten
- Ondersteuning in-regie

De volgende hoofdstukken lichten deze Diensten verder toe.

3.1 Recurrente Diensten

De recurrente ('exploitatie') Diensten bestaan uit:

- Basis-integratiediensten
- Service Desk Diensten
- Het aanbieden en beschikbaar houden van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen
- Informatieveiligheidsdiensten

De basis-integratiediensten, de Service Desk Diensten, het aanbieden en beschikbaar houden van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en de informatieveiligheidsdiensten worden beschouwd als gemeenschappelijke ICT-Diensten.

De basis-integratiediensten staan voornamelijk in voor een consistent beheer van end-to-end processen, het bieden van de nodige borging voor de correcte uitvoering van deze processen, het coördineren van procesactiviteiten over Dienstenpakketten heen en het rapporteren van de performantie van de ICT-Dienstverlening. Daarnaast staan de basis-integratiediensten ook in voor het inhoudelijk beheer van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die worden beheerd als bedrijfstoepassing van het Bestuur, het opzetten en beheren van een efficiënte overlegfora-structuur, het inrichten van een adequaat relatiebeheer, het bewaken van de tevredenheid van de ICT-Dienstverlening, het bewaken van de duurzaamheid van de ICT-Dienstverlening en het ondersteunen op het vlak van architectuurbeheer. De specifieke verantwoordelijkheden van de Service Integrator variëren hierbij van proces tot proces (zie document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora").

De Service Desk Diensten zorgen voor één centraal multi-kanaal servicepunt over de verschillende Dienstenpakketten heen. Via de Service Desk worden hoofdzakelijk Incidenten en Klachten afgehandeld, echter indien de Service Desk over de nodige kennis en rechten beschikt kan deze ook bepaalde Eenvoudige Werkaanvragen afhandelen. Er wordt steeds beoogd om zoveel mogelijk meldingen (Incidenten, Klachten en eventueel Eenvoudige Werkaanvragen) volledig af te handelen bij het eerste contact. Daar waar op voorhand geweten is dat de Service Desk de melding niet volledig kan afhandelen zal deze snel, direct en per voorkeur automatisch, worden toegewezen aan de ICT-Dienstverlener die wel in staat is om de melding af te handelen, zonder daarbij de centrale registratie van de melding uit het oog te verliezen.

De Service Integrator heeft een belangrijke rol bij het inrichten en beschikbaar houden van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen. Dit zijn systemen die centraal worden ingericht en beheerd ten behoeve van een optimale werking van het Ecosysteem. De Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen zullen een 'single source of truth' zijn dat de basis vormt voor uitwisseling van informatie tussen ICT-Dienstverleners alsook om de rapportering van de performantie van de ICT-Dienstverlening op te baseren. Het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" geeft een overzicht van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

De informatieveiligheidsdiensten moeten garanderen dat bij het correct uitvoeren van de controles en maatregelen, zoals beschreven in de "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora", (hoofdstuk "Beheren van informatieveiligheid") de ICT-Dienstverlening in het Ecosysteem adequaat beschermd is tegen cyberbedreigingen. De informatieveiligheidsdiensten beschreven in dit document zijn complementair met de bestaande veiligheidsmaatregelen en -bouwstenen van het Bestuur én degene die binnen ieder Dienstenpakket moeten worden ingericht. De Service Integrator werkt spontaan samen met het Bestuur en/of ICT-Dienstverleners om een zo spoedig mogelijke oplossing te bieden aan mogelijke (cyber)incidenten. Klanten kunnen naar eigen behoefte specifieke informatieveiligheidsdiensten bekomen, echter deze specifieke Diensten zijn dan geen onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten.

Voor het aanbieden van de recurrente Diensten beschreven in deze Service Portfolio wordt gebruikt gemaakt van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, aangevuld met systemen die de ICT-Dienstverlener nodig heeft voor een efficiënte en effectieve uitvoering van de Diensten.

Indien de ICT-Dienstverlener van de Raamovereenkomst "Service-Integratiediensten" (zijnde, de Service Integrator) een beroep doet op de Diensten van andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem

om de Service-Integratiediensten te realiseren, dan zullen de andere ICT-Dienstverleners de eventuele kosten die hieraan verbonden zijn verrekenen aan de Service Integrator. De Service Integrator neemt vervolgens deze kosten op in de eigen Eenheidsprijzen.

De recurrente Diensten worden in onderstaande tekst verder beschreven. Van de ICT-Dienstverlener wordt verwacht dat de ICT-Dienstverlening tijdens de looptijd van de Raamovereenkomsten continu wordt verbeterd (zie ook vereisten m.b.t. het proces “Continu verbeteren en innovatie” in het VOPO document). Hierbij is het belangrijk dat de ICT-Dienstverlener aangeeft hoe een daling in Eenheidsprijs tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst zal worden gerealiseerd, m.a.w. een vooropgestelde daling in Eenheidsprijs moet onderbouwd zijn aan de hand van de acties die zullen ondernomen worden om de daling te realiseren.

3.1.1 Basis-integratiediensten

3.1.1.1 Scope en doel

De basis-integratiediensten zijn onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Dienstverlening en werken over alle Diensten heen die onderdeel zijn van het Ecosysteem:

- Werkplekdiensten
- Cloud- en datacenterdiensten
- Netwerkdiensten
- Applicatiediensten
- Mainframediensten
- Service-Integratiediensten

Er is steeds een mogelijkheid om additionele Diensten toe te voegen aan het Ecosysteem. Dit zal gebeuren aan de hand van een Project (cfr. hoofdstuk “Projecten”).

De basis-integratiediensten faciliteren een goede samenwerking tussen de verschillende ICT-Dienstverleners en beogen om de interfaces tussen ICT-Dienstverleners zo klantvriendelijk, efficiënt en gestructureerd te laten verlopen. De basis-integratiediensten worden vanuit dit kader eerder ondersteunend gezien aan de andere Diensten.

De basis-integratiediensten staan in voor:

- Een consistent beheer van end-to-end processen
Op basis van de hoog-niveau procesbeschrijving aangeleverd door het Bestuur en beschreven in het document “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora” zorgt de Service Integrator voor het uittekenen van de end-to-end proces-flow over alle Diensten heen. Hierbij zal de Service Integrator voornamelijk focussen op raakvlakken (input & output) tussen de verschillende ICT-Dienstverleners.
- De nodige borging voor de correcte uitvoering van de processen
Aan de hand van de beschikbare proces-metrieken, ontvangen Klachten, resultaten van audits & controles analyseert de Service Integrator of de uitvoering van het processen door elke ICT-Dienstverlener conform de voorgeschreven end-to-end processen gebeurt. Waar dit niet het geval is zal de Service Integrator de nodige Correctieve acties identificeren. In samenspraak met het Bestuur worden deze vervolgens geregistreerd en toegewezen aan de desbetreffende ICT-Dienstverlener.
- Het coördineren van procesactiviteiten over Diensten heen
Bepaalde procesactiviteiten vereisen een centrale coördinatie om deze op de meest klantvriendelijke en efficiënte wijze te laten verlopen. De Service Integrator staat hiervoor in en neemt een operationele rol opnemen voor bepaalde activiteiten. Dit voorkomt onder andere dat potentiële onduidelijkheden omtrent verantwoordelijkheden worden aangepakt en dat de Klant steeds een aanspreekpunt heeft, zijnde de Service Integrator.

- Het rapporteren van de performantie van de ICT-Dienstverlening
De Service Integrator faciliteert dat elke ICT-Dienstverlener op een consistente en correcte wijze rapporteert en waarborgt ook de tijdige oplevering van deze rapporten. Daarnaast staat de Service Integrator in voor het opleveren van de end-to-end rapportering van alle Diensten aangeboden via het Ecosysteem.
- Het inhoudelijk beheer van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die worden beheerd als bedrijfstoepassing van het Bestuur
De realisatie en het operationeel beheer van deze bedrijfstoepassingen gebeurt via het Ecosysteem. Dit houdt in dat voor deze toepassingen de applicatiediensten, cloud- en datacenterdiensten, netwerkdiensten, etc. bekomen worden via de respectievelijke Raamovereenkomsten van het Ecosysteem. De Service Integrator staat in voor het inhoudelijk beheer van deze systemen door te waarborgen dat de inhoud van deze systemen op elk moment correct en up to date is.
- Het opzetten en beheren van een efficiënte overlegfora-structuur
Voor een goede samenwerking tussen Klanten, ICT-Dienstverleners en het Bestuur is het van belang de nodige overlegfora op een consistente en efficiënte manier in te richten. De rol van de Service Integrator bestaat er onder andere in om de nodige overlegfora te identificeren, een kalender op te zetten wanneer deze plaatsvinden, bepaalde overlegfora voor te zitten, te waarborgen dat de juiste partijen deelnemen en het Bestuur te ondersteunen bij het geven van de nodige sturing.
- Het inrichten van een adequaat relatiebeheer
De Service Integrator staat in voor het relatiebeheer van de eigen Diensten en faciliteert ook een optimaal relatiebeheer doorheen het Ecosysteem, door o.a. de tevredenheid betreffende de samenwerking tussen ICT-Dienstverleners te monitoren en door een overzicht beschikbaar te maken van de contactpersonen (sleutelfuncties) bij alle ICT-Dienstverleners.
- Het bewaken van de tevredenheid van de ICT-Dienstverlening
De Service Integrator staat in voor het bewaken van de tevredenheid, op operationeel niveau, betreffende de Diensten geleverd via het Ecosysteem en betreffende de samenwerking tussen ICT-Dienstverleners.
- Het bewaken van de duurzaamheid van de ICT-Dienstverlening
Een duurzame ICT-Dienstverlening is één van de strategische principes (zie ook Basiscontract). De vereisten op het gebied van duurzaamheid worden beschreven in de verschillende Service Portfolio's. De Service Integrator bewaakt of de ICT-Dienstverleners tegemoetkomen aan deze vereisten.
- Ondersteuning voor architectuurbeheer
Het Bestuur neemt een leidende rol op voor het architectuurbeheer (met uitzondering van de informatie- en data-architectuur voor de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen) en de Service Integrator zal het Bestuur hierbij ondersteunen. Een deel van deze ondersteuning wordt ingericht via de basis-integratiediensten (deel van de forfaitaire prijs) en dit wordt aangevuld met ondersteuning in-regie (besteld via een Werkaanvraag).
- Ondersteuning voor Continu verbeteren en innovatie en het initiëren en opvolgen van de correctieve acties

De Service Integrator staat in voor het Continu verbeteren en innovatie van de eigen Diensten en faciliteert ook een optimaal Continu verbeteren doorheen het Ecosysteem, door o.a. de initiatieven voor Continu en innovatie enerzijds en de correctieve acties anderzijds te capteren en te centraliseren in een centraal opvolgsysteem.

3.1.1.2 Uitvoeringsmodaliteiten

De basis-integratiediensten zijn recurrente (exploitatie) Diensten en zijn onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten.

De Service-Integratiediensten worden aangeboden in een hybride structuur, deels door het Bestuur en deels door een ICT-Dienstverlener die optreedt als Service Integrator (zie ook “

Inhoud

1	Omschrijving van de Service-Integratiediensten	4
2	MEERWAARDEN VOOR DE KLANTEN	6
3	OVERZICHT VAN DE SERVICE-INTEGRATIEDIENSTEN	7
3.1	RECURRENTE DIENSTEN	8
3.1.1	<i>Basis-integratiediensten</i>	9
3.1.1.1	Scope en doel	9
3.1.1.2	Uitvoeringsmodaliteiten	11
3.1.1.3	SLA	25
3.1.1.4	Prijsmechanisme	30
3.1.1.5	Prijscorrecties	31
3.1.1.6	Facturatie	31
3.1.1.7	Rapportering	31
3.1.2	<i>Service Desk</i>	31
3.1.2.1	Scope en doel	31
3.1.2.2	Uitvoeringsmodaliteiten	33
3.1.2.3	SLA	36
3.1.2.4	Prijsmechanisme	42
3.1.2.5	Prijscorrecties	42
3.1.2.6	Facturatie	42
3.1.2.7	Rapportering	42
3.1.3	<i>Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen</i>	43
3.1.3.1	Scope en doel	43
3.1.3.2	Uitvoeringsmodaliteiten	44
3.1.3.3	SLA	49
3.1.3.4	Prijsmechanisme	50
3.1.3.5	Prijscorrecties	51
3.1.3.6	Facturatie	51
3.1.3.7	Rapportering	51
3.1.4	<i>Informatieveiligheid</i>	51
3.1.4.1	Scope en doel	51
3.1.4.2	Geconcretiseerd door	52
3.1.4.1	Uitvoeringsmodaliteiten	52
3.1.4.2	SLA	55
3.1.4.3	Prijsmechanisme	56
3.1.4.4	Prijscorrecties	57
3.1.4.5	Facturatie	57
3.1.4.6	Rapportering	57

3.2	PROJECTEN	57
3.2.1	<i>Scope en doel</i>	57
3.2.2	<i>Geconcretiseerd door</i>	59
3.2.3	<i>Uitvoeringsmodaliteiten</i>	60
3.2.3.1	Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel	60
3.2.3.2	Werkaanvraag voor uitvoering van een Project of Projectfase	61
3.2.3.3	Werkaanvraag voor een projectwijziging.....	63
3.2.4	<i>SLA</i>	63
3.2.4.1	Tijdige uitvoering van Projecten.....	63
3.2.5	<i>Prijsmechanisme</i>	64
3.2.6	<i>Prijscorrecties</i>	66
3.2.7	<i>Facturatie</i>	66
3.2.8	<i>Rapportering</i>	66
3.3	ONDERSTEUNING IN-REGIE	68
3.3.1	<i>Scope en doel</i>	68
3.3.2	<i>Geconcretiseerd door</i>	68
3.3.3	<i>Uitvoeringsmodaliteiten</i>	69
3.3.3.1	Werkaanvraag voor de opmaak van een voorstel voor ondersteuning in regie.....	69
3.3.3.2	Werkaanvraag voor de uitvoering van ondersteuning in-regie.....	69
3.3.3.3	Werkaanvraag voor wijziging van een lopende ondersteuning in-regie	70
3.3.4	<i>SLA</i>	70
3.3.4.1	Antwoordtijd voor het maken van goede ondersteuningsvoorstellen	70
3.3.5	<i>Prijsmechanisme</i>	71
3.3.6	<i>Prijscorrecties</i>	72
3.3.7	<i>Facturatie</i>	72
3.3.8	<i>Rapportering</i>	72
4	INITIËLE TRANSITIE	73
4.1	INITIËLE TRANSITIE	73
4.1.1	<i>Overkoepelend programmamanagement</i>	74
4.1.2	<i>Transitieproject van de Service-Integratiediensten</i>	75
4.2	DEELTRANSITIE TIJDENS DE DUUR VAN DE OVEREENKOMST	78
5	EXIT	79
5.1	MAATREGELLEN BIJ HET BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST.....	79
5.2	DEEL-EXIT TIJDENS DE DUUR VAN DE OVEREENKOMST	79

Omschrijving van de ”).

Een nauwe samenwerking tussen het Bestuur en de Service Integrator is hierbij van vitaal belang. Om deze nauwe samenwerking te realiseren zullen:

- Personeelsleden van de ICT-Dienstverlener die instaan voor de basis-integratiediensten op regelmatige basis fysiek kunnen samenzitten met het Bestuur. In het bijzonder wordt verwacht dat onderstaande functies/rollen en sleutelfuncties zich binnen een tijdspanne van 3 uur kunnen begeven naar de kantoren van het Bestuur voor overleg op verzoek van het Bestuur:
 - Manager basis-integratiediensten
 - Service (delivery) manager
 - Service level manager
 - Change manager

- Configuratie manager
- Relatiebeheerder (incl. Klachtenbeheerder)

Het Bestuur behoudt ook steeds het recht om te vereisen dat bovenstaande functies/rollen minstens 3 dagen per week aanwezig zijn in de kantoren van het Bestuur, zonder bijkomende kosten, indien er significante tekortkomingen zouden zijn in de ICT-Dienstverlening.

- Personeelsleden van de ICT-Dienstverlener die instaan voor de basis-integratiediensten bij naam worden genoemd. Voor de functies/rollen waarbij communicatie met het Bestuur zal plaatsvinden, mondeling of schriftelijk, wordt verwacht dat er steeds een vaste contactpersoon (met back-up) bij de ICT-Dienstverlener voorhanden is voor deze functie/rol zodat een goede relatie met het Bestuur kan worden opgebouwd. Een opzet van 'shared delivery' waarbij er geen vaste contactpersoon is bij de ICT-Dienstverlener voor het Bestuur is niet gewenst.
- Personeelsleden van de ICT-Dienstverlener worden aangemoedigd om op regelmatige basis samen te zitten met medewerkers van het Bestuur.
- Personeelsleden van de ICT-Dienstverlener die instaan voor de basis-integratiediensten, waarvan de functie-inhoud contact met het Bestuur en Klanten vereist, over een zeer goede kennis van de Nederlandse (Europees CEFR-niveau C2) en Engelse taal beschikken.
- Strategische en tactische overlegfora doorgaan in de kantoren van het Bestuur (zie ook VOPO, hoofdstuk "Overlegfora").

Er wordt ook verwacht dat personeelsleden toegewezen aan de basis-integratiediensten de nodige senioriteit, kennis en ervaring hebben op het gebied van deze Diensten (bv. beschikken over de capaciteiten om samen te werken met en het aansturen van andere ICT-Dienstverleners).

Van de ICT-Dienstverlener wordt tenslotte ook verwacht dat er voldoende aandacht is voor de management of change aspecten tijdens de dagdagelijkse uitvoering van de ICT-Dienstverlening (bv. bij de introductie van nieuwe of gewijzigde Diensten) alsook tijdens het Transitieproject. Hierbij zal de ICT-Dienstverlener onder andere:

- Als onderdeel van de relatiebeheer-activiteiten de meerwaarde van de verandering en geleverde Diensten duidelijk maken.
- De tevredenheid van Klanten- en Gebruikers van nabij opvolgen en eventuele Klachten tijdig afhandelen.
- Helder en consistent communiceren over de inrichting van de ICT-Dienstverlening en nieuwe of gewijzigde Diensten.
- Potentiële problemen omtrent de verankering van de verandering tijdig melden aan het Bestuur en/of Klanten en acties voorstellen om dit aan te pakken.

Naast de aandacht voor het management of change tijdens de dagdagelijkse werking is het ook soms opportuun om een formeel programma te starten om management of change te realiseren. Dergelijke programma's zijn echter geen onderdeel van de forfaitaire prijs van de basis-integratiediensten maar worden opgestart op vraag van het Bestuur of Klant (via een Werkaanvraag voor een Project of ondersteuning in-regie). Er wordt weliswaar verwacht dat de ICT-Dienstverlener de nodige kennis en capaciteiten heeft om dergelijke programma's uit te voeren.

3.1.1.2.1 Beheer van end-to-end processen

De Service Integrator staat in voor het definiëren van de end-to-end processen ("Level 2 proces"). Dit gebeurt op basis van de hoog-niveau procesbeschrijving ("Level 1 proces") aangeleverd door het Bestuur en beschreven in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora". De Service Integrator zal bij het beschrijven van de end-to-end processen hoofdzakelijk focussen op de raakvlakken (input & output) tussen de verschillende ICT-Dienstverleners en de verantwoordelijkheden van de ICT-Dienstverleners in kaart brengen. Als resultaat van deze activiteit wordt onder andere verwacht van de Service Integrator dat voor elk proces beschreven in de "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora", de volgende documenten worden aangeleverd, in de Nederlands taal:

- Een end-to-end process-flow ('swimlane')
- Een gedetailleerde procesbeschrijving
- Een gedetailleerde RASCI tabel

De goedkeuring van deze end-to-end processen en bijhorende documenten gebeurt door het Bestuur. De beschrijving van de gedetailleerd procesactiviteiten en werkinstructies ("Level 3 proces") gebeurt door elke ICT-Dienstverlener voor het desbetreffende Dienstenpakket. De Service Integrator keurt deze Level 3 procesbeschrijvingen goed.

De definitie van de processen gebeurt tijdens de initiële Transitie. Wijzigingen na initiële Transitie (bv. i.k.v. Verbetervoorstellen) zijn steeds mogelijk en gebeuren volgens het proces "Proces- en kwaliteitsbeheer".

3.1.1.2.2 Borging voor de correcte uitvoering van de processen

In opdracht van het Bestuur staat de Service Integrator in voor de borging voor de correcte uitvoering van Ondersteunende Processen beschreven in het VOPO document. Gebruik makende van de beschikbare proces-metrieken, Klachten, auditresultaten, etc., volgt de Service Integrator de conformiteit met betrekking tot de naleving van de processen op. Bij een non-conformiteit zal de Service Integrator de vaststellingen registreren en opvolgen met de verantwoordelijke ICT-Dienstverlener om de nodige Correctieve acties te definiëren. De Correctieve acties worden ook geregistreerd en opgevolgd door de Service Integrator.

De belangrijkste activiteiten van de Service Integrator bij de borging worden hieronder beschreven. Waar nodig kan de Service Integrator bijkomende activiteiten identificeren indien dit nodig wordt geacht voor een goede borging. Deze bijkomende activiteiten worden eerst voorgelegd aan het Bestuur ter goedkeuring.

- Het Monitoren en Event management proces staat er voor in dat ICT-Dienstverleners de nodige monitoring en controlesystemen voorzien zodat de gevraagde Diensten geleverd worden conform de Service Level afspraken. In het Ecosysteem is elke ICT-Dienstverlener verantwoordelijk om de eigen monitoring oplossingen te voorzien binnen de doelstelling van de eigen ICT-Dienstverlening. Hierbij zal elke ICT-Dienstverlener bepalen binnen de eigen doelstellingen wat moet gemonitord worden, op welke wijze dit moet gebeuren en welke monitoringdrempels worden ingesteld. De Service Integrator volgt op of de ICT-Dienstverleners het Monitoren en Event management proces correct implementeren en naleven.
- De Service Integrator behoudt een overzicht van alle openstaande Incidenten en volgt op tot deze afgesloten zijn. Hiervoor rapporteert de Service Integrator op regelmatige basis (o.a. tijdens het dagelijks status overleg), welke Incidenten actie vereisen van welke ICT-Dienstverlener zodat de vooropgestelde resolutietijd wordt behaald.
- In het proces Klachtenbeheer zal de Service Integrator een overkoepelend overzicht van de Klachten en de bijhorende stand van zaken m.b.t de afhandeling van de Klachten bijhouden en hierover rapporteren. Het afhandelen van een Klacht gebeurt door elke ICT-Dienstverlener voor het eigen Dienstenpakket. Echter de Service Integrator volgt de afhandeling van dichtbij op en bij onvoldoende voortgang van de afhandeling zal de Service Integrator dit voorleggen aan het Bestuur.
- Op het gebied van Problem management monitort de Service Integrator de opvolging van de Problemen. Hierbij rapporteert de Service Integrator op regelmatige basis de openstaande Problemen alsook welke ICT-Dienstverlener actie moet nemen zodat voor deze Problemen in de vooropgestelde tijd een grondoorzaak (root cause) beschikbaar is, een gekende fout gedefinieerd is of een oplossing geïmplementeerd is.
- De Service Integrator zal op regelmatige basis de openstaande Werkaanvragen monitoren zodat deze binnen de vooropgestelde tijd worden afgehandeld, dit zowel voor Eenvoudige Werkaanvragen als voor Werkaanvragen i.k.v. Projecten en waar van toepassing voor Werkaanvragen i.k.v. ondersteuning in-regie. De verantwoordelijkheid om de Werkaanvraag binnen de voorgestelde tijd af te handelen blijft weliswaar steeds bij de ICT-Dienstverlener aan wie de

Werkaanvraag is toegewezen.

De Service Integrator zal ook opvolgen met de verschillende ICT-Dienstverleners zodat alle items in de Service Catalogus effectief leverbaar zijn aan de Klanten. De Service Integrator biedt daarnaast ook op maandelijkse basis een overzicht van de afgenomen Diensten via Werkaanvragen.

- Elke ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de operationele implementatie van wijzigingen en de bijhorende communicatie. De Service Integrator zal hierbij opvolgen of dit conform het voorgeschreven Change controle proces gebeurt, bv. door na te kijken of de impactanalyse grondig is gemaakt, een test-plan en terugdraai-plan voorhanden is, de communicatie gebeurt volgens de richtlijnen bepaald door de Service Integrator, etc. Tevens behoudt de Service Integrator ook het overzicht van alle geplande wijzigingen en volgt de wijzigingen op zodat deze worden geïmplementeerd zoals gepland.
- De activiteiten van de Service Integrator in het Release management proces zijn beperkt. Het Release management proces wordt uitgevoerd door de verschillende ICT-Dienstverlener en de Service Integrator volgt op of dit conform het voorgeschreven proces gebeurt. Daar waar het Release management proces wijzigingen introduceert zal dit gebeuren volgens de richtlijnen en verantwoordelijkheden beschreven in het Change controle proces.
- In het kader van Configuratiebeheer is de Service Integrator verantwoordelijk voor het in kaart brengen van de verschillende CMDB-omgevingen in het Ecosysteem en zal hierbij ook in kaart brengen welke CI-data-objecten, met bijhorende relaties, waar worden bijgehouden. In het bijzonder specificeert de Service Integrator welke CI-data-objecten worden bijgehouden in CMDB2, de CMDB van de GOS "as-a-service" en de CMDBs van de ICT-Dienstverleners. Dit omvat ook het in kaart brengen welke informatie wordt gerepliceerd naar welke CMDB.

De Service Integrator zorgt ervoor dat de gemeenschappelijke vereisten (inclusief deze van het Bestuur & Klanten) worden ingevuld via enerzijds de CMDB van de GOS "as-a-service" en anderzijds CMDB2. De visie is echter dat CMDB2 op termijn wordt uitgefaseerd (zie ook hoofdstuk "Configuratiebank CMDB2" in het VOPO document).

De Service Integrator volgt op of de verschillende ICT-Dienstverleners de CMDB(s) en DML tijdig en correct updaten, alsook of de nodige relaties tussen de verschillende CI's in kaart worden gebracht. Het documenteren van de relaties tussen CI's die worden ingericht en/of beheerd door verschillende ICT-Dienstverleners zal gebeuren door de Service Integrator. De ICT-Dienstverleners worden hierbij geconsulteerd.

- De uitvoering van het Capacity & performance management proces is de verantwoordelijkheid van elke ICT-Dienstverlener. De ICT-Dienstverlener bij wie de Klant de Dienst afneemt neemt de leiding voor de capaciteits-beschikbaarheid. Dit houdt in dat deze ICT-Dienstverlener afstemt met andere ICT-Dienstverleners om de service zo te ontwerpen zodat de nodige capaciteit beschikbaar is maar ook om de nodige monitoring te voorzien. De activiteiten van de Service Integrator beperken zich tot het waarborgen van een correcte procesuitvoering bij de ICT-Dienstverleners. Een Klant heeft de mogelijkheid om hiernaast verdere ondersteuning van de Service Integrator in te roepen, bv. voor het ad-hoc coördineren van capaciteitsproblemen, echter dit is geen onderdeel van de forfaitaire prijs.
- De uitvoering van het Availability management proces is de verantwoordelijkheid van elke ICT-Dienstverlener. De ICT-Dienstverlener bij wie de Klant de Dienst afneemt neemt ook de leiding voor de service-beschikbaarheid. Dit houdt in dat deze ICT-Dienstverlener afstemt met andere ICT-Dienstverleners om de service te ontwerpen alsook om de nodige monitoring te voorzien. De activiteiten van de Service Integrator beperken zich tot het waarborgen van een correcte procesuitvoering bij de ICT-Dienstverleners. Een Klant heeft de mogelijkheid om hiernaast verdere ondersteuning van de Service Integrator in te roepen, echter dit is geen onderdeel van de forfaitaire prijs.
- Een goed ingericht Kennisbeheersysteem is van vitaal belang voor de werking van de Service Desk. De Service Integrator richt dit systeem in (cfr. hoofdstuk "Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen") en monitort of de ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem de nodige kennis ter

beschikking stellen met de vereiste kwaliteit.

- De Service Integrator focust hier voornamelijk op de kennis nodig voor de 1^{ste} lijn Service Desk maar ook op het beschikbaar zijn van de kennisartikelen voor Gebruikers en Klanten om zelfbediening mogelijk te maken.
- De Service Integrator zorgt er tevens voor dat de nodige kennis betreffende de eigen Dienstenpakketten beschikbaar is. Dit houdt o.a. in dat de Service Integrator kennis ter beschikking stelt betreffende de werking van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen (met bijhorende integraties) en de processen die worden gehanteerd in het Ecosysteem.
- In het kader van Continuïteitsbeheer neemt de Service Integrator de nodige maatregelen om de eigen ICT-Dienstverlening te garanderen. Dit houdt in dat de Service Integrator de nodige rampenplannen voor de eigen ICT-Dienstverlening bijhoudt en op elk moment in staat is om deze uit te voeren indien nodig. Daarnaast volgt de Service Integrator op of de andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem over de nodige rampenplannen beschikken om de continuïteit van de geleverde Diensten te waarborgen. De Service Integrator rapporteert hierover aan het Bestuur en geeft hierbij ook aan wanneer de rampenplannen het laatst werden uitgevoerd (al dan niet via een test).

Merk op dat naast de verantwoordelijkheid van de Service Integrator op het vlak van continuïteit van de ICT-Dienstverlening, de Service Integrator ook kan ingeschakeld worden op het vlak van bedrijfscontinuïteit, bv. bij het opstellen van een overkoepelend bedrijfscontinuïteitplan (BCP) of bij het uitvoeren van een test hiervan. Echter, de inschakeling van de Service Integrator op het vlak van bedrijfscontinuïteit gebeurt steeds op vraag van de Klant (via een Werkaanvraag) en is geen onderdeel van de forfaitaire prijs.

- De Service Integrator staat in voor het bijhouden van een overzicht van alle contracten die worden afgesloten in het kader van het proces “Beheer van subcontracten en aankoop”. De Service Integrator zal opvolgen dat verplichtingen en voorwaarden m.b.t. de samenwerking met Onderaannemers / Leveranciers zoals beschreven in het Basiscontract, het proces “Beheer van subcontracten en aankoop” en de algemene principes in de “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora” worden nageleefd. Daarnaast zal de Service Integrator ook tegemoet komen aan de vereisten m.b.t. het proces “Beheer van subcontracten en aankoop” voor de eigen ICT-Dienstverlening.
- De Service Integrator waarborgt ook een vlotte en correcte facturatie door op te volgen of Klanten of het Bestuur inzicht hebben in het verbruik waarop de facturatie zal gebaseerd zijn vooraleer de factuur wordt voorgelegd, na te kijken of problemen vastgesteld bij een Klant mogelijks ook voorkomen bij andere Klanten, Klanten te ondersteunen bij eventuele betwistingen over het verbruik of de facturatie, te monitoren of facturaties op tijd gebeuren en te verifiëren of eventuele Prijscorrecties zijn opgenomen. Tenslotte zal de Service Integrator ook nakijken of tijdsregistraties i.k.v. prestaties correct gebeuren (bv. nakijken of personeelsleden van ICT-Dienstverleners niet meer dan 100% van de beschikbare tijd registreren).

3.1.1.2.3 Coördineren van procesactiviteiten over Diensten heen

De belangrijkste procesactiviteiten die een centrale coördinatie van de Service Integrator vragen worden hieronder beschreven. Waar nodig kan de Service Integrator bijkomende activiteiten definiëren en uitvoeren maar deze worden eerst voorgelegd aan het Bestuur ter goedkeuring.

- Op het gebied van het “Beheer van de Service Portfolio” zal de Service Integrator een ‘demand funnel’ opzetten om alle aanvragen tot toevoegen, wijzigen of schrappen van items in de Service Portfolio’s te capteren, alsook om de levenscyclus van deze aanvragen op te volgen. Klanten, het Bestuur en ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem kunnen een aanvraag tot toevoegen, wijzigen of schrappen maken. Zo kunnen zowel Klanten en het Bestuur een voorstel maken maar kunnen ICT-Dienstverleners ook voorstellen aangeven, bv. op basis van een voorgestelde innovatieroadmap. De Service Integrator zorgt er voor dat het proces voor deze aanvragen duidelijk gekend is bij ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem, Klanten en het Bestuur.

Na de initiële aanvraag zal de Service Integrator een eerste validatie uitvoeren om na te gaan of de bestaande Service Portfolio's eventueel tegemoet kunnen komen aan de aanvraag maar ook om te valideren of de aanvraag relevant is in het kader van de Raamovereenkomsten. De beslissing om wijzigingen aan te brengen aan de Service Portfolio's blijft echter steeds bij het Bestuur.

- De Service Integrator beheert de Service catalogus voor de Diensten aangeboden via het Ecosysteem en houdt deze Service Catalogus up to date. De inhoud van deze Service catalogus wordt grotendeels bepaald door de Diensten beschreven in de verschillende Service Portfolio's. De Service Integrator behoudt een overzicht van alle aanvragen tot wijziging aan de Service catalogus en legt deze voor aan het Bestuur ter goedkeuring. Na goedkeuring volgt de Service Integrator op om de wijzigingen beschikbaar te maken voor de Klanten (bv. door een nieuw item beschikbaar te maken via het web-portaal waar items worden besteld).

Op maandelijkse basis rapporteert en analyseert de Service Integrator ook de consumptiedata die weergeeft hoeveel elk item in de Service catalogus werd besteld. Op basis van trends in de consumptiedata maakt de Service Integrator voorstellen om de Service catalogus aan te passen (bv. niet gebruikte items worden verwijderd).

- De Service Desk is het eerste aanspreekpunt voor het Incident management proces. De Service Desk is echter niet in staat om alle Incidenten op te lossen en vaak worden er verschillende ICT-Dienstverlener betrokken bij het oplossen van een Incident. Daar waar verschillende ICT-Dienstverleners nodig zijn om een Incident op te lossen zal de Service Integrator een coördinerende rol opnemen door:

- Op dagelijkse basis het aantal openstaande Incidenten te monitoren en te analyseren hoeveel keer een Incident wordt doorverwezen tussen ICT-Dienstverleners. Indien hieruit blijkt dat bepaalde Incidenten te vaak worden doorverwezen waardoor een tijdige afhandeling of een goede tevredenheid niet meer gegarandeerd is, worden deze Incidenten opgepikt door de Service Integrator om de afhandeling te coördineren.
- In het geval van kritieke Incidenten steeds een actieve rol op te nemen. Dit gebeurt onder andere door het opzetten van een Kritiek Incident overleg. Het doel van het kritiek Incident overleg is het gecoördineerd en gecontroleerd samenbrengen en sturen van de vereiste acties, kennis, vaardigheden en betrokken belanghebbenden (ICT-Dienstverleners & Klant) om zo snel mogelijk een kritiek Incident opgelost te krijgen. Daarnaast wordt via dit overleg ook een consistente communicatie en rapportering naar de verschillende belanghebbenden gewaarborgd.

De Service Integrator definieert ook de communicatiesjablonen en bijhorende richtlijnen voor het communiceren en escaleren van Incidenten. Dit gebeurt op basis van de algemene richtlijnen van het Bestuur over Communicatiebeheer en het Bestuur zal de communicatiesjablonen en bijhorende richtlijnen goedkeuren voor deze worden ingezet. De Service Integrator volgt op of de ICT-Dienstverleners de communicatiesjablonen en bijhorende richtlijnen inzetten zoals verwacht. De Service Integrator zal de communicatie en escalatie op zich nemen wanneer een kritiek Incident zich voordoet of wanneer de oplossing van een Incident de gelijktijdige samenwerking van meerdere ICT-Dienstverleners vereist.

- Wanneer meerdere ICT-Dienstverleners betrokken zijn bij het afhandelen van een Probleem zal de Service Integrator samenwerken met de betrokken ICT-Dienstverleners om het Probleem toe te wijzen aan de ICT-Dienstverlener die best in staat is om het Probleem af te handelen. In het kader van het Problem management proces speelt de Service Integrator ook een belangrijke rol door het uitvoeren van een proactieve trendanalyse van alle Incidenten die plaatsvonden. Hierbij zal de Service Integrator proactief bepaalde Problemen detecteren en toewijzen aan de relevante ICT-Dienstverlener.
- In het kader van het Behandelen van Werkaanvragen staat de Service Integrator initieel in om de Werkaanvragen aan de ICT-Dienstverlener toe te wijzen die in staat is om de Werkaanvraag af te handelen. Dit kan ook de Service Integrator zelf zijn. De toewijzing gebeurt bij voorkeur op een automatische wijze na de registratie van de Werkaanvraag via het web-portaal waar Werkaanvragen worden besteld.

- In het Change controle proces staat de Service Integrator in voor de controle- en sturingsactiviteiten. Dit houdt onder andere in het goed- of afkeuren van normale wijzigingen vanuit proces-planningsperspectief, het faciliteren van noodwijzigingen en het voorzitten van de CAB (Change Advisory Board) en E-CAB (Emergency Change Advisory Board).

De Service Integrator werkt samen met de verschillende ICT-Dienstverleners om standaard wijzigingen te definiëren. Elke ICT-Dienstverlener is hierbij verantwoordelijk om de eigen standaard wijzigingen te identificeren maar de Service Integrator keurt goed of deze wijzigingen als standaard kunnen worden beschouwd.

De Service Integrator zal tevens ook geautomatiseerde (bijvoorbeeld CI/CD) wijzigingen ondersteunen binnen de doelstellingen en kaders van het Change controle proces (zoals borgen van risk minimalisatie, correcte autorisatie, change communicatie en afstemming).

Op regelmatige basis zal de Service Integrator de potentiële negatieve impact op Klanten en Gebruikers door de uitvoering van een standaard wijziging, al dan niet geautomatiseerd, analyseren en waar nodig de desbetreffende standaard (geautomatiseerde) wijziging terug als normale wijziging beschouwen.

De Service Integrator staat ook in om de geplande onbeschikbaarheden van Diensten, geleverd via het Ecosysteem, op elkaar af te stemmen zodat conflicten in planning worden vermeden alsook om de onbeschikbaarheid van de end-to-end Dienst te minimaliseren voor de Klant.

Tenslotte bepaalt de Service Integrator ook de richtlijnen omtrent communicatie i.v.m. wijzigingen en volgt op of ICT-Dienstverleners deze richtlijnen naleven.

- In het kader van het Verificatiebeheer proces zal de Service Integrator de minimumvereisten rond overdraagbaarheid, onderhoudbaarheid en kwaliteit beheren. Wijzigingen aan deze minimumvereisten moeten echter steeds goedgekeurd worden door het Bestuur. Voor de inhoudelijke uitwerking van deze minimumvereisten zal de Service Integrator afstemmen met de ICT-Dienstverleners. De Service Integrator staat in voor het Configuratiebeheer van deze minimumvereisten en goedgekeurde versie moeten duidelijk gecommuniceerd en gepubliceerd worden naar de verschillende partijen in het Ecosysteem, alsook naar Klanten en het Bestuur.

Als onderdeel van het Verificatiebeheer proces staat de Service Integrator ook in voor het aanleveren van de minimumvereisten op gebied van integratie en om de validatie ten opzichte van deze vereisten uit te voeren.

- De Service Integrator heeft een belangrijke rol in het proces van Continu verbeteren en innovatie, dit zowel voor de eigen ICT-Dienstverlening als voor de ICT-Dienstverlening geleverd via het Ecosysteem.

Op het niveau van het Ecosysteem staat de Service Integrator in voor het definiëren en communiceren van het proces, na goedkeuring door het Bestuur. Na de publicatie van het proces zal de Service Integrator opvolgen of de ICT-Dienstverleners Verbetervoorstellen formuleren en registreren volgens het voorgeschreven proces. De Service Integrator behoudt steeds het overzicht van de Verbetervoorstellen in het Ecosysteem, kijkt na hoe deze bijdragen tot de strategische principes van de Vlaamse overheid en de Raamovereenkomsten, valideert dat de Verbetervoorstellen van verschillende ICT-Dienstverleners niet conflicteren, zowel op het vlak van inhoud en timing, en gaat na of de implementatie volgens de juist kanalen gebeurt (bv. via het proces Beheer van de Service Portfolio of Service Catalogus voor nieuwe Diensten, via het Change controle proces voor wijzigingen aan bestaande omgevingen, etc.). Tenslotte staat de Service Integrator ook in voor het bewaken van de voortgang van deze Verbetervoorstellen en voor het rapporteren van de status van de Verbetervoorstellen tijdens het strategisch managementteam.

Voor de eigen ICT-Dienstverlening zal de Service Integrator als onderdeel van een meerjarenplan (zie ook VOPO document, hoofdstuk "Continu verbeteren en innovatie"):

- Een programma uitvoeren dat toelaat om de Eenheidsprijzen voor Exploitatie jaarlijks te doen dalen. De kostprijs voor het uitvoeren van dit meerjarenprogramma is verrekend via de Eenheidsprijzen voor Exploitatie (dus onderdeel van de forfaitaire prijs voor de basis-integratiediensten).

- Verbetervoorstellen formuleren die de strategische principes (zie Basiscontract) verder ondersteunen (bv. duurzaamheid van de ICT-Dienstverlening, maximaal hergebruik, etc.). Het opmaken van deze Verbetervoorstellen, en nadien ook de concrete Projectvoorstellen, maakt deel uit van de Exploitatie. De eigenlijke uitvoering gebeurt pas na akkoord van de Klant of het Bestuur (voor gemeenschappelijke ICT-Dienstverlening) via te bestellen Projecten.
- De Service Integrator heeft een coördinerende rol in het Risicobeheerproces. Hierbij richt de Service Integrator de nodige governance in om de dagdagelijkse controle en sturing op operationele risico's uit te voeren. De feitelijke afhandeling (mitigatie) van de risico's is de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener waar het risico van toepassing op is. Daar waar maatregelen meerdere ICT-Dienstverleners overschrijden zal de Service Integrator coördineren.
- In het communicatiebeheer proces zal de Service Integrator een consistente, professionele en adequate communicatie naar Klanten en het Bestuur waarborgen. Hiervoor definieert de Service Integrator, op basis van de richtlijnen van de Vlaamse overheid, de nodige vereisten voor de communicatieprocessen (procedures) van elke ICT-Dienstverlener en volgt de Service Integrator op of deze vereisten worden nageleefd door ICT-Dienstverleners. Wanneer het onderwerp van de communicatie meerdere ICT-Dienstverleners overschrijdt zal de Service Integrator hierin een sturende rol opnemen. Echter voor de Service Integrator de communicatie uitstuurt zal deze eerst de goedkeuring van het Bestuur bekomen.

3.1.1.2.4 Rapporteren van de performantie van de ICT-Dienstverlening

De Service Integrator faciliteert en staat in voor een consistente, correcte en tijdige rapportering van de performantie van de ICT-Dienstverlening door de verschillende ICT-Dienstverleners. De activiteiten worden hieronder weergegeven. Ook hier kan de Service Integrator eventueel bijkomende activiteiten definiëren en uitvoeren maar deze worden eerst voorgelegd aan het Bestuur ter goedkeuring.

- De Service Integrator definieert en implementeert een raamwerk van verschillende rapporten, methoden en technieken om aan de rapporteringsvereisten, beschreven in de opdrachtdocumenten, te voldoen, dit zowel op het gebied van retrospectieve, operationele rapportering (real-time en dashboards) maar ook voor proactieve, preventieve rapportering. Hierbij wordt verwacht dat alle rapportering over de performantie van de ICT-Dienstverlening zoals SLAs, procesmetrieken, etc. beschikbaar is via het datawarehouse DDC-DWH. De Service Integrator geeft hierbij ook aan welke databronnen worden gebruikt voor deze rapporten.
- De Service Integrator werkt de informatie-architectuur uit en beheert deze tijdens de looptijd van de Raamovereenkomsten. Deze architectuur beschrijft de informatie die moet worden bijhouden zodat de Diensten beschreven in de Service Portfolio's en de bijhorende rapporten kunnen geleverd worden. Tevens beschrijft de architectuur ook welke informatie in welke systemen wordt bijgehouden en welke interfaces er nodig zijn. De informatie-architectuur omvat onder andere de in de recentste versie van de "The Open Group IT4IT™ Reference Architecture" (cfr. link) vermelde data objecten, de bijhorende attributen en de relaties tussen deze. Deze informatie-architectuur wordt ter beschikking gesteld van ICT-Dienstverleners, het Bestuur en Klanten.
- De Service Integrator zorgt ervoor dat de nodige voor-gedefinieerde rapporten om de SLAs beschreven in de Service Portfolio's en de proces-metrieken beschreven in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" beschikbaar zijn. De rapporten worden ter beschikking gesteld aan alle ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem, het Bestuur en Klanten via het datawarehouse DDC-DWH. De rapporten die gebaseerd zijn op data beschikbaar in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen worden opgemaakt door de Service Integrator. Rapporten die gebaseerd zijn op data aanwezig in een Ondersteunend Systeem specifiek voor een ICT-Dienstverlener worden opgemaakt door de desbetreffende ICT-Dienstverlener en vervolgens gevalideerd door de Service Integrator.
- De data nodig voor de rapporten wordt in principe op dagelijkse basis aangeleverd aan het datawarehouse DDC-DWH. Indien de nodige data aanwezig is in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, dan wordt het datawarehouse DDC-DWH van hieruit gevoed. De Service Integrator staat in voor het voeden van het datawarehouse DDC-DWH vanuit de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen. Voor data die niet aanwezig zijn in de

Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen 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. De Service Integrator controleert of dit effectief gebeurt.

- Elke ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de voor-gedefinieerde rapporten voor de geleverde Diensten en het opvolgen & analyseren van de performantie. Door het dagelijks aanleveren van de data is het mogelijk om de rapporten ook dagelijks uit te voeren zodat ICT-Dienstverleners de performantie makkelijk kunnen opvolgen en waar nodig Correctieve acties kunnen nemen indien bv. blijkt dat een bepaalde SLA niet zal gehaald worden op het einde van de maand. De ICT-Dienstverleners zullen de maandelijkse SLA rapporten aanleveren binnen de eerste 3 Werkdagen van elke maand. De Service Integrator controleert de tijdigheid, volledigheid en accuraatheid van de rapporten aangeleverd door de ICT-Dienstverleners en, waar nodig, volgt op met de ICT-Dienstverleners om de nodige correcties aan te brengen.
- Als ICT-Dienstverlener, zal de Service Integrator de SLA rapporten uitvoeren voor de eigen geleverde Diensten binnen de eerste 3 Werkdagen van elke maand.
- De Service Integrator staat in voor de end-to-end rapportering van de SLAs en proces-metrieken. Hiervoor zal de Service Integrator de end-to-end rapporten in het datawarehouse DDC-DWH uitvoeren en de resultaten beschrijven, analyseren en toelichten. De Service Integrator zal waar nodig Correctieve acties definiëren en opvolgen met de desbetreffende ICT-Dienstverleners om Correctieve acties te kunnen afsluiten. De rapportering van de end-to-end ICT-Dienstverlening zal binnen de eerste 6 Werkdagen van elke maand gebeuren.
- De Service Integrator definieert de sjablonen die zullen worden gebruikt tijdens de verschillende Service level reviews (bv. overlegfora “Het strategisch managementteam” en “Tactisch overleg ICT-Dienstverlening”). Deze sjablonen bieden een gestructureerde manier om de resultaten van de ICT-Dienstverlening te beschrijven (op basis van de officiële rapporten), te analyseren en toe te lichten. Elke ICT-Dienstverlener beschrijft de performantie van de ICT-Dienstverlening gebruik makende van de sjablonen gedefinieerd door de Service Integrator. De Service Integrator gebruikt tevens deze sjablonen voor het beschrijven van de eigen performantie alsook voor het beschrijven van de end-to-end performantie. De sjablonen gedefinieerd door de Service Integrator, alsook de beschrijvingen van de performantie (op basis van de sjablonen) door elke ICT-Dienstverlener worden ter beschikking gesteld in het documentatiesysteem DDC-DMS.
- De Service Integrator staat ook in voor de centrale rapportering van alle facturatiestromen en afnamevolumes in het Ecosysteem zodat een centraal overzicht voorhanden is betreffende alle facturaties/afnamevolumes naar/van Klanten en het Bestuur voor Diensten geleverd via het Ecosysteem. Daarnaast bewaakt de Service Integrator ook dat de afgenomen volumes de maximale omvang van de opdracht niet overschrijden. Indien de maximale omvang dreigt overschreden te worden, dan brengt de Service Integrator meteen het Bestuur en de betrokken ICT-Dienstverlener op de hoogte. (Zie ook Basiscontract, hoofdstuk “Bewaking van de maximale omvang van de opdracht”).

3.1.1.2.5 Het inhoudelijk beheer van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die worden beheerd als bedrijfstoepassing van het Bestuur

De Service Integrator staat in voor het inhoudelijk beheer van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die als bedrijfstoepassing van het Bestuur worden beheerd. Dit zijn:

- De Configuratiebank CMDB2
- Het datawarehouse DDC-DWH
- Het documentatiesysteem DDC-DMS

Bij het correct uitvoeren van de processen beschreven in de “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora” zou de inhoud van bovenstaande systemen te allen tijde accuraat en volledig moeten zijn. De Service Integrator biedt hiervoor de nodige borging.

- **Inhoudelijk beheer van de Configuratiebank CMDB2**

De Service Integrator zorgt ervoor dat:

- De configuratiedatabank CMDB2 op elk moment volledig en accuraat is, volgens de specificaties van het Configuratiebeheer.
- Onvolledige of foutieve informatie in de configuratiedatabank wordt geïdentificeerd en gecorrigeerd in samenwerking met de ICT-Dienstverleners die de Diensten leveren betreffende de onvolledige of foutieve informatie.
- Specificaties voor een interface met een configuratiedatabank van een andere ICT-Dienstverlener steeds voorhanden zijn. De Service Integrator werkt hiervoor samen met de beheerder van deze toepassing en zal andere ICT-Dienstverleners ondersteunen bij het opzetten en beheer van deze interface.
- Een overzicht wordt bijgehouden betreffende de informatie-uitwisselingen van en naar de configuratiedatabank CMDB2.
- De informatie in de CMDB2 correct en tijdig doorstroomt naar het datawarehouse DDC-DWH zodat rapportering beschreven in de Service Portfolio's in het Ecosysteem en de "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" mogelijk is.
- ICT-Dienstverleners, Klanten en het Bestuur de nodige toegangsrechten tot de configuratiedatabank CMDB2 hebben.

Het hoofdstuk "Configuratiedatabank CMDB2" in het VOPO document beschrijft de vereisten m.b.t. CMDB2 verder.

- **Inhoudelijk beheer van het datawarehouse DDC-DWH**

De Service Integrator zorgt ervoor dat:

- Alle rapporten die nodig zijn voor rapportering van de SLAs en metriecken beschreven in de verschillende Service Portfolio's in het Ecosysteem en het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" beschikbaar zijn.
- Data die nodig is voor het uitvoeren van de rapporten correct en tijdig doorstroomt vanuit andere systemen naar het datawarehouse DDC-DWH.
- Ontbrekende of foutieve data tijdig (vóór de officiële maandelijkse rapporteringen) wordt gedetecteerd en acties worden gedefinieerd om dit op te lossen.
- Rapporten en datastromen geoptimaliseerd zijn ten behoeve van een optimale performantie van het datawarehouse DDC-DWH.
- ICT-Dienstverleners, Klanten en het Bestuur de nodige rechten en kennis hebben om de rapporten uit te voeren.

- **Inhoudelijk beheer van het documentatiesysteem DDC-DMS**

De Service Integrator zorgt ervoor dat:

- Het documentatiesysteem DDC-DMS steeds volledig is volgens de specificaties meegegeven in elke Service Portfolio in het Ecosysteem en het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".
- Informatie in het documentatiesysteem DDC-DMS op een gestructureerde, makkelijk te doorzoeken wijze wordt opgeslagen.
- ICT-Dienstverleners, Klanten en het Bestuur de nodige toegangsrechten tot het documentatiesysteem DDC-DMS hebben.

3.1.1.2.6 Het opzetten en beheren van een efficiënte overlegfora-structuur

Een duidelijke overlegfora-structuur zorgt voor een efficiënte sturing en controle van de Diensten geleverd via het Ecosysteem.

Het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" geeft een overzicht van de verwachtingen in het kader van de overlegfora. Er wordt hierbij van de Service Integrator verwacht dat:

- De beschreven overlegfora verder worden gedocumenteerd door o.a. een agenda per overlegforum voor te stellen, een kalender op te stellen wanneer deze overlegfora plaatsvinden, de inhoud en verwachtingen voor de overlegfora af te stemmen met de deelnemers, etc.
- De structuur van de overlegfora zo wordt ingericht zodat de doelstellingen op de meest efficiënte manier worden gerealiseerd. Hierbij kan de Service Integrator voorstellen doen om overlegfora te schrappen, te wijzigen of toevoegen. Deze voorstellen worden voorgelegd aan het Bestuur ter goedkeuring.
- Een duidelijke eigenaar (voorzitter) wordt geïdentificeerd voor alle overlegfora en de deelname en verantwoordelijkheden worden afgestemd met alle betrokken partijen.
- Waar nodig, de Service Integrator bepaalde overlegfora voorziet en deelneemt aan andere.
- De nodige borging wordt geleverd zodat de overlegfora plaatsvinden alsook dat verslagen worden opgeslagen in het documentatiesysteem DDC-DMS.

In functie van de noden van de Klanten en het Bestuur zal de Service Integrator de structuur van de overlegfora op regelmatige basis evalueren en bijsturen (na goedkeuring van het Bestuur).

3.1.1.2.7 Het inrichten van een adequaat relatiebeheer

Het opzetten van een goed relatiebeheer is onderdeel van de basis-integratiediensten. Als onderdeel van de basis-integratiediensten wordt verwacht dat relatiebeheer instaat voor onder andere:

- Het bijhouden welke Klanten welke Diensten afnemen.
- Het opvolgen van de algemene tevredenheid van Klanten omtrent de geleverde Diensten. Waar nodig ondersteunt de Service Integrator de Klant om een Klacht formeel te registreren (via de Service Desk), waarna op regelmatige basis een update wordt gegeven over de voortgang van de afhandeling van de Klacht.
- Het terugkoppelen van feedback van Klanten naar de verschillende overlegfora (bv. tijdens het Tactisch overleg ICT-Dienstverlening).
- Het verschaffen van informatie en duidelijkheid over de werking van het Ecosysteem en de beschikbare Diensten. Hierbij wordt ook steeds aandacht besteed aan het hergebruik van reeds beschikbare oplossingen.
- Het identificeren van (gemeenschappelijke) behoeften van Klanten en dit gebruiken als input voor de 'demand funnel' waar alle aanvragen tot toevoegen, wijzigen of schrappen van items in de Service Portfolio's worden gecapteerd.
- Het identificeren van Verbetervoorstellen op basis van feedback van Klanten en deze gebruiken als input voor het continu verbeteren.
- Het informeren van Klanten betreffende nieuwe Diensten of grote wijzigingen.
- Het opvolgen van de tevredenheid van ICT-Dienstverleners betreffende samenwerking in het Ecosysteem.

Het bereik van het relatiebeheer binnen de Service-Integratiediensten bestaat uit 2 aspecten:

- De Service-Integratiediensten op zich.
- De algehele ICT-Dienstverlening bekomen via het Ecosysteem en de samenwerking met ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem.

Het is weliswaar niet de verwachting dat de Service Integrator het relatiebeheer invult voor elke Raamovereenkomst individueel, dit is een verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener voor de desbetreffende Raamovereenkomst. Een gecoördineerde aanpak is hierbij wel belangrijk zodat wordt vermeden dat Klanten nodeloos worden betrokken in relatiebeheer activiteiten van de verschillende ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. Hiervoor zal:

- De Service Integrator een overzicht bijhouden van de contactpersonen (sleutelfuncties) van alle

ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem die een rol vervullen i.k.v. het relatiebeheer. Elke ICT-Dienstverlener in het Ecosysteem levert deze informatie aan de Service Integrator die vervolgens deze informatie centraliseert, regelmatig controleert op accuraatheid en beschikbaar maakt voor Klanten, het Bestuur en ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem.

- Het Bestuur een coördinerende rol opnemen voor het relatiebeheer van het volledige Ecosysteem en toezien dat dit op een samenhangende wijze wordt uitgevoerd.

Wat de invulling van het relatiebeheer voor deze 2 aspecten betreft wordt verwacht dat:

- Het relatiebeheer voor de Service-Integratiediensten op zich zoveel mogelijk wordt ingevuld als een rol die wordt opgenomen door het accountmanagement team (sleutelfuncties) van de Service Integrator. Hierbij kan het geenszins het geval zijn dat het relatiebeheer enkel en alleen focust op commerciële activiteiten ten goede van de ICT-Dienstverlener.

Hiernaast moet het echter ook steeds mogelijk zijn om bijkomende relatiebeheer-ondersteuning te bekomen via het Dienstenpakket “ondersteuning in-regie”, bijvoorbeeld i.k.v. de uitbreiding van het klantenbestand.

3.1.1.2.8 Het bewaken van de tevredenheid

Het proces “Bewaken van de tevredenheid” wordt beschreven in “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora”. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen het meten van de tevredenheid op strategisch, tactisch en operationeel niveau (zie VOPO, hoofdstuk “Bewaken van tevredenheid”).

- Als onderdeel van de basis-integratiediensten staat de Service Integrator in voor het bewaken van de tevredenheid op operationeel niveau van de ICT-Dienstverlening (exploitatie, projecten, ondersteuning in-regie) en de samenwerking tussen ICT-Dienstverleners in dit Ecosysteem. Hierbij wordt gepeild naar de tevredenheid van de geleverde Diensten bij Vo eindgebruikers, Vo projectmanagers, aanvragers van Werkaanvragen i.k.v. Projecten en ondersteuning in-regie, etc. (Merk op dat ICT-functiehouders bij Klanten ook aanvragers van Werkaanvragen kunnen zijn). Tevens wordt ook gepeild naar de tevredenheid over de samenwerking bij ICT-Dienstverleners.

De verantwoordelijkheden van de Service Integrator hierin zijn:

- Inrichten en beheren van de nodige systemen om tevredenheid te meten (zie ook hoofdstuk “Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen”).
 - Opstellen van vragenlijsten om de tevredenheid te meten alsook het bepalen van de doelgroep van de bevraging (in samenspraak met andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem). De vragenlijst en de voorgestelde doelgroep worden voorgelegd aan het Bestuur ter goedkeuring.
 - Waarborgen dat ICT-Dienstverleners op continue basis de tevredenheid van de geleverde Diensten monitoren.
 - Centraliseren van de resultaten van de verschillende tevredenheidsmetingen en de resultaten beschikbaar maken via een (near) real-time dashboard voor Klanten, het Bestuur en ICT-Dienstverleners.
 - Opvolgen dat ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem de resultaten van de tevredenheidsmetingen op continue basis analyseren en Verbetervoorstellen formuleren en uitvoeren wanneer nodig.
 - Analyseren, formuleren en uitvoeren van Verbetervoorstellen voor de eigen Diensten.
 - De Service Integrator is verantwoordelijk om de doelwaarde, beschreven in “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora” te halen voor de eigen ICT-Dienstverlening. Het halen van de doelwaarde voor de end-to-end ICT-Dienstverlening is een gedeelde verantwoordelijkheid van alle ICT-Dienstverleners (inclusief Service Integrator).
- Bij het meten en bewaken van de tevredenheid op strategisch en tactisch niveau neemt het Bestuur de leiding. De Service Integrator kan hierbij ondersteuning bieden door het aanleveren van beste

praktijken, het organiseren en uitvoeren van de bevestigingen, het analyseren van de resultaten, etc. De Service Integrator zal deze diensten aanbieden in-regie (geen onderdeel van de forfaitaire prijs).

Tenslotte moet de Service Integrator ook in staat zijn tot het uitwerken van nieuwe tevredenheidsmetingen voor het Ecosysteem, bv. aan de hand van eXperience Level Agreements (XLAs). Dit zal gebeuren onder de vorm van een Project of via ondersteuning in-regie.

3.1.1.2.9 Het bewaken van de duurzaamheid van de ICT-Dienstverlening

Specifieke vereisten op gebied van een duurzame ICT-Dienstverlening worden beschreven in de verschillende Service Portfolio's. De Service Integrator zal zelf ook steeds streven naar een duurzame ICT-Dienstverlening en bewaakt dat alle ICT-Dienstverleners de vereisten nakomen. In dit kader zal:

- De Service Integrator op periodieke basis evalueren of de duurzaamheidsvereisten beschreven in elke Service Portfolio worden nageleefd door de ICT-Dienstverleners. Bij tekortkomingen volgt de Service Integrator op met de ICT-Dienstverleners om de nodige Correctieve acties of Verbetervoorstellen te formuleren en uit te voeren. Wanneer een tekortkoming wordt vastgesteld zal de Service Integrator deze tekortkoming rapporteren aan het Bestuur en Klanten, ten laatste 4 weken na de vaststelling.
- De Service Integrator op jaarlijkse basis de resultaten van de evaluaties rapporteren naar het Bestuur en Klanten.

3.1.1.2.10 Ondersteuning voor architectuurbeheer

Er wordt verwacht dat het Bestuur op quasi continue basis ondersteuning van de Service Integrator zal inschakelen op het vlak van architectuurbeheer. Opdat dit op de meest efficiënte manier zou verlopen (kost/kwaliteit) wordt verwacht dat de Service Integrator deze ondersteuning voorziet deels via de basis-integratiediensten (onderdeel van de forfaitaire prijs) en deels via ondersteuning in-regie (te bestellen via een Werkaanvraag).

De ondersteuning van de Service Integrator aan het Bestuur op het vlak van architectuurbeheer is afhankelijk van de architectuurnoden op het specifieke moment maar zal hoofdzakelijk bestaan uit:

- Samen met het Bestuur de Enterprise Architectuur governance en assurance rol opnemen.
- Het Bestuur ondersteunen bij het tactisch overleg "IT architectuur" met het Bestuur en Klanten, en het tactisch overleg "architectuur met het Bestuur en ICT-Dienstverleners".
- Het Bestuur ondersteunen in het toezicht op de EA governance activiteiten bij de ICT-Dienstverleners.

Als onderdeel van de basis-integratiediensten (en dus deel van de forfaitaire prijs) wordt verwacht van de Service Integrator dat:

- De ondersteuning wordt ingericht door 2 voltijdse medewerkers waarvan de competenties in-lijn zijn met deze van het profiel "ICT-architect (SR)" (zie financiële bijlage, blad "EP Integratie Profielen").
- De medewerkers bij naam worden genoemd alsook wie de back-up is in geval van onbeschikbaarheid voor langere tijd (standaard verlof periodes niet meegerekend).
- Het Bestuur de mogelijkheid heeft om een vervanging van de medewerker te vragen bij onvoldoende performantie (zie ook Basiscontract, hoofdstuk "Personeel van de ICT-Dienstverlener")

Het Bestuur zal op 6-maandelijks basis de werklast evalueren en waar nodig extra ondersteuning in-regie inschakelen (via een Werkaanvraag).

Merk op dat naast de verantwoordelijkheden hierboven beschreven, de Service Integrator ook een belangrijke verantwoordelijkheid heeft op het gebied van de data- en informatiearchitectuur i.k.v. de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen. Dit staat los van bovenstaande verwachtingen en de kost voor deze activiteiten moet opgenomen worden in de forfaitaire prijs van het Dienstenpakket 'Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen'.

3.1.1.2.11 Ondersteuning voor Continu verbeteren en innovatie en het initiëren en opvolgen van de correctieve acties

De Service Integrator ondersteunt op continue basis het Bestuur bij het uitvoeren van het Continu verbeteren en innovatie voor de algehele ICT-Dienstverlening bekomen via het Ecosysteem. Daarnaast ondersteunt de Service Integrator ook het Proces “Proces en kwaliteitsbeheer” via het proactief uitvoeren van controles en op basis daarvan correctieve acties (of verbetervoorstellen) te initiëren, registreren en op te volgen in het Ecosysteem. Hiervoor zal de Service Integrator als onderdeel van de basis-integratiediensten (en dus inbegrepen in de forfaitaire prijs) 1 voltijdse medewerker ter beschikking stellen die het Bestuur zal ondersteunen bij het uitvoeren van het Continu verbeteren en innovatie en het detecteren en opvolgen van correctieve acties. Hierbij wordt verwacht dat:

- De ondersteuning wordt ingericht door een medewerker waarvan de competenties in-lijn zijn met deze van het profiel “Beheerder continu verbeteren en innovatie” (zie financiële bijlage, blad “EP Integratie Profielen”).
- De medewerker bij naam wordt genoemd alsook wie de back-up is in geval van onbeschikbaarheid voor langere tijd (standaard verlof periodes niet meegerekend).
- Het Bestuur de mogelijkheid heeft om een vervanging van de medewerker te vragen bij onvoldoende performantie (zie ook Basiscontract, hoofdstuk “Personeel van de ICT-Dienstverlener”).

3.1.1.3 SLA

De SLAs voor de basis-integratiediensten hebben hoofdzakelijk betrekking tot de borging van een goede uitvoering van processen, de coördinatie van activiteiten over Dienstenpakketten heen en de rapportering van de performantie van de Diensten bekomen via het Ecosysteem. De SLAs worden elke maand gemeten. De volgende SLAs worden hiervoor toegepast:

Borging van een goede uitvoering van processen

- Het percentage herhaalde SLA-falingen
- Het percentage Correctieve acties dat binnen de vooropgestelde tijd is afgehandeld
- Het percentage Verbetervoorstellen dat binnen de vooropgestelde tijd is afgehandeld

Coördinatie van activiteiten over Dienstenpakketten heen

- De gemiddelde resolutietijd voor kritieke Incidenten
- De gemiddelde duur om de grondoorzaak van kritieke Incidenten te identificeren
- Het aantal kritieke Incidenten veroorzaakt door wijzigingen

Rapportering van de performantie

- Het percentage herhaalde foute rapporten
- Het percentage Klachten afgesloten binnen de vooropgestelde termijn

3.1.1.3.1 Het percentage herhaalde SLA-falingen

Beschrijving en definitie

Deze metriek meet het aantal herhaalde SLA-falingen ten opzichte van het totaal aantal gemeten SLAs in het Ecosysteem in de desbetreffende rapporteringsperiode.

We spreken van een herhaalde SLA-faling indien een SLA de doelwaarde niet haalt tijdens 3 of meer opeenvolgende rapporteringsperiodes. De herhaalde SLA-faling wordt gerapporteerd vanaf de 3^{de} rapporteringsperiode totdat de doelwaarde wordt gehaald.

Doelwaarde

De doelwaarde is om niet meer dan 5% herhaalde SLA-falingen te hebben.

Doel	<= 5%
------	-------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek is geldig voor alle SLAs gedefinieerd in alle Service Portfolio's van het Ecosysteem. Daar waar een SLA een doel niet haalt als resultaat van een ICT-Dienstverlener buiten het Ecosysteem, wordt deze SLA niet in rekening gebracht voor de berekening van het aantal herhaalde SLA-falingen.

Zodra een bepaalde SLA een doel niet haalt, wordt verwacht dat de Service Integrator dit opneemt en opvolgt met de ICT-Dienstverlener verantwoordelijk voor de desbetreffende SLA om de nodige Correctieve acties te definiëren zodat een herhaalde SLA-faling wordt vermeden. De Correctieve acties worden gedeeld met het Bestuur en de betrokken Klant(en) ten laatste 10 Werkdagen nadat de SLA faling is vastgesteld, gevolgd door een wekelijkse update betreffende voortgang van de acties. Bij onvoldoende actie van de desbetreffende ICT-Dienstverlener zal de Service Integrator escaleren naar het Bestuur en een plan voorstellen.

Indien de SLA uiteindelijk toch herhaaldelijk blijft falen (zijnde tijdens 3 of meer opeenvolgende rapporteringsperiodes), dan zal de Service Integrator binnen de 10 Werkdagen na de 3de SLA-faling aan het Bestuur aantonen welk plan werd opgesteld om de herhaalde SLA faling te vermijden. Dit plan beschrijft minstens de grondoorzaak van de herhaalde SLA faling en de Correctieve acties die werden geïdentificeerd met bijhorende streefdatum & eigenaar. Dit plan wordt ter beschikking gesteld op DDC-DMS.

Indien uit dit plan blijkt dat de Service Integrator tijdig voldoende actie heeft ondernomen, tijdig heeft geëscaleerd naar het Bestuur en de oorzaak van de SLA-faling niet bij de Service Integrator ligt, dan wordt er geen Prijscorrectie toegepast voor de Service Integrator voor deze herhaalde SLA-faling.

Meetelementen en -methode

Op maandelijkse basis wordt bijgehouden hoeveel SLAs deze maand worden gerapporteerd. Voor elke SLA die wordt gerapporteerd in deze maand wordt bijgehouden of het resultaat voor de desbetreffende rapporteringsmaand al dan niet in aanmerking komt voor een herhaalde SLA-faling.

3.1.1.3.2 Het percentage Correctieve acties dat binnen de vooropgestelde tijd is afgehandeld

Beschrijving en definitie

Deze proces-metriek meet aantal Correctieve acties, bestaande in het volledige Ecosysteem, dat binnen de vooropgestelde tijd is afgehandeld, ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde Correctieve acties tijdens de betreffende rapporteringsperiode. De vooropgestelde tijd voor een Correctieve actie wordt bepaald per Correctieve actie in samenspraak met het Bestuur, de Klant, de Service Integrator en de ICT-Dienstverlener van de Dienst waarvoor de Correctieve actie van toepassing is.

Doelwaarde

Doel	>= 90%
------	--------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek is enkel geldig voor alle Diensten binnen het Ecosysteem. Een Correctieve actie toegewezen aan een ICT-Dienstverlener buiten het Ecosysteem wordt niet in rekening gebracht.

Er wordt verwacht dat de Service Integrator de afhandelingen van de Correctieve acties nauw opvolgt. Als er een risico is dat een bepaalde Correctieve actie niet binnen de vooropgestelde tijd zal worden afgehandeld, dan zal de Service Integrator, samen met de ICT-Dienstverlener aan wie de Correctieve actie is toegewezen, de grondoorzaak voor de

vertraging identificeren en de nodige acties nemen om alsnog de vooropgestelde tijd te behalen of bij te sturen na goedkeuring.

Het bijsturen van de vooropgestelde tijd kan enkel na goedkeuring van de betrokken Klant (voor klant-specifieke Correctieve acties) of het Bestuur (voor Correctieve acties m.b.t. gemeenschappelijke ICT-Diensten). Hierbij is het belangrijk dat het risico op het niet halen van de vooropgestelde tijd, minstens 5 Werkdagen voor het verstrijken van de vooropgestelde tijd wordt gesignaleerd aan het Bestuur of Klant. De Service Integrator documenteert de genomen acties en eventuele goedkeuringen in het Gemeenschappelijk Ondersteunende Systeem waar Correctieve acties worden geregistreerd.

Indien de Correctieve actie uiteindelijk niet binnen de vooropgestelde tijd wordt afgehandeld en de Service Integrator toont aan dat de acties zoals hierboven beschreven, werden uitgevoerd en de oorzaak voor het niet tijdig afhandelen van de Correctieve actie ligt niet bij de Service Integrator, dan wordt deze Correctieve actie niet in rekening gebracht bij de berekening van een eventuele Prijscorrectie voor de Service Integrator.

Meetelementen en -methode

Deze metriek wordt gemeten aan de hand van het register met Correctieve acties dat wordt bijgehouden door de Service Integrator. Dit register is onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

3.1.1.3.3 Het percentage Verbetervoorstellen dat binnen de vooropgestelde tijd is afgehandeld

Beschrijving en definitie

Deze proces-metriek meet aantal Verbetervoorstellen, bestaande in het volledige Ecosysteem, dat binnen de vooropgestelde tijd is afgehandeld, ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde Verbetervoorstellen tijdens de betreffende rapporteringsperiode. De vooropgestelde tijd voor een Verbetervoorstel wordt bepaald per Verbetervoorstel in samenspraak met het Bestuur, de Klant, de Service Integrator en de ICT-Dienstverlener van de Dienst waarvoor het Verbetervoorstel van toepassing is.

Doelwaarde

Doel	>= 90%
------	--------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek is enkel geldig voor alle Diensten binnen het Ecosysteem. Een Verbetervoorstel toegewezen aan een ICT-Dienstverlener buiten het Ecosysteem wordt niet in rekening gebracht.

Er wordt verwacht dat de Service Integrator de afhandelingen van de Verbetervoorstellen nauw opvolgt. Als er een risico is dat een bepaald Verbetervoorstel niet binnen de vooropgestelde tijd zal worden afgehandeld, dan zal de Service Integrator, samen met de ICT-Dienstverlener aan wie het Verbetervoorstel is toegewezen, de grondoorzaak voor de vertraging identificeren en de nodige acties nemen om alsnog de vooropgestelde tijd te behalen of bij te sturen na goedkeuring.

Het bijsturen van de vooropgestelde tijd kan enkel na goedkeuring van de betrokken Klant (voor klant-specifieke Verbetervoorstellen) of het Bestuur (voor Verbetervoorstellen m.b.t. gemeenschappelijke ICT-Diensten). Hierbij is het belangrijk dat het risico op het niet halen van de vooropgestelde tijd, minstens 5 Werkdagen voor het verstrijken van de vooropgestelde tijd wordt gesignaleerd aan het Bestuur of Klant. De Service Integrator documenteert de genomen acties en eventuele goedkeuringen in het Gemeenschappelijk Ondersteunende Systeem waar Verbetervoorstellen worden geregistreerd.

Indien het Verbetervoorstel uiteindelijk niet binnen de vooropgestelde tijd wordt

afgehandeld en de Service Integrator toont aan dat de acties zoals hierboven beschreven, werden uitgevoerd en de oorzaak voor het niet tijdig afhandelen van het Verbetervoorstel ligt niet bij de Service Integrator, dan wordt dit Verbetervoorstel niet in rekening gebracht bij de berekening van een eventuele Prijscorrectie voor de Service Integrator.

Meetelementen en -methode

Deze metriek wordt gemeten aan de hand van het register met Verbetervoorstellen dat wordt bijgehouden door de Service Integrator. Dit register is onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

3.1.1.3.4 De gemiddelde resolutietijd voor kritieke Incidenten

Beschrijving en definitie

Deze metriek meet de gemiddelde resolutietijd van kritieke Incidenten in het Ecosysteem in de desbetreffende rapporteringsperiode.

Doelwaarde

De doelwaarden voor resolutietijd worden beschreven in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora", hoofdstuk "Incident management".

De doelwaarde voor deze SLA voor kritieke Incidenten is:

Doel (binnen Beperkte Kantooruren)	<= 1,5 uur
Doel (buiten Beperkte Kantooruren)	<= 4 uur

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

De metriek geldt enkel voor kritieke Incidenten met betrekking tot de ICT-Dienstverlening geleverd door ICT-Dienstverleners (inclusief Onderaannemers) in het Ecosysteem. Kritieke Incidenten opgelost door een ICT-Dienstverlener buiten het Ecosysteem worden niet in rekening gebracht.

Deze metriek geldt enkel voor meldingen van kritieke Incidenten door Gebruikers.

De klok voor het oplossen van kritieke Incidenten loopt steeds binnen de Beperkte Kantooruren. Buiten de Beperkte Kantooruren loopt de klok verder voor zover er voor de geïmpacteerde omgeving een 24/7-beschikbaarheid werd afgesproken.

Voor de kritieke Incidenten waar de resolutietijd-doelwaarde niet werd gehaald, wordt een grondoorzaakanalyse opgestart om de oorzaak voor het overschrijden van de doelwaarde te bepalen. Indien hieruit blijkt dat de Service Integrator geen aandeel had in het niet tijdig afhandelen van het kritieke Incident, dan wordt het desbetreffende kritieke Incident niet in rekening gebracht voor de Prijscorrectie voor de Service-Integratiediensten.

Meetelementen en -methode

Op basis van het registratie- en afsluitingstijdstip in de Gemeenschappelijk Ondersteunend Systeem gebruikt door de Service Desk.

3.1.1.3.5 De gemiddelde duur om de grondoorzaak van kritieke Incidenten te identificeren

Beschrijving en definitie

Deze metriek meet de gemiddelde tijd om de grondoorzaak van kritieke Incidenten te identificeren tijdens de desbetreffende rapporteringsperiode.

De duur om de grondoorzaak te identificeren wordt gemeten vanaf het moment dat het kritiek Incident is opgelost. Dit houdt in dat voor kritieke Incidenten het Problem

management proces wordt opgestart zodra het kritiek Incident is opgelost, alsook dat het bijhorend Probleem wordt geregistreerd in de Gemeenschappelijk Ondersteunende Systemen zodra het kritiek Incident is opgelost.

Doelwaarde

Doel	<= 5 Werkdagen
------	----------------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Kritieke Incidenten waarvan de grondoorzaak moet worden vastgesteld door een ICT-Dienstverlener buiten het Ecosysteem worden niet in rekening gebracht.

Deze metriek geldt enkel voor meldingen van kritieke Incidenten door Gebruikers.

Er wordt verwacht dat de Service Integrator de identificatie van de grondoorzaak van kritieke Incidenten nauw opvolgt. Als er een risico is dat een bepaalde grondoorzaak niet binnen de vooropgestelde tijd zal geïdentificeerd worden, dan zal de Service Integrator, samen met de ICT-Dienstverlener aan wie de grondoorzaakanalyse is toegewezen, proactief actie nemen om de grondoorzaak alsnog tijdig aan te leveren. De Service Integrator zorgt er steeds voor dat alle genomen acties gedocumenteerd worden in het Gemeenschappelijk Ondersteunende Systeem waar grondoorzaakanalyses worden geregistreerd.

Indien de grondoorzaak uiteindelijk niet binnen de vooropgestelde tijd wordt geïdentificeerd en de Service Integrator toont aan dat de acties zoals hierboven beschreven, werden uitgevoerd en de oorzaak voor het niet tijdig identificeren van de grondoorzaak ligt niet bij de Service Integrator, dan wordt deze grondoorzaakanalyse niet in rekening gebracht bij de berekening van een eventuele Prijscorrectie voor de Service Integrator.

Meetelementen en -methode

Deze metriek wordt berekend op basis van de informatie beschikbaar in het Gemeenschappelijk Ondersteunend Systeem.

3.1.1.3.6 Het aantal kritieke Incidenten veroorzaakt door wijzigingen**Beschrijving en definitie**

Deze metriek meet het aantal kritieke Incidenten, in het Ecosysteem, waarvan de grondoorzaak (root cause) aantoont dat een wijziging de oorzaak is.

Doelwaarde

Het doel is om 0 kritieke Incidenten te veroorzaken door wijzigingen.

Doel	= 0
------	-----

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek geldt enkel voor wijzigingen die werden uitgevoerd door een ICT-Dienstverlener die behoort tot het Ecosysteem (inclusief Oderaannemers van deze ICT-Dienstverleners). Kritieke incidenten die worden veroorzaakt door wijzigingen uitgevoerd door een andere partij worden hier niet in rekening gebracht.

Indien uit de analyse van de grondoorzaak blijkt dat de oorzaak te wijten is aan het niet volgen van één van de door de Service Integrator beschreven processen door een Service Provider dan zal dit niet in rekening gebracht voor de Prijscorrectie voor de Service-Integratiediensten.

Indien blijkt dat de oorzaak te wijten is aan een onzorgvuldigheid in het beschrijven van de processen of het niet of slecht communiceren van de processen aan de Service Providers

dan blijft de Prijscorrectie van toepassing voor de Service-Integratiediensten.

Meetelementen en -methode

Het aantal kritieke Incidenten veroorzaakt door wijzigingen wordt berekend o.b.v. de informatie beschikbaar in het Gemeenschappelijk Ondersteunend Systeem gebruikt door de Service Desk.

3.1.1.3.7 Het percentage Klachten afgesloten binnen de vooropgestelde termijn

Beschrijving en definitie

Deze metriek meet het aantal Klachten, voor alle Diensten geleverd via het Ecosysteem, dat binnen de vooropgestelde tijd is afgehandeld, ten opzichte van het totaal aantal afgehandelde Klachten tijdens de betreffende rapporteringsperiode. De vooropgestelde tijd voor de afhandeling van Klachten wordt bepaald per Klacht in samenspraak met het Bestuur, de Klant, de Service Integrator en de ICT-Dienstverlener van de Dienst waarvoor de Klacht van toepassing is.

Doelwaarde

Doel	>= 90%
------	--------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek is enkel geldig voor Diensten binnen het Ecosysteem. Een Klacht voor een ICT-Dienstverlener buiten dit Ecosysteem wordt niet in rekening gebracht.

Er wordt verwacht dat de Service Integrator de afhandelingen van Klachten nauw opvolgt. Als er een risico is dat een bepaalde Klacht niet binnen de vooropgestelde tijd zal worden afgehandeld, dan zal de Service Integrator, samen met de ICT-Dienstverlener aan wie de Klacht is toegewezen, de grondoorzaak voor de vertraging identificeren en de nodige acties nemen om alsnog de vooropgestelde tijd te behalen of bij te sturen na goedkeuring.

Het bijsturen van de vooropgestelde tijd kan enkel na goedkeuring van de betrokken Klant (voor klant-specifieke Klachten) of het Bestuur (voor Klachten m.b.t. gemeenschappelijke ICT-Diensten). Hierbij is het belangrijk dat het risico op het niet halen van de vooropgestelde tijd, minstens 5 Werkdagen voor het verstrijken van de vooropgestelde tijd wordt gesignaleerd aan het Bestuur of Klant. De Service Integrator documenteert de genomen acties en eventuele goedkeuringen in het Gemeenschappelijk Ondersteunende Systeem waar Klachten worden geregistreerd.

Indien de Klacht uiteindelijk niet binnen de vooropgestelde tijd wordt afgehandeld en de Service Integrator toont aan dat de acties zoals hierboven beschreven, werden uitgevoerd en de oorzaak voor het niet tijdig afhandelen van de Klacht ligt niet bij de Service Integrator, dan wordt de Klacht niet in rekening gebracht bij de berekening van een eventuele Prijscorrectie voor de Service Integrator.

Meetelementen en -methode

Deze metriek wordt gemeten aan de hand van het register met Klachten dat wordt bijgehouden door de Service Integrator. Dit register is onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

3.1.1.4 Prijsmechanisme

Het gehanteerde prijsmechanisme is:

- Het inrichten en overnemen van de basis-integratiediensten gebeurt tijdens de initiële Transitie. Zie hoofdstuk "Initiële Transitie" voor de vereisten m.b.t. de transitiekost.
- Een forfaitaire prijs voor de recurrente basis-integratiediensten.

Deze forfaitaire prijs omvat:

- Alle kosten voor het leveren van de basis-integratiediensten zoals beschreven in hoofdstuk "Basis-integratiediensten".
- Alle contracten en licenties die nodig zijn voor het leveren van de Diensten. Dit houdt ook o.a. in dat eventuele kosten voor het gebruik van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, alsook andere Ondersteunende Systemen, door de basis-integratiediensten, moeten inbegrepen worden in de prijs van de basis-integratiediensten.

Deze forfaitaire prijs omvat niet:

- De prijs van de Diensten die de ICT-Dienstverlener levert door middel van prestaties in-regie of via Projecten.

Het is belangrijk dat de opbouw van de prijzen transparant en onderbouwd is, en dat aan de hand van een berekening wordt aangetoond hoe de verschillende kostenelementen (zoals te verwerken volumes, prestaties, abonnementskosten, indirecte kosten, hardware- en softwarekosten, aankoopkosten, etc.) bijdragen tot de prijs opgegeven in de financiële bijlage.

Zie ook Basiscontract hoofdstuk "Prijzen" en Bestek hoofdstukken "Bepalingen m.b.t. de prijs" en "financiële bijlage" voor verdere informatie betreffende elementen inbegrepen in de Eenheidsprijzen, wijzigingen van de Eenheidsprijzen en transparantie over de opbouw van de Eenheidsprijzen.

3.1.1.5 Prijscorrecties

De Prijscorrecties beschreven in het Basiscontract worden toegepast. Hierbij worden de randvoorwaarden beschreven bij elke SLA in rekening gebracht.

3.1.1.6 Facturatie

Maandelijks wordt de factuur voor de basis-integratiediensten overgemaakt aan het Bestuur.

De eventuele bijkomende prestaties die in voege treden na de Oplevering van een Project worden gefactureerd aan de Klant die het Project bestelde.

3.1.1.7 Rapportering

Hieronder wordt weergegeven welke rapporten nodig zijn om de performantie en werklast van de Service Integrator te beschrijven.

Maandelijks wordt door de Service Integrator aangeleverd:

- Rapportering van de als onderbouwing van de facturen vereiste gegevens (bv. aantal VTE toegewezen, prijs van contracten & licenties, etc.)
- Rapportering van de metrieken beschreven in "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" en de SLAs in de Service Portfolio van elke ICT-Dienstverlener in het Ecosysteem
- SLA metrieken m.b.t. de performantie van basis-integratiediensten
- Overzicht van volumes waar de Service Integrator een actieve coördinerende rol had in de afgelopen maand, zijnde: Incidenten, Problemen, wijzigingen en Werkaanvragen
- Samenvatting van de rapporten en dashboards die in de afgelopen maand werden opgeleverd ter sturing van het Ecosysteem
- Overzicht van de overlegfora die de Service Integrator leidde in de afgelopen maand

3.1.2 Service Desk

3.1.2.1 Scope en doel

De Service Desk diensten zijn recurrente (exploitatie) Diensten en zijn onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten.

De Service Desk is beschikbaar voor de Diensten die geleverd worden via het Ecosysteem:

- Werkplekdiensten
- Cloud- en datacenterdiensten
- Netwerkdiensten
- Applicatiediensten
- Mainframediensten
- Service-Integratiediensten

Er is steeds een mogelijkheid om additionele Diensten toe te voegen aan het Ecosysteem. Dit zal gebeuren aan de hand van een Project (cfr. hoofdstuk "Projecten").

Het doel van de Service Desk is enerzijds het afhandelen van Incidenten en Klachten op een voor de Klant meest efficiënte en effectieve manier. Het afhandelen van Eenvoudige Werkaanvragen wordt grotendeels uitgevoerd buiten de Service Desk door andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem, echter indien de Service Desk over de nodige kennis en rechten beschikt kan deze ook bepaalde Eenvoudige Werkaanvragen afhandelen.

Anderzijds is het doel van de Service Desk het bewaren van het overzicht van alle openstaande Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen in het Ecosysteem en het opvolgen van deze zodat de vooropgestelde termijnen voor het afhandelen worden gehaald.

De klantentevredenheid primeert bij het afhandelen door de Service Desk van de Incidenten, Klachten en de eventuele Eenvoudige Werkaanvragen. Een eenvoudige registratie gevolgd door een snelle afhandeling en een end-to-end opvolging zijn hiervoor van fundamenteel belang.

De Service Desk maakt gebruik van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen. Deze systemen omvatten o.a. een web-portaal als primaire user-interface naar de Klanten en Gebruikers en een systeem om de ontvangen meldingen te registreren en af te handelen. Er wordt verwacht dat alle meldingen naar de Service Desk worden geregistreerd in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen zodra deze worden gemeld aan de Service Desk.

Na de registratie worden de Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen toegewezen aan de ICT-Dienstverlener die in staat is om het Incident, de Klacht of de Eenvoudige Werkaanvraag af te handelen. Dit kan ook een toewijzing aan de Service Desk zelf zijn. Deze toewijzing gebeurt grotendeels op een automatische manier maar waar nodig zal de Service Desk actie ondernemen voor een manuele toewijzing. Indien echter niet duidelijk is welke ICT-Dienstverlener het Incident, de Klacht of Eenvoudige Werkaanvraag kan afhandelen gebeurt de toewijzing aan de Service Desk.

De beschikbaarheid van de nodige kennisartikelen is van vitaal belang. Deze kennisartikelen kunnen enerzijds bestaan uit een aantal uit te voeren acties door de Service Desk of door Klanten en/of Gebruikers in het kader van zelfbediening, maar kunnen tevens ook instructies omvatten voor het rechtstreeks toewijzen aan een team van een bepaalde ICT-Dienstverlener. Elke ICT-Dienstverlener in het Ecosysteem is verantwoordelijk om kennisartikelen betreffende de geleverde Diensten aan te leveren, alsook om de medewerkers van de Service Desk de nodige toegangen te geven voor het uitvoeren van deze kennisartikelen. De Service Desk, samen met andere ICT-Dienstverleners, streeft steeds naar een grote mate van automatisering bij het uitvoeren van de acties beschreven in de kennisartikelen, onder andere ter bevordering van de zelfbedieningsmogelijkheden voor Klanten en/of Gebruikers.

Na de toewijzing van de Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen blijft de Service Desk deze opvolgen zodat deze binnen de vooropgestelde tijd worden afgehandeld. De Service Desk zal hiervoor onder andere het dagelijks status overleg met alle ICT-Dienstverleners bijwonen en Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen rapporteren die dringend moeten worden opgevolgd zodat de vooropgestelde oplostijden worden behaald. Waar nodig zal de Service Desk escaleren naar het accountmanagement team van de Service Integrator. Bij aanhoudende, herhaaldelijke problemen zal de Service Integrator escaleren naar het Bestuur.

Via de Raamovereenkomst van de Werkplekdiensten bestaat de mogelijkheid voor Klanten om een walk-in servicedesk te laten inrichten in een aantal kantoren van de Vlaamse overheid. De modaliteiten hiervan worden beschreven in de Service Portfolio voor Werkplekdiensten.

Deze walk-in servicedesk is optioneel te bestellen door Klanten, is in-principe een 2^{de} lijn-ondersteuning en fungeert als een aanspreekpunt voor Klanten en Gebruikers voor werkplek gerelateerde Incidenten of Eenvoudige Werkaanvragen die een fysieke interventie vereisen. De walk-in servicedesk zorgt ervoor dat de meldingen die het ontvangt op een adequate wijze worden geregistreerd in de systemen van de 1^{ste} lijn overkoepelende Service Desk (zijnde de Service Desk ingericht via de Raamovereenkomst Service-Integratiediensten). Er wordt ook verwacht van de walk-in servicedesk dat Gebruikers die langskomen op de hoogte worden gesteld van de beschikbaarheid van de 1^{ste} lijn overkoepelende Service Desk, en de bijhorende functionaliteiten (bv. zelfbediening), voor deze meldingen die geen fysieke interventie vereisen. Van de 1^{ste} lijn overkoepelende Service Desk wordt verwacht dat meldingen geregistreerd via de walk-in servicedesk ook worden opgevolgd totdat deze zijn afgehandeld.

Daar de walk-in servicedesk optioneel te bestellen is door Klanten mag er bij de inrichting van de 1^{ste} lijn overkoepelende Service Desk niet vanuit worden gegaan dat dit aanwezig zal zijn.

De Service Desk streeft steeds naar een continue verbetering van de Klanten- en Gebruikerstevredenheid. Hiervoor zal de Service Desk op continue basis de Klanten- en Gebruikerstevredenheid monitoren, de performantie-metrieken van de Service Desk van nabij opvolgen maar ook op regelmatige basis een trendanalyse uit te voeren zodat acties kunnen genomen worden om vaak voorkomende Incidenten te vermijden, oplostijden te verbeteren, frequente foute toewijzingen te corrigeren, ontbrekende kennisartikelen op te leveren, etc. Waar nodig zal de Service Desk hiervoor het Problem management proces opstarten en de nodige Correctieve acties en Verbetervoorstellen (inclusief automatisering) registreren en implementeren.

3.1.2.2 Uitvoeringsmodaliteiten

3.1.2.2.1 Multi-kanaal Service Desk

De Service Desk wordt ingericht via een multi-kanaal aanpak waardoor Klanten en Gebruikers verschillende manieren hebben om hun meldingen te registreren en af te handelen.

Het web-portaal, een onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, is de primaire interface voor Klanten en Gebruikers naar de Service Desk en biedt toegang tot de verschillende kanalen om meldingen te registreren en af te handelen, zijnde:

- Zelfbediening
- Web-ticket (online ticket via het web-portaal)
- Chatbot en chat
- Telefoon
- E-mail

Het is belangrijk dat, onafhankelijk van het gebruikte kanaal, alle meldingen en ondernomen acties om deze af te handelen worden geregistreerd in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die door de Service Desk worden gebruikt.

Na de registratie van het Incident, de Klacht of de Eenvoudige Werkaanvraag wordt er steeds een referentienummer meegedeeld aan de Klant of Gebruiker. De Klant of Gebruiker ontvangt hiervoor een e-mail met het desbetreffende referentienummer.

Het web-portaal zal de Incidenten die invloed hebben op meerdere Klanten of Gebruikers weergeven, alsook de geplande onbeschikbaarheid van bepaalde Diensten (bv. in het kader van een wijziging die wordt geïmplementeerd). Voor Klanten en Gebruikers moet het mogelijk zijn om deze Incidenten en geplande onbeschikbaarheden makkelijk te raadplegen vooraleer zelf een Incident te registreren. Tevens moet de functionaliteit voorhanden zijn voor Klanten en Gebruikers om op de hoogte te blijven betreffende de stand van zaken van deze Incidenten en geplande onbeschikbaarheden (bv. door zich te abonneren op status updates voor deze Incidenten en geplande onbeschikbaarheden).

Eénmaal een Incident, Klacht of Eenvoudige Werkaanvraag is geregistreerd heeft de Klant of Gebruiker steeds de mogelijkheid om de stand van zaken te raadplegen. Dit moet mogelijk zijn via het centrale web-portaal (bv. door het opzoeken aan de hand van het referentienummer) maar ook door de Service Desk te contacteren via één van de beschikbare kanalen.

De verschillende kanalen worden hieronder verder toegelicht:

- Zelfbediening wordt ingezet waar mogelijk en zorgt ervoor dat Klanten en Gebruikers via beschikbare kennisartikelen en oplossingen Incidenten zelf kunnen oplossen en/of Eenvoudige Werkaanvragen kunnen afhandelen (bv. via het gebruik van Robotic Process Automation). Hier is het echter van belang dat de Klanten en Gebruikers geen nodeloze tijd verspillen aan het uitvoeren van een aantal instructies indien deze niet tot de afhandeling van het Incident of de Eenvoudige Werkaanvraag leiden. Incidenten en Eenvoudige Werkaanvragen die worden afgehandeld via zelfbediening moeten ook worden geregistreerd in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

Het web-portaal geeft een eenvoudig overzicht aan Klanten en Gebruikers voor welke Incidenten en Eenvoudige Werkaanvragen er zelfbedieningsopties zijn, inclusief de kennisartikelen en oplossingen die hiervoor worden gehanteerd. Daarnaast biedt het web-portaal ook de mogelijkheid tot snelle feedback betreffende de relevantie en doeltreffendheid van de beschikbare kennisartikelen en oplossingen. Deze feedback wordt vervolgens door de Service Desk verwerkt ter verbetering van de beschikbare kennisartikelen en oplossingen.

- De Klant of Gebruiker kan de Service Desk contacteren daar waar zelfbediening geen oplossing biedt of daar waar hulp nodig is om het registreren en afhandelen van Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen tot een goed einde te brengen.
- Incidenten en Klachten kunnen worden geregistreerd via web-ticket, chat, telefoon of e-mail. De registratie van Eenvoudige Werkaanvragen gebeurt steeds via web-ticket.
- De ICT-Dienstverlener zorgt ervoor dat de meldingen via telefoon worden opgenomen, volgens de specificaties in Art. 128 van de Telecomwet en Art. 259bis en 314bis van het Strafwetboek, zodat de mogelijkheid er is om kosteloos steekproeven uit te voeren om de kwaliteit van de ICT-Dienstverlening te meten.
- Een Klant of Gebruiker kan de Service Desk ook contacteren via chat of chatbot. Deze systemen zijn bij voorkeur geïntegreerd met andere chat-systemen binnen de Vlaamse overheid. Indien het eerste contact via een chatbot verloopt moet er steeds de mogelijkheid zijn voor Klanten of Gebruikers om vlot te kunnen overschakelen naar chat met een menselijke agent.

3.1.2.2 Werkingsuren

Er wordt verwacht dat Klanten en Gebruikers op elk moment de mogelijkheid hebben om de Service Desk te contacteren (24u per dag, 7 dagen in de week, elke dag van het jaar). De ICT-Dienstverlener zal de Service Desk bemannen zodat een optimale balans tussen prijs & kwaliteit wordt bekomen op basis van de verwachte werklust. Hierbij moet rekening gehouden met onderstaande punten:

- Er kan gesteld worden dat het aantal meldingen varieert gedurende de dag. Hierbij zal het merendeel van de meldingen plaatsvinden tijdens de Uitgebreide Kantooruren. Buiten de Uitgebreide Kantooruren is het aantal meldingen beperkt en betreft dit voornamelijk hoogdringende zaken (bv. de melding van een kritiek Incident) waardoor de bemanning zeker (significant) teruggeschroefd kan worden. De Referentiebibliotheek geeft verder inzicht in de verdeling van de meldingen doorheen de tijd (zie bv. rapporten OPR0010 en INCM0001).
- Afhankelijk van de prioriteit van het Incident begint de klok voor het oplossen van Incidenten meteen te lopen na de registratie of loopt de klok enkel tijdens de Beperkte Kantooruren (zie ook het proces Incident management in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora"). Het is echter wel belangrijk dat de registratie door de Service Desk gebeurt zodra de Klant of Gebruiker de Service Desk contacteert. De registratie kan nooit wachten tot bv. aanvang van de Beperkte Kantooruren, echter de effectieve afhandeling zal gebeuren volgens de specifieke service-level afspraken voor de desbetreffende dienst.

3.1.2.2.3 Taalvereisten

De Service Desk Diensten worden geleverd aan Klanten en Gebruikers in de Nederlandse taal, Europees CEFR-niveau C2.

Dit houdt ook in dat de informatie, bestemd voor Gebruikers en Klanten, in de systemen gebruikt door de Service Desk in het Nederlands (Europees CEFR-niveau C2) moet zijn.

De communicatie van de Service Desk naar andere ICT-Dienstverleners hoeft niet in het Nederlands maar kan in het Engels.

Indien de Service Desk (deels) wordt ingericht in een land waar Nederlands geen moedertaal is dan zal de ICT-Dienstverlener aantonen dat een duurzame ICT-Dienstverlening in het Nederlands mogelijk is door:

- Te beschrijven welke rekruteringskanalen worden ingezet om Nederlandstalige medewerkers te rekruteren
- Inzicht te geven in de duurtijd van de arbeidscontracten die worden aangeboden, inclusief een toelichting omtrent het verloop van Nederlandstalige medewerkers tijdens de afgelopen 2 jaar
- Mee te geven hoeveel Nederlandstalige medewerkers er in het totaal te werk zijn gesteld bij de Service Desk en welk percentage hiervan zal toegewijd zijn aan de Vlaamse overheid
- Aan te geven hoeveel klanten momenteel een Nederlandstalige Service Desk dienstverlening ontvangen, inclusief of dit private of publieke klanten betreft

Bij een (gedeeltelijke) inrichting in het buitenland moet echter steeds worden voldaan uit de vereisten in het Basiscontract betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zie Basiscontract, hoofdstuk "Verwerking Persoonsgegevens").

3.1.2.2.4 Medewerkers en kennis

Er wordt verwacht dat de Service Desk wordt bemand door voldoende medewerkers die de juiste vaardigheden hebben en over de nodige (Vo-specifieke) kennis beschikken. Dit betreft o.a. kennis van de processen "Incident management", "Klachtenbeheer" en "Kennisbeheer" maar tevens ook van andere processen zoals "Problem management" (bv. trendanalyse van veel voorkomende Incidenten) en "Behandelen van Werkaanvragen" (i.k.v. Eenvoudige Werkaanvragen). Tevens wordt om een goede Klanten- en Gebruikerstevredenheid te realiseren verwacht dat de Service Desk medewerkers over de nodige interpersoonlijke- en communicatievaardigheden beschikken en vertrouwd zijn met de organisatiestructuur van de Vlaamse overheid alsook met de karakteristieken van de verschillende Klanten.

Indien de ICT-Dienstverlener verschillende teams, al dan niet op een verschillende locatie, inzet voor de Service Desk dan wordt verwacht dat beide teams hetzelfde kwaliteitsniveau behalen, nauw samenwerken en een goede kennisoverdracht garanderen.

De ICT-Dienstverlener toont aan dat de verwachtingen t.o.v. medewerkers en hun kennis worden vervuld door:

- Transparantie te verschaffen in de samenstelling van het Service Desk team, zoals het aantal toegewezen VTE en bijhorende senioriteit.
- De resultaten te delen van een starterstest die peilt naar de kennis en vaardigheden van de medewerkers m.b.t. Service Desk Diensten.

3.1.2.2.5 Systemen

De Service Desk maakt voornamelijk gebruik van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen. Deze worden aangevuld met andere Ondersteunende Systemen die de ICT-Dienstverlener nodig heeft om gevraagde Diensten te leveren, zoals onder andere:

- Een telefoonsysteem voor telefonische oproepen. Het Service Desk nummer dat VO-medewerkers vandaag ter beschikking hebben (02/5539000) is eigendom van de Vlaamse overheid. Er wordt

verwacht dat de ICT-Dienstverlener een tolvrij nummer voor België voorziet zodat de Vlaamse overheid de oproepen ontvangen op 02/5539000 kan doorsturen naar dit tolvrij nummer.

- Een chatbot-oplossing
- Een systeem voor toegang vanop afstand
- Zelfbedieningsoplossingen

3.1.2.2.6 Optimalisaties

De optimalisatie van de Service Desk, en de bijhorende daling in Eenheidsprijzen, zal o.a. gerealiseerd worden door het verder inzetten van zelfbedieningsmogelijkheden voor Gebruikers.

De adoptie door Gebruikers van deze zelfbedieningsmogelijkheden kan sterk variëren tussen de verschillende entiteiten in de Vlaamse overheid. Hierdoor moet aangenomen worden dat de adoptiegraad van zelfbedieningsmogelijkheden door Gebruikers eerder beperkt zal zijn tijdens de looptijd van de Raamovereenkomsten. Desalniettemin wordt een toename in de adoptiegraad verwacht maar deze mag zeker niet te ruim ingeschat worden.

Er wordt hierbij ook verwacht dat de opgegeven Eenheidsprijzen niet afhankelijk zijn van de werkelijke adoptiegraad van de zelfbedieningsmogelijkheden.

3.1.2.3 SLA

Onderstaande SLA zijn van toepassing voor de Service Desk. Deze worden op maandelijkse basis gerapporteerd.

- Het Service Desk tevredenheidsonderzoek
- Het percentage meldingen, via chat of telefoon, waar binnen de vooropgestelde tijd werd gereageerd
- Het percentage meldingen, geregistreerd via web-portaal of e-mail, waar binnen de vooropgestelde tijd werd gereageerd
- Het percentage meldingen dat direct toegewezen wordt aan de oplossende technische competentie
- Het percentage niet beantwoorde telefonische oproepen
- De oplossingsgraad eerstelijnsmedewerkers
- Beschikbaarheid van het Service Desk telefoonsysteem

3.1.2.3.1 Het Service Desk tevredenheidsonderzoek

Beschrijving en definitie

Met tevredenheid wordt hier de perceptie van de Klant en Gebruikers over de kwaliteit van de ICT-Dienstverlening door de Service Desk bedoeld.

Meteen na het afsluiten van een melding geregistreerd via de Service Desk wordt de mogelijkheid voorzien tot snelle, eenvoudige feedback betreffende de algemene tevredenheid over de Service Desk Diensten. Dit gebeurt door meteen na het afsluiten van de melding, de mogelijkheid te geven aan de melder om de tevredenheid m.b.t. de Service Desk Diensten een score te geven op een schaal van 1 (niet tevreden) tot 5 (zeer tevreden). Er wordt hierbij ook de mogelijkheid voorzien tot optionele commentaar.

Het bereik van dit onderzoek omvat meldingen die door de Service Desk werden opgelost maar ook meldingen die door de Service Desk werden doorgestuurd naar andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. De bevraging gebeurt weliswaar enkel na het afsluiten van de melding. Er wordt aangeraden om bij de bevraging aan te geven welke ICT-Dienstverlener de melding oploste.

Er kunnen verschillende manieren worden gehanteerd om deze feedback te geven (bv. via mail, via web-portaal, etc.) maar dit moet echter steeds op een voor de Klant en Gebruiker zo eenvoudig mogelijke manier. Zo moet zeker vermeden worden dat Klanten of Gebruikers meerdere keren worden gecontacteerd voor feedback of dat het feedback

geven meer dan 1 minuut in beslag neemt.

De Service Desk zal op continue basis de resultaten van het tevredenheidsonderzoek opvolgen. Zodra de doelwaarden niet worden gehaald of een dalende trend wordt waargenomen zal de Service Desk dit verder analyseren en Correctieve Acties uitvoeren. Wanneer een Klant of Gebruiker een score 1 of 2 geeft, zal de Service Desk de melder van deze score binnen de 3 Werkdagen contacteren voor verdere feedback en analyse.

De gemiddelde score van het tevredenheidsonderzoek wordt (near) real-time beschikbaar gemaakt via een online dashboard, als onderdeel van het systeem om de tevredenheid te meten. Het systeem om de tevredenheid te meten is onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en wordt ingericht door de Service Integrator.

Doelwaarde

De gemiddelde tevredenheidsscore moet 4 of hoger zijn. Het onderzoek wordt uitgevoerd voor alle meldingen geregistreerd via de Service Desk. De resultaten van het tevredenheidsonderzoek worden elke maand gepubliceerd binnen de eerste 3 Werkdagen van de maand (in analogie met de rapportering van alle metrieken). De resultaten voor de maand beschrijven de gemiddelde score van de bevragingen uitgevoerd tijdens de maand. De resultaten zijn beschikbaar per Klant en end-to-end.

Bij het niet halen van de doelwaarde tijdens de maandelijks rapportering (zijnde een gemiddelde score van 4 of hoger), zal de ICT-Dienstverlener Verbetervoorstellen formuleren en voorleggen aan het Bestuur binnen de 5 Werkdagen na publicatie van de resultaten. Het Bestuur geeft de goedkeuring tot de uitvoering van de Verbetervoorstellen na 10 Werkdagen (na de nodige afstemmingen met de Klanten).

Bij het niet halen van de doelwaarde tijdens 3 opeenvolgende rapporteringsperiodes wordt verwacht dat de Verbetervoorstellen worden toegelicht in de kantoren van het Bestuur door de Europese regio-verantwoordelijke (VP), of gelijkwaardig senior management, van de ICT-Dienstverlener, ten laatste 2 weken na de publicatie van de resultaten van de 3de rapporteringsperiode.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Meldingen waar er geen manuele actie was door de Service Desk worden niet in rekening gebracht.

Meetelementen en -methode

De metingen met betrekking tot de tevredenheid van de Service Desk worden uitgevoerd via de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

3.1.2.3.2 Het percentage meldingen, via chat of telefoon, waar binnen de vooropgestelde tijd werd gereageerd

Beschrijving en definitie

Deze metriek meet het aantal meldingen aan de Service Desk, geregistreerd via chat of telefoon, waar binnen de vooropgestelde tijd een medewerker van de Service Desk reageert, ten opzichte van het totaal aantal meldingen aan de Service Desk geregistreerd via chat of telefoon.

De reageertijd voor chat wordt gedefinieerd als de tijdsduur tussen het moment waarop het chat-bericht werd geregistreerd en het moment waarop een Service Desk medewerker een reactie geeft aan de melder. De reageertijd voor telefonische meldingen wordt gedefinieerd als de tijdsduur tussen het moment dat de telefoon begint te rinkelen en het moment dat de telefoon wordt opgenomen door een Service Desk medewerker.

Doelwaarde

De doelwaarde is om op 90% of meer van de meldingen binnen de 30 seconden te reageren.

Doel	>= 90%
------	--------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek geldt enkel voor meldingen via chat en telefoon. Meldingen die automatisch worden doorverwezen naar een ICT-Dienstverlener anders dan de Service Desk worden niet in rekening gebracht.

Wanneer een uitzonderlijk hoog volume in meldingen via chat of telefoon zich voortdoet, dan neemt de Service Desk de nodige maatregelen om de impact op de werking, beschikbaarheid en tevredenheid van de Service Desk te beperken. Ook wanneer geplande wijzigingen potentieel resulteren in een hoger volume meldingen, dan zal de Service Desk proactief de nodige maatregelen nemen om de impact hiervan te beperken.

Daar waar een uitzonderlijk hoog volume in meldingen via chat of telefoon resulteert in het niet halen van de bovenstaande doelwaarde wordt een grondoorzaakanalyse opgestart.

Indien de oorzaak van het uitzonderlijk hoog volume te wijten is aan een Incident of een ongekende wijziging dewelke niet het resultaat is van het slecht beschrijven, communiceren, coördineren of opvolgen van de processen in het Ecosysteem, dan wordt de periode waarin het uitzonderlijk hoog volume zich voordeed, niet in rekening gebracht voor de SLA. Dit gebeurt steeds na de goedkeuring van het Bestuur. De resultaten van de grondoorzaakanalyse worden op DDC-DMS gedocumenteerd.

Meetelementen en -methode

Het Service Desk telefoonsysteem houdt bij wanneer een melding (oproep) plaatsvindt en wanneer deze wordt beantwoord. Het chat-systeem houdt bij wanneer een chat-bericht wordt geregistreerd en wanneer dit wordt beantwoord.

Het chat- en telefoonsysteem vallen onder de verantwoordelijkheid van de Service Integrator.

3.1.2.3.3 Het percentage meldingen, geregistreerd via web-ticket of e-mail, waar binnen de vooropgestelde tijd werd gereageerd**Beschrijving en definitie**

Deze metriek meet het aantal meldingen aan de Service Desk, geregistreerd via web-ticket of e-mail, waar binnen de vooropgestelde tijd een medewerker van de Service Desk reageert, ten opzichte van het totaal aantal meldingen aan de Service Desk geregistreerd via web-ticket of e-mail.

Voor meldingen via web-ticket is dit de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de melding wordt geregistreerd via het web-portaal en het moment waarop een Service Desk medewerker is toegekend aan de melding in het registratiesysteem. Bij de toekenning van een Service Desk medewerker aan de melding wordt een e-mail gestuurd naar de melder om dit te bevestigen.

Voor meldingen via e-mail is dit de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de e-mail binnenkomt op de mailserver en het moment waarop een Service Desk medewerker is toegekend aan de melding in het registratiesysteem. Bij de toekenning van een Service Desk medewerker aan de melding wordt een e-mail gestuurd naar de melder om dit te bevestigen.

Doelwaarde

Voor meldingen via web-ticket of e-mail geldt dat voor minstens 90% een medewerker van de Service Desk is toegewezen na 20 minuten.

Doel	>= 90%
------	--------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek geldt enkel voor meldingen via web-ticket of e-mail. Meldingen die automatisch worden doorverwezen naar een ICT-Dienstverlener anders dan de Service Desk worden niet in rekening gebracht.

Wanneer een uitzonderlijk hoog volume in meldingen via web-ticket of e-mail zich voordoet, dan neemt de Service Desk de nodige maatregelen om de impact op de werking, beschikbaarheid en tevredenheid van de Service Desk te beperken. Ook wanneer geplande wijzigingen potentieel resulteren in een hoger volume meldingen, dan zal de Service Desk proactief de nodige maatregelen nemen om de impact hiervan te beperken.

Daar waar een uitzonderlijk hoog volume in meldingen via web-ticket of e-mail resulteert in het niet halen van de bovenstaande doelwaarde wordt een grondoorzaakanalyse opgestart.

Indien de oorzaak van het uitzonderlijk hoog volume te wijten is aan een Incident of een ongekende wijziging dewelke niet het resultaat is van het slecht beschrijven, communiceren, coördineren of opvolgen van de processen in het Ecosysteem, dan wordt de periode waarin het uitzonderlijk hoog volume zich voordeed, niet in rekening gebracht voor de SLA. Dit gebeurt steeds na de goedkeuring van het Bestuur. De resultaten van de grondoorzaakanalyse worden op DDC-DMS gedocumenteerd.

Meetelementen en -methode

Het registratiesysteem van de Service Desk houdt het moment bij wanneer een e-mail wordt ontvangen op de mailserver alsook wanneer een melding via het web-portaal wordt geregistreerd. Tevens houdt het registratiesysteem ook bij wanneer een Service Desk medewerker wordt toegewezen. De tijd die verloopt tussen beide momenten wordt vergeleken met de doelwaarde.

3.1.2.3.4 Het percentage meldingen dat direct toegewezen wordt aan de oplossende technische competentie

Beschrijving en definitie

Deze proces-metriek wordt gedefinieerd als het aantal meldingen dat direct wordt opgelost, zonder doorverwijzingen, door de technische competentie (team) aan wie de melding wordt toegewezen, na initiële registratie in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, ten opzichte van het totaal aantal opgeloste meldingen.

Via deze metriek wordt gemeten of meldingen correct worden toegewezen (automatisch of manueel door de Service Desk) aan de teams die de competentie hebben om meldingen op te lossen. Dit kan een toewijzing zijn aan het Service Desk team zelf (als deze de competentie heeft) maar ook aan teams van andere ICT-Dienstverleners. Het doel is hoofdzakelijk vermijden dat na de eerste toewijzing van de melding, deze verder wordt doorverwezen waardoor er een negatieve impact is op de Klantervaring.

Doelwaarde

Het doel is om minstens 80% van de meldingen direct toe te wijzen aan de technische competentie (team) die in staat is om de melding op te lossen.

Doel	>= 80%
------	--------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Deze metriek is enkel geldig voor meldingen die worden toegewezen aan technische competenties (teams) die deel uitmaken van het Ecosysteem. Enkel meldingen van het type 'Incident', 'Klacht' of 'Eenvoudige werkaanvraag' worden hier in rekening gebracht.

Meetelementen en -methode

Maandelijks wordt bijgehouden aan welke technische competentie (team) de melding wordt toegewezen (na de initiële registratie) en welke technische competentie (team) de melding heeft opgelost. Indien beide hetzelfde zijn, zonder doorverwijzingen tussentijds, wordt de melding beschouwd als direct toegewezen aan de oplossende technische competentie.

3.1.2.3.5 Het percentage niet beantwoorde telefonische oproepen**Beschrijving en definitie**

Het aantal telefonische oproepen dat binnenkomt bij de Service Desk en waarbij niet opgenomen wordt door een operator (de oproeper haakt weer in voordat hij antwoord gekregen heeft) ten opzichte van het totaal aantal telefonische oproepen bij de Service Desk.

Doelwaarde

Maximum 5% van alle telefonische oproepen wordt niet beantwoord.

Doel	<= 5%
------	-------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Wanneer een uitzonderlijk hoog volume in telefonische oproepen zich voortdoet, dan neemt de Service Desk de nodige maatregelen om de impact op de werking, beschikbaarheid en tevredenheid van de Service Desk te beperken. Ook wanneer geplande wijzigingen potentieel resulteren in een hoger volume telefonische oproepen, dan zal de Service Desk proactief de nodige maatregelen nemen om de impact hiervan te beperken.

Daar waar een uitzonderlijk hoog volume telefonische oproepen resulteert in het niet halen van de bovenstaande doelwaarde wordt een grondoorzaakanalyse opgestart. Indien de oorzaak van het uitzonderlijk hoog volume te wijten is aan een Incident of een ongekende wijziging buiten de ICT-Dienstverlening van Ecosysteem, dan wordt de periode waarin het uitzonderlijk hoog volume zich voordeed, niet in rekening gebracht voor de SLA. Dit gebeurt steeds na de goedkeuring van het Bestuur. De resultaten van de grondoorzaakanalyse en eventuele goedkeuring van het Bestuur worden op DDC-DMS gedocumenteerd.

Meetelementen en -methode

Alle in het Service Desk telefoonsysteem binnenkomende telefonische oproepen worden geregistreerd door het telefoonsysteem en worden in een systeemqueue geplaatst. Wanneer de oproeper inhaakt voordat een operator de telefoon opneemt, wordt dit ook geregistreerd door het telefoonsysteem. Het aantal oproepen waarbij de oproeper vroegtijdig inhaakt t.o.v. het totaal aantal oproepen vormt het percentage niet beantwoorde oproepen.

Het telefoonsysteem valt onder de verantwoordelijkheid van de Service Integrator.

3.1.2.3.6 Oplossingsgraad eerstelijnsmedewerkers**Beschrijving en definitie**

Deze proces-metriek wordt gedefinieerd als het aantal Incidenten dat de Service Desk in

eerste-lijn oplost ten opzichte van het totaal aantal opgeloste Incidenten. Deze SLA is dus een indicatie van de toegevoegde waarde en kennis van de Service Desk.

Doelwaarde

De Service Desk dient ten minste 65% van de Incidenten in eerste-lijn op te lossen tijdens jaar 1. Na jaar 1 wordt verwacht dat de oplossingsgraad verder stijgt tot 75%, o.a. doordat er meer kennis zal worden uitgewisseld in het Ecosysteem maar ook door het inzetten van automatiseringsmogelijkheden.

Doel	>= 65% (jaar 1) >= 70% (jaar 2) >= 75% (jaar 3 tot 7)
------	---

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Incidenten die de Service Desk niet vanop afstand kan afhandelen omwille van technische beperkingen worden niet meegenomen in de meting. Dit betreft bijvoorbeeld Incidenten waarvoor een interventie ter plaatse nodig is, gebruikersinfrastructuur waar de netwerkconnectie ontbreekt en Incidenten waarvoor de Service Desk geen rechten heeft om de oplossing te implementeren.

Meetelementen en -methode

Maandelijks wordt per Incident bijgehouden wie dit heeft opgelost (eerstelijns, tweedelijns, ...). De Incidenten m.b.t gebruikersinfrastructuur die opgelost werden door de eerstelijnsmedewerker(s) van de Service Desk zullen worden afgewogen ten opzichte van het aantal Incidenten m.b.t. de gebruikersinfrastructuur van de getroffen maand.

De rapportering via het datawarehouse voor deze SLA geeft inzicht in welke Incidenten in rekening worden gebracht en welke niet in rekening worden gebracht.

De Service Desk analyseert minstens op maandelijkse basis alle Incidenten die niet vanop afstand opgelost werden en identificeert Verbetervoorstellen om het percentage Incidenten opgelost door de Service Desk te verhogen. Het resultaat van deze analyse wordt gerapporteerd via DDC-DMS.

3.1.2.3.7 Beschikbaarheid van het Service Desk telefoonsysteem**Beschrijving en definitie**

De beschikbaarheid van het Service Desk telefoonsysteem wordt gemeten als tijd waarin het telefoonsysteem beschikbaar is tijdens de werkingstijd van de Service Desk ten opzichte van de totale werkingstijd van de Service Desk.

Het telefoonsysteem wordt als onbeschikbaar beschouwd wanneer het voor een Klant of Gebruiker onmogelijk is om met een Service Desk medewerker te spreken gebruik makende van het reguliere Service Desk telefoonnummer.

Doelwaarde

De doelwaarde voor de maandelijkse beschikbaarheid is 99,9%.

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Geplande onbeschikbaarheden voor o.a. onderhoud zijn niet inbegrepen. Er wordt weliswaar verwacht dat deze onbeschikbaarheden worden gepland in overleg met de Klant. 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

Meetelementen en -methode

De beschikbaarheid van het telefoonsysteem wordt gemeten op basis van een monitoring systeem dat onderdeel is van de telefoonsysteemplossing.

3.1.2.4 Prijsmechanisme

Het gehanteerde prijsmechanisme is:

- Het inrichten en overnemen van de Service Desk gebeurt tijdens de initiële Transitie. Zie hoofdstuk “Initiële Transitie” voor de vereisten m.b.t. de transitiekost.
- Een forfaitaire prijs voor de recurrente Service Desk diensten.

Deze forfaitaire prijs omvat:

- Alle kosten voor het leveren van de recurrente Service Desk Diensten zoals beschreven in hoofdstuk “Service Desk”.
- Alle contracten en licenties die nodig zijn voor het leveren van de Diensten. Dit houdt ook o.a. in dat eventuele kosten voor het gebruik van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, alsook andere Ondersteunende Systemen door de Service Desk Diensten, moeten inbegrepen worden in de prijs van de Service Desk Diensten.

Deze forfaitaire prijs omvat niet:

- De prijs van de Diensten die de ICT-Dienstverlener levert door middel van prestaties in-regie of via Projecten.

Het is belangrijk dat de opbouw van de prijzen transparant en onderbouwd is, en dat aan de hand van een berekening wordt aangetoond hoe de verschillende kostenelementen (zoals te verwerken volumes, prestaties, abonnementskosten, indirecte kosten, hardware- en softwarekosten, aankoopkosten, etc.) bijdragen tot de prijs opgegeven in de financiële bijlage.

Zie ook Basiscontract hoofdstuk “Prijzen” en Bestek hoofdstukken “Bepalingen m.b.t. de prijs” en “financiële bijlage” voor verdere informatie betreffende elementen inbegrepen in de Eenheidsprijzen, wijzigingen van de Eenheidsprijzen en transparantie over de opbouw van de Eenheidsprijzen.

3.1.2.5 Prijscorrecties

De Prijscorrecties beschreven in het Basiscontract worden toegepast. Hierbij worden de randvoorwaarden beschreven bij elke SLA in rekening gebracht.

3.1.2.6 Facturatie

Maandelijks wordt de factuur voor de Service Desk diensten overgemaakt aan het Bestuur.

De eventuele bijkomende prestaties die in voege treden na de Oplevering van een Project worden gefactureerd aan de Klant die het Project bestelde.

3.1.2.7 Rapportering

De SLAs hierboven beschreven worden op maandelijkse basis gerapporteerd.

De metriecken per proces worden beschreven in het document “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora”. Deze metriecken zijn van toepassing op alle ICT-Dienstverleners en dusdanig ook op de Service Desk. De Service Desk zal hiervoor onder andere onderstaande metriecken rapporteren zoals beschreven in het document “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora”. Voor de Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen opgelost door de Service Desk wordt verwacht dat de Service Desk de vooropgestelde doelwaarden behaalt.

Maandelijks wordt door de Service Desk aangeleverd:

- Het Service Desk tevredenheidsonderzoek

- Het aantal meldingen aan de Service Desk, per type (Incidenten, Klachten, Eenvoudige Werkaanvragen) geregistreerd per kanaal (web-portaal, chat, e-mail, telefoon), per rapporteringsperiode
- Het aantal Incidenten, per prioriteit, afgesloten tijdens de rapporteringsperiode
- Het aantal nieuwe Incidenten, per prioriteit, tijdens de rapporteringsperiode
- Het aantal Incidenten, afgesloten via zelfbediening tijdens de rapporteringsperiode
- Het aantal openstaande Incidenten, per prioriteit
- De gemiddelde leeftijd van de open Incidenten, per prioriteit
- De gemiddelde resolutietijd voor Incidenten, per prioriteit
- Het percentage Incidenten dat de doelwaarde voor resolutietijd overschrijdt
- Het aantal Eenvoudige Werkaanvragen afgesloten tijdens de rapporteringsperiode
- Het aantal Eenvoudige Werkaanvragen afgehandeld via zelfbediening tijdens de rapporteringsperiode
- Het aantal openstaande Eenvoudige Werkaanvragen
- Het aantal geannuleerde Eenvoudige Werkaanvragen
- Het percentage Eenvoudige Werkaanvragen afgesloten binnen de vooropgestelde tijd
- Het aantal Klachten afgesloten in de desbetreffende rapporteringsperiode
- Het aantal openstaande Klachten
- Het percentage Klachten afgesloten binnen de vooropgestelde termijn
- De gemiddelde tijd tussen het registreren en het afsluiten van de Klacht
- Het percentage meldingen aan Service Desk met kennisartikel

Naast deze metrieken worden ook de rapporteren geleverd ter verduidelijking van de opbouw van de factuur (bv. aantal VTE toegewezen, prijs van contracten & licenties, etc.).

3.1.3 Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen

3.1.3.1 Scope en doel

De Diensten beschreven in dit hoofdstuk zijn onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten.

De systemen die van belang zijn om voor het volledige Ecosysteem een optimale werking te kunnen bekomen, worden als Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen ingericht en beheerd.

Elke ICT-Dienstverlener voorziet weliswaar eigen Ondersteunende Systemen en zorgt ervoor dat de eigen Ondersteunende Systemen integreren met de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen. De Service Integrator bepaalt de specificaties voor de integratie met de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en stelt de nodige integratiesystemen ter beschikking. Elke ICT-Dienstverlener staat vervolgens in voor de applicatie-integratie met eigen Ondersteunende Systemen o.b.v. de specificaties en de integratiesystemen aangeleverd door de Service Integrator.

We onderscheiden 2 types van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen:

- Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die worden ingericht en beheerd als een bedrijfstoepassing van het Bestuur. De realisatie en het operationeel beheer van deze bedrijfstoepassingen gebeurt via het Ecosysteem. Dit houdt in dat voor deze toepassingen de applicatiediensten, cloud- en datacenterdiensten, netwerkdiensten, etc. bekomen worden via de respectievelijke Raamovereenkomsten van het Ecosysteem. De Service Integrator staat in voor het inhoudelijk beheer van deze systemen.
- Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die worden ingericht en beheerd “as-a-service” door de Service Integrator.

Afhankelijk van de noden van de Vlaamse overheid, evoluties op de markt en voorstellen van ICT-Dienstverleners, kunnen Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen worden toegevoegd, verwijderd of gewijzigd. Zo is het ook mogelijk dat systemen ingericht en beheerd als bedrijfstoepassing van het Bestuur worden vervangen door systemen ingericht en beheerd “as-a-service”. Een voorbeeld

hier is het traject waarbij het Bestuur onderzoekt om de Configuratie-databank CMDB2 te vervangen door een ServiceNow oplossing.

Het hoofdstuk “Ondersteunende Systemen” in het document “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora” geeft een volledig overzicht van de vereisten m.b.t. (Gemeenschappelijke) Ondersteunende Systemen voor de ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. De verantwoordelijkheden van de Service Integrator hierbij zijn hoofdzakelijk:

- De Service Integrator staat in voor het inhoudelijk beheer van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die als bedrijfstoepassing van het Bestuur worden beheerd, zijnde de Configuratie-databank CMDB2, het datawarehouse DDC-DWH en het documentatiesysteem DDC-DMS. Het inhoudelijke beheer is deel van de basis-integratiediensten en wordt verder beschreven in het hoofdstuk “Basis-integratiediensten”. De prijs hiervoor moet dusdanig ook inbegrepen worden in de prijs voor de basis-integratiediensten.
- De Service Integrator staat in voor het inrichten en beheer van een geheel van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen “as-a-service”.
- De Service Integrator behoudt het overzicht van het volledige landschap van de Ondersteunende Systemen (zowel gemeenschappelijke als andere systemen en inclusief interfaces tussen systemen) en streeft steeds naar een optimale werking van de systemen en de interfaces tussen deze verschillende systemen. Hierbij wordt ook verwacht van de Service Integrator om op regelmatige basis (jaarlijks) Verbetervoorstellen op te maken betreffende de Ondersteunende Systemen en deze voor te leggen aan het Bestuur. De goedkeuring van deze Verbetervoorstellen gebeurt door het Bestuur.
- De Service Integrator faciliteert de integratie met de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en biedt hierbij een integratiecatalogus met bijhorende integratiesystemen aan zodat ICT-Dienstverleners de integratie met hun eigen Ondersteunende Systemen kunnen opzetten.
- De Service Integrator houdt bij welke personeelsleden van Klanten en ICT-Dienstverleners toegang hebben tot de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen (zowel voor systemen ingericht als bedrijfstoepassing van het Bestuur als voor de systemen ingericht “as-a-service”).

3.1.3.2 Uitvoeringsmodaliteiten

3.1.3.2.1 Inrichten en beheer van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen “as-a-service”

Het inrichten van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen “as-a-service” gebeurt door de Service Integrator tijdens de initiële Transitie. Hierbij wordt verwacht dat de functionaliteiten van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen tijdig beschikbaar zijn zodat ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem over de nodige tijd beschikken om integraties op te zetten. Tevens moet het mogelijk zijn voor Klanten om snel Werkaanvragen voor het opmaken van Projectvoorstellen in te dienen. Het hoofdstuk “Transitieproject van de ” geeft verder inzicht in verwachtingen m.b.t. de mijlpalen.

Alle Ondersteunende Systemen, inclusief bijhorende integraties, worden zo ingericht zodat een eenvoudige overdraagbaarheid maximaal is gegarandeerd (zie ook Basiscontract, hoofdstuk “Maatregelen tijdens de volledige looptijd van de Raamovereenkomst”). Hierbij wordt zoveel mogelijk uitgegaan van SaaS-oplossingen, open standaarden en open source en moet een verankering op eigen infrastructuur en oplossingen worden vermeden waar mogelijk. Ook moet worden vermeden dat voor het implementeren van wijzigingen of verbeteringen aan de systemen op vraag van de Vlaamse overheid er een (grote) afhankelijkheid is van andere klanten van de ICT-Dienstverlener. Indien de ICT-Dienstverlener toch bepaalde systemen inricht die niet aan deze voorwaarden voldoen, dan zal de ICT-Dienstverlener duidelijk motiveren waarom deze keuze werd gemaakt, bv. aan de hand van het prijs-of kwaliteitsvoordeel dat wordt bekomen.

Alle Ondersteunende Systemen moeten de voorwaarden met betrekking tot werking van persoonsgegevens respecteren (zie ook Basiscontract, hoofdstuk “Verwerking Persoonsgegevens”). Dit houdt onder andere in dat Persoonsgegevens moeten opgeslagen worden op het grondgebied van één

van de lidstaten van de Europese Unie.

Bij de inrichting van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen wordt tevens ook verwacht dat er maximaal gebruik wordt gemaakt van de gemeenschappelijke technische bouwstenen die het Bestuur beschikbaar heeft, zoals de bouwstenen voor toegangsbeheer.

Het overzicht van de functionaliteiten van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen is opgenomen in het document in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora", hoofdstuk "Ondersteunende Systemen". Een systeem kan meerdere functionaliteiten vervullen. De Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen "as-a-service" bestaan uit:

- Een web-portaal gebruikt door Klanten en Gebruikers als belangrijkste interface naar Klanten- en Gebruikers betreffende de ICT-Dienstverlening.
- Het registreren, het opvolgen en het afhandelen van Incidenten, Problemen en wijzigingen.
- Een beveiligde informatietechnologie-opslagplaats waarin de definitieve, geautoriseerde versies van software worden opgeslagen of gearchiveerd ("Definitive Media Library" of "DML").
- Een centrale Configuratie-databank voor het registreren en bijhouden van Configuratie Items (CI's), inclusief relaties tussen deze CI's.
- Het registreren, het goedkeuren, het opvolgen en het afhandelen van Eenvoudige Werkaanvragen.
- Het registreren, het goedkeuren, het opvolgen en het afhandelen van Werkaanvragen i.k.v. Projecten.
- Het registreren, het goedkeuren, het opvolgen en het afhandelen van Werkaanvragen i.k.v. ondersteuning in-regie.
- Het registreren, het opvolgen en afhandelen van Klachten.
- Een catalogus met alle bestelbare artikelen en Diensten aangeboden door ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. De catalogus is een belangrijke input voor het proces Behandelen van Werkaanvragen.
- Het opslaan, onderhouden en het beschikbaar maken van de nodige (meta)kennis voor het leveren van de ICT-Diensten. De primaire focus is voornamelijk (maar niet enkel) op kennis noodzakelijk voor de Service Desk Diensten.
- Het registreren, het opvolgen en het afhandelen van Correctieve acties.
- Het registreren, opvolgen en afhandelen van risico's.
- Het registreren van Verbetervoorstellen (inclusief voorstellen tot automatisatie) vanuit diverse belanghebbenden (ICT-Dienstverleners, Klanten, Gebruikers, het Bestuur, etc.), gevolgd door het correleren, toewijzen, opvolgen en afhandelen van deze Verbetervoorstellen.
- Het registreren, het opvolgen en het afhandelen van de vraag tot het toevoegen, wijzigen of schrappen van ICT-Diensten in het Ecosysteem.
- Het meten, registeren en opvolgen van de tevredenheid van de ICT-Diensten geleverd via het Ecosysteem. Hierbij wordt zowel gepeild naar de tevredenheid van Klanten en Gebruikers maar ook naar de tevredenheid van ICT-Dienstverleners. Dit systeem maakt het tevens ook mogelijk om de resultaten van de verschillende tevredenheidsmetingen (near) real-time beschikbaar te maken voor het Bestuur, Klanten en ICT-Dienstverleners via een online dashboard.
- De functionaliteit om de compliance, beveiliging- en kwetsbaarheidsstatus van alle ICT-componenten in het VO landschap, bekomen via het Ecosysteem, te monitoren, correleren, filteren, presenteren en visualiseren zodat deze kunnen opgevolgd worden.
- De mogelijkheid om te integreren met de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die worden ingericht door de Service Integrator. Hierbij voorziet de Service Integrator een integratiecatalogus en bijhorende systemen zodat Service Providers de mogelijkheid hebben om zowel gestandaardiseerde als niet-gestandaardiseerde data uit te wisselen met de

Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

Er wordt verwacht dat het beheer van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen “as-a-service” gebeurt volgens de processen beschreven in “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora”. Voor de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen aangeboden “as-a-service” door de Service Integrator betekent dit:

- Het uitvoeren van Monitoren en Event management. Als basis-monitoring wordt verwacht het monitoren van de beschikbaarheid van deze systemen op niveau van de belangrijkste URL's en startpagina's gebruikt door de Klanten en Gebruikers, evenals het bewaken van de belangrijkste operationele parameters en de beschikbaarheid van de onderliggende platformen en infrastructuur.
- Het uitvoeren van Incident management alsook Problem management om grondoorzaken te identificeren en terugkerende Incidenten te vermijden.
- Het uitvoeren van Configuratiebeheer, inclusief kennisbeheer.
- Het bekomen en beheren van de nodige contracten en licenties om de systemen in te richten en te beheren. Indien ICT-Dienstverleners, anders dan de Service Integrator, gebruik maken van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen zullen deze ICT-Dienstverleners de eventuele Licenties voor het gebruik vergoeden.
- Als onderdeel van versiebeheer: het up-to-date houden van de Definitive Media Library (DML) (met alle broncode specifiek voor de Vlaamse overheid). In de Definitive Media Library moeten master kopieën van de gebruikte software bijgehouden worden, zowel aangekochte software als zelf ontwikkelde software.
- Alle wijzigingen dienen via een gecontroleerd “change controle”-proces te verlopen zodat de impact op de operationele ICT-Dienstverlening (zeker “in productie”-omgevingen) onder controle gehouden wordt. In het bijzonder zal de Service Integrator een GOS CAB (Change Advisory Board) inrichten waaraan de ICT-Dienstverleners deelnemen en waarbij de impact, planning, etc. van Updates en Upgrades van de GOS en de bijkomende interfaces wordt besproken en afgestemd. Deze GOS CAB kan eventueel gecombineerd worden met een andere CAB in het Ecosysteem. De Service Integrator staat hierbij in voor de goedkeuring van de wijzigingen die een impact hebben op de GOS en de bijhorende interfaces.
- Het identificeren en opvolgen van Verbetervoorstellen en Correctieve acties.
- Het uitvoeren van capaciteitsbeheer.
- Het nemen, controleren, bewaren en beschikbaar houden van back-ups. Dit omvat alle nodige back-ups, zowel databack-up als systeemback-up, om te garanderen dat het verlies van data maximaal ingedekt is. De Service Integrator zorgt tevens voor een consistente back-up en controleert deze ook, zodat restores (terugzetten van back-up) en een totale recovery in consistente staat van de systemen mogelijk is. Bij het stockeren van de back-ups zorgt de Service Integrator ervoor dat bij het uitvallen van een site (bijvoorbeeld door brand) de back-ups nog beschikbaar zijn.
- Het implementeren van de nodige veiligheidsmaatregelen conform het veiligheidsbeleid van de Vlaamse overheid.
- Het bewaken van de correcte werking van het Toegangsbeheer om ongeoorloofde toegang van personen of systemen tot de gegevens in de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen te vermijden.
- Het bewaken van de logs met betrekking tot de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en de onderliggende platformen en infrastructuur. Hierbij worden enkel Persoonsgegevens opgeslagen wanneer dit echt nodig is. De eventuele Persoonsgegevens in de logs worden na hoogstens één jaar verwijderd of geanonimiseerd, behoudens wanneer in goed gemotiveerde gevallen de ICT-Dienstverlener met het Bestuur en de betrokken Klant(en) afwijkende afspraken hebben gemaakt.
- Het meten, analyseren en rapporteren van de proces-metrieken en de SLAs.

Het beheer van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen houdt ook in dat onderstaande Updates en Upgrades inbegrepen zijn in de Eenheidsprijzen:

- Alle Updates & Upgrades die nodig zijn om de vereiste (normale) ondersteuning te garanderen
- Alle Updates & Upgrades die nodig zijn om de vereiste veiligheid te garanderen

3.1.3.2.2 Faciliteren van de integratie met GOS

De Service Integrator faciliteert de integraties tussen de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en eigen Ondersteunende Systemen van Service Providers. Dit houdt in dat:

- De Service Integrator biedt een integratiecatalogus aan die bestaat uit:
 - Een “standaard integratie interface” die Service Providers in staat stelt om informatie uit te wisselen met de GOS.
 - Deze standaard interface kan bv. de vorm aannemen van een set van standaard APIs (bidirectioneel), of eventueel andere uitwisselingsmechanismes.
 - De standaard integratie interface steunt op een standaard data model (inzake ITSM) en technologische standaarden bv REST, beveiligingsmechanismen via integratie met de beveiligingsbouwstenen (Oauth, SAML, OIDC), etc.
 - Een integratieplatform dat de Service Integrator toepast om op vraag van de Service Provider, integratiediensten te realiseren voor het geval dat de Service Provider informatie uitwisselt met de GOS op een manier die afwijkt van de standaard integratie interface.
 - Afwijkingen hebben betrekking op het toepassen van afwijkende data modellen in de APIs, of afwijkende technologische interfaces, beveiligingsmechanismen, etc.
 - Dergelijk integratieplatform kan de vorm aannemen van bv een ESB of iPaaS implementatie.
 - Deze integratiediensten zijn betalend door de Service Provider aan de Service Integrator.
- De Service Integrator bepaalt:
 - De integratiecatalogus en de “standaard integratie interface”
 - Het standaard data model dat toegepast wordt in de standaard integratie interface. Er wordt verwacht dat het standaard data model ten minste de data-objecten, attributen en relaties beschreven in IT4IT en ITIL v4 bevat.
 - De evolutie van het standaard data model, in overleg met de Service Providers en rekening houdend met vereisten inzake backwards compatibility, marktstandaarden, etc.
 - Het integratieplatform en de integratiediensten die hij levert.
- De Service Integrator maakt het mogelijk voor Service Providers om op een eenvoudige manier een mapping te maken tussen het standaard data model en het data model dat wordt gehanteerd door een Service Provider. Hierbij wordt verwacht dat er geen kosten verbonden zijn bij kleine wijzigingen in de mapping. De Service Integrator zal echter wel steeds een mapping tussen het standaard data model en dit van een Service Provider goedkeuren.
- De Service Integrator is er verantwoordelijk voor dat de integratiecatalogus en de “standaard integratie interface”, het integratieplatform, en de dienstverlening, adequate oplossingen zijn inzake de informatie-uitwisseling tussen de GOS en andere courante systemen (zoals bv. ServiceNow en 4me).
- De Service Integrator is verantwoordelijk voor de correcte verwerking van de informatie die via zijn integratiediensten worden aangeleverd, of op de correcte uitsturing van informatie vanuit de GOS, en houdt toezicht op de correcte werking van deze systemen en diensten.

De integratiecatalogus met bijhorende systemen en standaard data model worden ter beschikking gesteld aan de ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem zodat de ICT-Dienstverleners de integratie met

eigen systemen kunnen opzetten.

Indien nodig kan een ICT-Dienstverlener in het Ecosysteem bijkomende ondersteuning vragen aan de Service Integrator, echter de eventuele kosten voor deze bijkomende ondersteuning (bv. in-regie) zal de Service Integrator verrekenen aan de ICT-Dienstverlener die hierom vraagt.

De integratiecatalogus met de bijhorende systemen en standaard data model wordt ook ter beschikking gesteld aan Klanten zodat Klanten hier eventueel gebruik kunnen van maken. De integratiecatalogus met bijhorende systemen en standaard data model wordt aan dezelfde voorwaarden en met dezelfde modaliteiten ter beschikking gesteld aan Klanten als aan ICT-Dienstverleners.

3.1.3.2.3 Schaalbaarheid en evolutie van Gemeenschappelijke Systemen ingericht as-a-service

Het Bestuur ambieert een dynamisch Ecosysteem waarbij zowel op termijn bijkomende Service Providers op een snelle en eenvoudige manier kunnen bijgeschakeld worden, maar ook bestaande Service Providers kunnen worden afgeschakeld.

Dit betekent onder andere voor de GOS as-a-service, inclusief bijhorende integraties, dat:

- Deze schaalbaar worden ingericht door het hanteren van herbruikbare standaarden en bouwblokken.
- Er wordt bewaakt dat standaarden en beste praktijken zoveel mogelijk worden toegepast bij het schalen van het Ecosysteem.
- De nodige expertise en governance beschikbaar is om standaarden en beste praktijken bij te sturen waar nodig, of in het uitzonderlijke geval, een afwijking van deze toe te staan. Een goede interactie met de processtandaarden is hierbij cruciaal.
- De backlog van wijzigingen goed wordt beheerd en geprioriteerd in samenspraak met het Bestuur en Klanten.
- Wijzigingen op een snelle en agile wijze kunnen geïmplementeerd worden, binnen de richtlijnen van het Change controle proces.

Om dit te realiseren wordt verwacht dat de service organisatie in een medewerker voorziet die de verdere evolutie van de GOS as-a-service ondersteunt.

Om wijzigingen op een snelle en agile wijze te implementeren is het van vitaal belang dat de nodige software beheers- en ontwikkelcapaciteit voorhanden is of snel beschikbaar kan worden gemaakt. Belangrijk hierbij is:

- Activiteiten die door een (gecertificeerde) administrator kunnen uitgevoerd worden, zijn onderdeel van de recurrente ICT-Dienstverlening.
- Voor deze activiteiten die niet uitgevoerd kunnen worden door een (gecertificeerde) administrator wordt een ontwikkelaar ingezet. Waar nodig kan ontwikkelcapaciteit ingeschakeld worden via een Werkaanvraag.

De ICT-Dienstverlener richt de dienstverlening zo in zodat kleine iteratieve Verbetervoorstellen in principe steeds door de recurrente ICT-Dienstverlening kunnen gerealiseerd worden. Voor deze Verbetervoorstellen waar dit niet mogelijk is, zal de ICT-Dienstverlener dit motiveren aan het Bestuur en, waar nodig en gewenst, zal het Bestuur een Werkaanvraag indienen ter realisatie van deze Verbetervoorstellen.

3.1.3.2.4 Verrekening kosten

De Service Integrator staat in voor de contracten, licenties en kosten die nodig zijn om de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen "as-a-service" (de toepassing met bijhorende platform) in te richten, te beheren en beschikbaar te maken.

De licenties en kosten die toewijsbaar zijn aan een andere ICT-Dienstverlener ten gevolge van een integratie tussen Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en eigen Ondersteunende Systemen van de andere ICT-Dienstverlener of door het rechtstreeks gebruik van de andere ICT-

Dienstverlener van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen worden bekostigd door de andere ICT-Dienstverlener.

Het aantal personeelsleden van Klanten en het Bestuur dat gebruik zal maken van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen varieert per systeem. Kosten voor het indienen, goedkeuren en raadplegen van items in de GOS (bv. indienen van Incidenten, Problemen, wijzigingen, Werkaanvragen i.k.v. Projecten, Werkaanvragen i.k.v. ondersteuning in-regie, etc. via het web-portaal) worden inbegrepen in de Eenheidsprijs van de ICT-Dienstverlener.

3.1.3.3 SLA

Voor de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, ingericht "as-a-service", wordt de volgende SLA gemeten:

- Beschikbaarheid van het systeem

Deze SLA wordt gemeten per systeem dat wordt ingericht als onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

3.1.3.3.1 Beschikbaarheid van het systeem

Beschrijving en definitie

Er wordt verwacht dat een systeem dat onderdeel is van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, 24/7 beschikbaar is (24u per dag, 7 dagen in de week). Een systeem wordt als beschikbaar beschouwd indien de functionaliteiten van het systeem beschikbaar zijn voor de Klant en/of Gebruiker via de gekende kanalen.

De beschikbaarheid van het systeem wordt gemeten als de totale tijd waarin het systeem beschikbaar is ten opzichte van de totale tijd in de afgelopen maand (24/7).

Doelwaarde

De doelwaarde voor de maandelijkse beschikbaarheid, met uitzondering van de DML, is 99,9%.

Doel	>= 99,9%
------	----------

De doelwaarde voor de maandelijkse beschikbaarheid voor de DML is 99,5%.

Doel	>= 99,5%
------	----------

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

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.

Deze SLA is van toepassing op de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die ingericht worden as-as-service en is niet van toepassing op de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen die worden ingericht en beheerd als bedrijfstoepassing van het Bestuur (zijnde CMDB2, DDC-DWH, DDC-DMS). Voor deze is de toepassings-specifieke SLA van toepassing.

Meetelementen en -methode

De beschikbaarheid van het systeem wordt gemeten op basis van een monitoring systeem dat onderdeel is van de oplossing.

3.1.3.4 Prijsmechanisme

Het volgende prijsmechanisme wordt gehanteerd voor de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen:

- **Een prijs voor het inrichten van de GOS**

De kost voor het inrichten van de GOS, alsook het inrichten van de integratiecatalogus met integratiesystemen is onderdeel van het Transitieproject. Zie hoofdstuk "Initiële Transitie" voor de vereisten m.b.t. de transitiekost.

Merk op:

- Indien de Service Integrator voor het inrichten van de GOS beroep doet op de Diensten van andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem dan moeten de daaraan verbonden kosten worden inbegrepen in de prijs van de Service Integrator.
- Indien een ICT-Dienstverlener in het Ecosysteem bijkomende ondersteuning nodig heeft van de Service Integrator voor het opzetten van een integratie met de GOS, gebruik makende van de integratiecatalogus en bijhorende systemen, dan zal de Service Integrator de kost voor deze bijkomende ondersteuning verrekenen aan de ICT-Dienstverlener.

- **Een forfaitaire prijs voor het beheer van de GOS "as-a-service"**

De kost voor het beheer en beschikbaar houden van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen "as-a-service" wordt verrekend via een forfaitaire prijs.

Deze forfaitaire prijs omvat:

- Alle contracten, licenties en kosten die nodig zijn voor het beheren en beschikbaar houden van de GOS, inclusief de integratiecatalogus met bijhorende integratiesystemen. Dit omvat eventueel ook recurrente kosten van andere ICT-Dienstverleners waarop eventueel beroep wordt gedaan om de GOS te beheren en beschikbaar te houden.
- De eventuele kost om personeelsleden van Klanten en het Bestuur de mogelijkheid te bieden om items in te dienen en te raadplegen via de GOS (bv. het indienen en raadplegen van een Incident of Werkaanvraag via het web-portaal).

Deze forfaitaire prijs omvat niet:

- De kosten ten gevolge van het gebruik van de Service Integrator van de GOS voor de eigen Dienstenpakketten. Deze kosten worden verrekend in de desbetreffende Dienstenpakketten binnen de Service-Integratiediensten. Bv. de kost voor het gebruik van de GOS door de basis-integratiediensten, Service Desk of informatieveiligheidsdiensten, wordt inbegrepen in de Eenheidsprijzen van respectievelijk de basis-integratiediensten, Service Desk of de informatieveiligheidsdiensten.
- De kosten die toewijsbaar zijn aan een andere ICT-Dienstverlener ten gevolge van een integratie tussen Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en Ondersteunende Systemen van de andere ICT-Dienstverlener of door het rechtstreeks gebruik van de andere ICT-Dienstverlener van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

Merk op dat indien een ICT-Dienstverlener rechtstreeks gebruik maakt van de GOS, dan zal deze instaan voor de kosten voor dit gebruik, bv. door de aankoop van de nodige licenties of door het gebruik van een licentie die de ICT-Dienstverlener reeds ter beschikking heeft. Deze kosten zal de ICT-Dienstverlener verrekenen in de eigen Eenheidsprijzen voor het desbetreffende Dienstenpakket. Zo zal ook de Service Integrator de kosten ten gevolge van het gebruik van de GOS voor de basis-integratiediensten, Service Desk en informatieveiligheid verrekenen in de Eenheidsprijzen van respectievelijk de basis-integratiediensten, Service Desk en informatieveiligheid.

Het is belangrijk dat de opbouw van de prijzen transparant en onderbouwd is, en dat aan de hand van een berekening wordt aangetoond hoe de verschillende kostenelementen (zoals te verwerken volumes,

prestaties, abonnementskosten, indirecte kosten, hardware- en softwarekosten, aankoopkosten, etc.) bijdragen tot de prijs opgegeven in de financiële bijlage.

Zie ook Basiscontract hoofdstuk "Prijzen" en Bestek hoofdstukken "Bepalingen m.b.t. de prijs" en "financiële bijlage" voor verdere informatie betreffende elementen inbegrepen in de Eenheidsprijzen, wijzigingen van de Eenheidsprijzen en transparantie over de opbouw van de Eenheidsprijzen.

3.1.3.5 Prijscorrecties

De Prijscorrecties beschreven in het Basiscontract worden toegepast. Hierbij worden de randvoorwaarden beschreven bij elke SLA in rekening gebracht.

3.1.3.6 Facturatie

Maandelijks wordt de factuur overgemaakt aan het Bestuur.

3.1.3.7 Rapportering

Maandelijks wordt door de Service Integrator aangeleverd:

- Rapportering van de als onderbouwing van de facturen vereiste gegevens (bv. aantal VTE toegewezen, prijs van contracten & licenties, etc.).
- De SLAs voor de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen beschreven in dit document.
- Het aantal afgesloten en openstaande Incidenten, Problemen en Wijzigingen betreffende de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.

3.1.4 Informatieveiligheid

3.1.4.1 Scope en doel

Informatieveiligheid dient om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de gegevens van de Vlaamse overheid te borgen en dit over de end-to-end ICT-Dienstverlening geleverd door alle ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem, inclusief de Service Integrator. Het objectief is een adequate bescherming tegen cyberbedreigingen voor alle Diensten in het Ecosysteem:

- Werkplekdiensten
- Cloud- en datacenterdiensten
- Netwerkdiensten
- Applicatiediensten
- Mainframediensten
- Service-Integratiediensten

Elke ICT-Dienstverlener, inclusief de Service Integrator, staat binnen het eigen Dienstenpakket in voor het correct implementeren van maatregelen en controles zoals gedefinieerd in de informatieclassificatie van de Vlaamse overheid. Welke maatregelen en controles exact op welke ICT-Dienstverlening van toepassing zijn, hangt af van de gevoeligheid van de gegevens.

De Diensten van de Service Integrator en beschreven in deze Service Portfolio zijn complementair met de bestaande veiligheidsbouwstenen -en maatregelen van het Bestuur én degene die binnen ieder Dienstenpakket moeten worden ingericht.

De informatieveiligheidsdiensten zijn onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten. De Service Integrator staat hierbij in voor:

- De nodige borging voor de naleving van de veiligheidsmaatregelen beschreven in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora", hoofdstuk "Beheer van informatieveiligheid".
- Het aanbieden van een centraal risico register aan de ICT-Dienstverleners.

- Het coördineren, opvolgen en rapporteren van risico's in het centrale risico register.
- Een SIEM platform (Security Information en Event Management) uitbaten en aanbieden aan de ICT-Dienstverleners.
- Het inrichten van centrale Diensten (SOC).
- Het inrichten van systemen ter ondersteuning van de informatieveiligheidsdiensten.

De Klanten, alsook het Bestuur, hebben de mogelijkheid om specifieke informatieveiligheidsdiensten te laten inrichten door de Service Integrator. Deze Diensten kunnen Klanten in Project-vorm of via ondersteuning in-regie bijbestellen. Deze specifieke informatieveiligheidsdiensten zijn weliswaar geen onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten en worden dusdanig ook niet opgenomen in de forfaitaire prijs voor de informatieveiligheidsdiensten. De hoofdstukken "Projecten" en "Ondersteuning in-regie" beschrijven hoe deze aanvullende Diensten worden geconcretiseerd.

Voorbeelden van specifieke Diensten die via ondersteuning in-regie of via Projecten kunnen besteld worden en die geen onderdeel zijn van de forfaitaire prijs voor de informatieveiligheidsdiensten zijn:

- Inrichten van de nodige borging voor de naleving van de specifieke veiligheidsmaatregelen gedefinieerd door de Klant.
- Het inrichten van specifieke Diensten omtrent log management en SIEM.
- Het uitvoeren van specifieke audits aan de hand van bv. pen-testing en vulnerability scans.
- Het verder ondersteunen het Bestuur of Klanten bij de uitwerking of implementatie van het ICT-veiligheidsbeleid.

De Service Integrator moet, net als andere ICT-Dienstverleners, kunnen aantonen in lijn te zijn met een industriestandaard rond informatieveiligheid, bijvoorbeeld ISO27001:2013, het NIST-raamwerk of COBIT 2019. De informatieclassificatie van de Vlaamse overheid is gebaseerd op het ISO-raamwerk.

Bij voorkeur kan de Service Integrator dit aantonen met een certificaat of een objectieve evaluatie. Als dat niet mogelijk is, moet de Service Integrator zich binnen één jaar na de gunning aan een industriestandaard conformeren. Dit moeten de Service Integrator kunnen aantonen met een objectieve review (bv. audit). Remedieringsacties die hieruit voortkomen, implementeert de Service Integrator kostenneutraal voor de Vlaamse overheid.

Vanaf het moment dat aan deze voorwaarde voldaan is, behoudt het Bestuur zich het recht voor hierop controles uit te voeren, in lijn met de auditvoorwaarden die in de voorwaarden van dit contract beschreven staan.

3.1.4.2 Geconcretiseerd door

De informatieveiligheidsdiensten zijn onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten.

Specifieke informatieveiligheidsdiensten kunnen Klanten bestellen in Project-vorm of via ondersteuning in-regie. De hoofdstukken "Projecten" en "Ondersteuning in-regie" beschrijven hoe deze specifieke Diensten worden geconcretiseerd. De Oplevering van een Project kan eventueel resulteren in een recurrente Dienst.

3.1.4.1 Uitvoeringsmodaliteiten

Het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora" bevat een uitgebreide beschrijving van de verantwoordelijkheden van de verschillende partijen in het Ecosysteem betreffende het beheer van informatieveiligheid. Er wordt verwacht dat de Service Integrator de verantwoordelijkheden zoals beschreven in het hierboven vernoemde document op zich neemt. De verschillende uitvoeringsmodaliteiten worden hieronder verder toegelicht.

3.1.4.1.1 Borging voor de naleving van de veiligheidsmaatregelen

De Service Integrator volgt op dat de veiligheidsmaatregelen door de ICT-Dienstverleners worden nageleefd. Deze veiligheidsmaatregelen worden beschreven in "Vereisten Ondersteunende Processen"

en Overlegfora”, hoofdstuk “Beheer van informatieveiligheid”. Dit houdt onder andere in dat de Service Integrator:

- Opvolgt dat processen omtrent informatieveiligheid (incl. Beveiligingsbeheer en Toegangsbeheer) en Risicobeheer zijn geïmplementeerd bij elke ICT-Dienstverlener en deze ook worden nageleefd.
- De Key Risico Indicatoren (KRIs) beschreven in het document “Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora” rapporteert op maandelijkse basis (tenzij anders aangegeven), per ICT-Dienstverlener en end-to-end.
- Opvolgt dat de basis informatie in context van bovenstaande KRI rapportering tijdig en met de nodige kwaliteit is aangeleverd door de ICT-Dienverleners.
- De rapporten analyseert en bij een eventuele non-conformiteit, de betrokken ICT-Dienstverleners aanstuurt om dit te verhelpen.
- Op elk moment een Ecosysteem-overkoepelend overzicht bijhoudt van elke non-conformiteit, m.b.t. het naleven van de informatieveiligheidsmaatregelen, de bijhorende Verbetervoorstellen en de implementatiestatus van deze voorstellen. Voor elke non-conformiteit zit de Service Integrator samen met de Klant, het Bestuur en de verantwoordelijke ICT-Dienstverlener om het Verbetervoorstel te bespreken en om tot een beslissing te komen betreffende het al dan niet uitvoeren van het Verbetervoorstel. De uiteindelijke beslissing voor het uitvoeren ligt bij de Klant.
- Risicoanalyses uitvoert m.b.t. de naleving van de veiligheidsmaatregelen.
- Verbetervoorstellen doet, ofwel proactief ofwel gebaseerd op rapporten, analyses, reviews of audits. Tevens staat de Service Integrator ook in voor het capteren, centraliseren en opvolgen van de Verbetervoorstellen van de andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem.
- Ervoor zorgt dat veiligheidsincidenten worden geregistreerd, toegewezen aan de correcte ICT-Dienstverlener en afgehandeld binnen de verwachte termijn. Waar veiligheidsincidenten de betrokkenheid van meerdere ICT-Dienstverleners vereisen, zal de Service Integrator een coördinerende rol opnemen.
- Nakijkt dat communicatie omtrent veiligheidsincidenten, veiligheidsmaatregelen, etc. op een consistente wijze gebeurt doorheen het Ecosysteem.

3.1.4.1.2 Coördineren, opvolgen en rapporteren van risico's

In het kader van het proces Risicobeheer staat de Service Integrator in voor:

- Het opvolgen dat ICT-Dienstverleners het proces omtrent Risicobeheer consequent volgen en bij een eventuele non-conformiteit, de betrokken ICT-Dienstverleners aanstuurt om dit te verhelpen.
- Het inrichten van een systeem voor het registreren, opvolgen en afhandelen van risico's. Dit systeem wordt ter beschikking gesteld van alle ICT-Dienstverleners, het Bestuur en de Klanten.
- Het registreren van de risico's die de Service Integrator zelf identificeert.
- Na afstemming met het Bestuur, communiceert de Service Integrator de risico's naar de Klant en adviseert hoe de zwakheden weg te werken en de risico's te verlagen tot een aanvaardbaar niveau, in lijn met de ICT-Veiligheidsnormen.
- De Service Integrator staat in voor de dagelijkse sturing en controle van de remediëring van de operationele risico's en werkt samen met de ICT-Dienstverleners om de nodige mitigatieacties te voltooien. Het Bestuur staat in voor de sturing en controle van de strategische risico's. Risico-acceptatie binnen de ICT-Dienstlevering is het voorrecht van de Vlaamse overheid.

3.1.4.1.3 Log management

De Service Integrator staat in voor het log management binnen de informatieverwerking voor de aangeboden GOS systemen als onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten.

Klanten hebben steeds de mogelijkheid om het beheer en opvolging van bijkomende logs apart te bestellen via een Project. Eénmaal het aanvullende beheer van de logs is geïmplementeerd wordt het

Project afgesloten en wordt het beheer een aanvullende recurrente Dienst.

3.1.4.1.4 SIEM en SOC

De Service Integrator staat in voor een centraal aanbod van SIEM en SOC diensten, als onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten. Hierbij zal de Service Integrator:

- Een voorstel uitwerken, in samenspraak met andere ICT-Dienstverleners, omtrent welke log bronnen en welke log events op een overkoepelend niveau worden geëvalueerd en opgevolgd via de Service Integrator, ten voordele van een goede beveiliging tegen cyberbedreigingen over het hele Ecosysteem heen. Dit voorstel wordt uitgewerkt tijdens de initiële Transitie en voorgelegd aan het Bestuur ter goedkeuring. Na goedkeuring door het Bestuur zal de Service Integrator het voorstel implementeren.
- Het effectief uitvoeren van de SIEM en SOC activiteiten en het aansturen van ICT-Dienstverleners tot het nemen van de vereiste acties via de centrale incident management processen en tool (integratie).
- Klanten hebben steeds de mogelijkheid om bijkomende logs en events te laten evalueren via het SIEM platform van de Service Integrator. De SOC dienstverlening zal dan ingezet worden om de output van deze log evaluatie op te volgen indien gewenst. Deze aanvullende evaluatie van logs (SIEM) en opvolging via het SOC aanbod is geen onderdeel van de gemeenschappelijke ICT-Diensten en wordt apart besteld door de Klanten via een Project. Eénmaal de aanvullende log evaluatie via SIEM en/of SOC opvolging is geïmplementeerd wordt het Project afgesloten en wordt de evaluatie van de logs en de SOC opvolging een aanvullende recurrente Dienst.

3.1.4.1.5 Inrichten van systemen voor informatieveiligheidsdiensten

De Service Integrator staat in voor het inrichten en beheren van een set van Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen. Als onderdeel van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen voorziet de Service Integrator onder andere onderstaande functionaliteiten:

- Het registreren, opvolgen en afhandelen van risico's.
- De functionaliteit om de compliance, beveiliging- en kwetsbaarheidsstatus van alle ICT-componenten in het VO landschap, bekomen via het Ecosysteem van de Raamovereenkomsten, te monitoren, correleren, filteren, presenteren en visualiseren zodat deze kunnen opgevolgd worden.

Er wordt verwacht dat de Service Integrator de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen inzet voor de levering van de informatieveiligheidsdiensten, eventueel aangevuld met andere Ondersteunende Systemen die de Service Integrator nodig acht om de gevraagde Diensten te leveren.

3.1.4.1.6 Ondersteuning informatieveiligheid

Er wordt verwacht dat het Bestuur op quasi continue basis ondersteuning van de Service Integrator zal inschakelen op het vlak van informatieveiligheid en de bijhorende architectuur. Opdat dit op de meest efficiënte manier zou verlopen (kost/kwaliteit) wordt verwacht dat de Service Integrator deze ondersteuning voorziet deels via de recurrente informatieveiligheidsdiensten (onderdeel van de forfaitaire prijs) en deels via ondersteuning in-regie (te bestellen via een Werkaanvraag).

De ondersteuning van de Service Integrator aan het Bestuur op het vlak van informatieveiligheid is afhankelijk van de noden op het specifieke moment maar zal hoofdzakelijk bestaan uit:

- Het opmaken van voorstellen aan het Bestuur voor het veiligheidsbeleid op basis van evoluties in de markt en noden van Klanten en/of het Bestuur.
- Het verder uitwerken van de voorstellen (hoe deze te implementeren) zodat risico's voor de ICT-Dienstverlening tot een aanvaardbaar niveau worden gereduceerd.
- Het samenwerken met het Bestuur om het veiligheidsbeleid en bijhorende maatregelen te implementeren. Coördinatie en opvolgen van afgesproken acties binnen risico en informatieveiligheidsbeheer

Als onderdeel van de recurrente informatieveiligheidsdiensten (en dus deel van de forfaitaire prijs) wordt verwacht van de Service Integrator dat:

- De ondersteuning wordt ingericht door 1 medewerker waarvan de competenties in-lijn zijn met deze van het profiel "Security architect (SR)" (zie Financiële bijlage, blad "EP Integratie Profielen").
- De medewerker bij naam wordt genoemd alsook wie de back-up is in geval van onbeschikbaarheid voor langere tijd (standaard verlof periodes niet meegerekend).
- Het Bestuur de mogelijkheid heeft om een vervanging van de medewerker te vragen bij onvoldoende performantie (zie ook Basiscontract, hoofdstuk "6.19.2. Personeel van de ICT-Dienstverlener")

Het Bestuur zal op 6-maandelijks basis de werklast evalueren en waar nodig extra ondersteuning in-regie inschakelen (via een Werkaanvraag).

3.1.4.2 SLA

Onderstaande SLAs zijn van toepassing voor de informatieveiligheidsdiensten:

- De Service Integrator zorgt voor een regelmatige rapportering van de KRIs die de ICT-Dienstverleners moeten opleveren. De frequentie hiervan is vermeld in de "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".
- De Service Integrator volgt actief openstaande acties op die voortkomen uit veiligheidsanalyses, pen-testen, audit verslagen.

3.1.4.2.1 KRI Rapportering

Beschrijving en definitie

De Service Integrator rapporteert maandelijks, tenzij anders is vermeld, de KRIs die ze verzamelen van alle ICT Dienstverleners.

Doelwaarde

Het doel is dat 100% van de KRIs worden gerapporteerd volgens de verwachting. De verwachtingen omtrent rapportering worden beschreven in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Geen.

Meetelementen en -methode

Dit is een binaire metriek. De rapportering is beschikbaar, of is niet beschikbaar binnen de verwachte timeframe.

3.1.4.2.2 Opvolging acties

Beschrijving en definitie

De Service Integrator volgt actief openstaande acties op die voortkomen uit veiligheidsanalyses, pen-testen, audit verslagen. Hierover rapporteert de Service Integrator maandelijks een status, inclusief een proactief voorstel om eventuele zorgwekkende situaties te mitigeren.

Doelwaarde

Het doel is dat de rapportering gebeurt volgens de verwachting. De verwachtingen omtrent rapportering worden beschreven in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".

Randvoorwaarden, assumpties en uitzonderingen

Geen.

Meetelementen en -methode

Dit is een binaire metriek. De rapportering is beschikbaar, of is niet beschikbaar binnen de verwachte timeframe.

3.1.4.3 Prijsmechanisme

Het gehanteerde prijsmechanisme is:

- Het inrichten en overnemen van informatieveiligheidsdiensten gebeurt tijdens de initiële Transitie. Zie hoofdstuk "Initiële Transitie" voor de vereisten m.b.t. de transitiekost.
- Een forfaitaire prijs voor de recurrente informatieveiligheidsdiensten.

Deze forfaitaire prijs omvat:

- Alle kosten voor het leveren van de recurrente informatieveiligheidsdiensten zoals beschreven in hoofdstuk "3.1.4 Informatieveiligheid".
- Alle contracten en licenties die nodig zijn voor het leveren van de Diensten. Dit houdt ook o.a. in dat eventuele kosten voor het gebruik van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, alsook andere Ondersteunende Systemen door de informatieveiligheidsdiensten, moeten inbegrepen worden in de prijs van de informatieveiligheidsdiensten.

Deze forfaitaire prijs omvat niet:

- De prijs van de Diensten die de ICT-Dienstverlener levert door middel van prestaties in-regie of via Projecten.
- Een variabele prijs voor het verwerken en bewaren van Events gedetecteerd door de SIEM oplossing en het verwerken ervan door het SOC team. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen kleine/middelgrote en grote verbruikers.

Voor **kleine/middelgrote verbruikers** wordt er een standaard abonnement voorzien, zijnde:

Standaard abonnement	SIEM verbruik	Aantal security cases
Volumes	< 10 GB / maand	< 3 cases / maand

Wanneer het 3-maandelijks-gemiddeld SIEM verbruik $\geq 10\text{GB/maand}$ en/of het gemiddeld aantal security cases ≥ 3 cases/per maand bedraagt dan wordt de Klant hiervan op de hoogte gesteld en kan beslist worden om naar het onderstaande abonnement voor grote verbruikers over te stappen.

Voor **grote verbruikers** wordt een enterprise abonnement voorzien waarbij de prijs is opgebouwd uit 2 componenten:

- Enerzijds de SIEM kost voor het verwerkte en bewaarde volume (GB).

Hiervoor wordt de aanpak van een VO-specifiek contract gehanteerd waarbij de kost voor het verwerkte volume één-op-één wordt doorgerekend vanuit de SIEM software Leverancier, via de ICT-Dienstverlener, naar de betreffende Klant. Belangrijk hierbij is dat volumes inbegrepen in het standaard abonnement in mindering worden gebracht.

- Anderzijds een Eenheidsprijs o.b.v. het gemiddeld aantal cases verwerkt per maand. Er worden hierbij verschillende staffels onderscheiden:

Gemiddeld ⁽¹⁾ aantal security cases ⁽²⁾ per maand
0-25
26-50
51-75
76-100
101-125
126-150
151-175
176-200

- (1) Het gemiddeld aantal security cases voor maand n wordt berekend op het maandelijks gemiddeld aantal security cases voor de maanden n, n-1 en n-2. Daar waar er nog geen 3 maanden ICT-Dienstverlening heeft plaatsgevonden, wordt enkel het aantal beschikbare maanden in rekening gebracht voor het gemiddelde.
- (2) Security cases = security incidenten geregistreerd door het SOC team in het GOS gebruikt voor de registratie van incidenten.

Het is belangrijk dat de opbouw van de prijzen transparant en onderbouwd is, en dat aan de hand van een berekening wordt aangetoond hoe de verschillende kostenelementen (zoals te verwerken volumes, prestaties, abonnementskosten, indirecte kosten, hardware- en softwarekosten, aankoopkosten, etc.) bijdragen tot de prijs opgegeven in de financiële bijlage.

Zie ook Basiscontract hoofdstuk "Prijzen" en Bestek hoofdstukken "Bepalingen m.b.t. de prijs" en "financiële bijlage" voor verdere informatie betreffende elementen inbegrepen in de Eenheidsprijzen, wijzigingen van de Eenheidsprijzen en transparantie over de opbouw van de Eenheidsprijzen.

3.1.4.4 Prijscorrecties

De Prijscorrecties beschreven in het Basiscontract worden toegepast. Hierbij worden de randvoorwaarden beschreven bij elke SLA in rekening gebracht.

3.1.4.5 Facturatie

De factuur voor de informatieveiligheidsdiensten inbegrepen in de forfaitaire prijs wordt maandelijks overgemaakt aan het Bestuur.

De factuur voor de SIEM en SOC Diensten o.b.v. de variabele prijzen wordt maandelijks overgemaakt aan de Klant die de desbetreffende Diensten afneemt (merk op dat het Bestuur ook als Klant kan optreden in bepaalde gevallen).

De eventuele bijkomende prestaties die in voege treden na de Oplevering van een Project worden gefactureerd aan de Klant die het Project bestelde.

3.1.4.6 Rapportering

Maandelijks wordt per Klant een overzicht gegeven van:

- De KRIs.
- Rapportering van de als onderbouwing van de facturen vereiste gegevens (bv. aantal VTE toegewezen, prijs van contracten & licenties, etc.).
- Specifiek voor de SIEM en SOC Diensten verrekend via de variabele prijzen: het aantal events per CI en het aantal verwerkte GB en cases.
- Alle individuele openstaande Werkaanvragen met betrekking tot Informatieveiligheid, inclusief vermelding van de tijd dat de Werkaanvragen reeds open staan.
- Alle individuele in de voorbije maand afgesloten Werkaanvragen met betrekking tot Informatieveiligheid, inclusief de reële uitvoeringstermijn en de behaalde Service Levels.

3.2 Projecten

3.2.1 Scope en doel

Het Dienstenpakket "Projecten" laat Klanten toe additionele Service-Integratiediensten te bekomen. Deze additionele diensten kunnen tijdelijk van aard zijn en eindigen bij het opleveren van het vooropgestelde doel maar kunnen ook resulteren in additionele recurrente Diensten.

Het Dienstenpakket "Projecten" heeft als doel het uitvoeren van de activiteiten, in project-vorm, om deze additionele Service-Integratiediensten te bekomen. Het rapporteren, het geven van feedback aan de projectleider 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.

Projecten zijn mogelijk voor de verschillende Diensten beschreven in deze Service Portfolio: de basis-integratiediensten, Service Desk, Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen, en informatieveiligheidsdiensten.

Projecten kunnen op een agile manier aangepakt worden maar kunnen ook op een klassiekere manier ('waterfall') benaderd worden, afhankelijk van de noden van de Klant. Een geijkte projectmanagement aanpak, waarbij de Klant voldoende betrokken is, met de nodige terugkoppeling- en beslissingsmomenten, blijft weliswaar steeds belangrijk. PRINCE2 en SCRUM zijn een vaak gebruikte aanpak van projectmanagement bij de Vlaamse overheid. De mate van projectmanagement wordt geschaald in functie van de behoeften van het project en de verwachting van de Klant.

Voor alle Projecten is er steeds een projectleider aanspreekbaar bij de ICT-Dienstverlener die de uitvoering te allen tijde opvolgt, erover rapporteert en waar nodig bijstuurt.

Een aantal voorbeelden van Projecten zijn:

- Het opzetten en aanbieden van de centrale Service Desk Diensten voor Diensten geleverd door een ICT-Dienstverlener buiten het Ecosysteem. Indien deze ICT-Dienstverlener geen Service Desk inricht dan kan de centrale Service Desk gebruikt worden als aanspreekpunt voor Incidenten, Klachten en Eenvoudige Werkaanvragen voor deze ICT-Dienstverlener. De desbetreffende ICT-Dienstverlener blijft dan weliswaar verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de nodige kennisartikelen.
- Het inrichten van een integratie tussen een bestaand Call Center en de centrale Service Desk. De integratie kan op verschillende niveaus gebeuren. Zo kunnen bv. medewerkers van het Call Center geregistreerd worden als geautoriseerde Gebruikers van de centrale Service Desk waardoor deze snel Incidenten kunnen melden die betrekking hebben op ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. Een ander voorbeeld is het opzetten van de integratie tussen de systemen gebruikt door het Call Center en de centrale Service Desk waardoor er een automatische uitwisseling van Incident 'records' (tickets) mogelijk wordt.
- Het opstellen van een overkoepelend bedrijfscontinuïteitsplan (BCP). Klanten (inclusief het Bestuur) bepalen de strategie en de vereisten voor de eigen bedrijfscontinuïteit en de hierbij ondersteunende ICT-omgevingen. Op vraag van de Klant of het Bestuur kan de Service Integrator een bedrijfscontinuïteitsplan opstellen dat de samenwerking van meerdere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem vereist. De Klant vraagt dit aan via een Werkaanvraag i.k.v. Projecten. Daarnaast heeft een Klant ook de mogelijkheid om de Service Integrator in te schakelen bij het uitvoeren van een test van het bedrijfscontinuïteitsplan.
- Het rapporteren en opvolgen van de performantie van een ICT-Dienstverlener buiten het Ecosysteem.
- Het toevoegen, vervangen of wegnemen van ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. Wanneer een nieuwe Raamovereenkomst wordt opzet, dan kan de Aanbestedende Overheid, in overleg met het Bestuur, ervoor kiezen om deze nieuwe Raamovereenkomst onder te brengen in het Ecosysteem. In dit geval zal de Service Integrator de ICT-Dienstverlener van deze nieuwe Raamovereenkomst toevoegen aan het Ecosysteem door er onder andere voor te zorgen dat end-to-end processen worden uitgerold naar de nieuwe ICT-Dienstverlener, de configuratie van de centrale systemen wordt aangepast, de nodige rapportering wordt ingericht en uitgevoerd, de interfaces met de andere ICT-Dienstverleners worden beschreven, etc.
- Het toevoegen van nieuwe Klanten in het Ecosysteem. Hierbij neemt de Service Integrator een coördinerende rol op en werkt samen met alle betrokken ICT-Dienstverleners om de nieuwe Klant op een efficiënte en kwaliteitsvolle wijze toe te voegen aan de ICT-Dienstverlening van elke betrokken ICT-Dienstverlener.
- In het kader van de informatieveiligheidsdiensten kan een Project opgestart worden om naast de basisdiensten ook aanvullende informatieveiligheidsdiensten te bekomen (bv. Threat hunting, vulnerability scanning, pen-testing, etc.). De implementatie van deze specifieke Diensten gebeurt

via een Project, na de implementatie wordt dit onderdeel van de recurrente Diensten.

- Het inrichten van een monitoring van de performantie en/of beschikbaarheid van kritieke bedrijfsprocessen of functionaliteiten, zoals ervaren door Klanten. Dit houdt onder andere in het monitoren van bedrijfs-georiënteerde metriecken die bij verminderde performantie potentieel een operationele of financiële impact hebben op de Klanten.
- Het inrichten en beschikbaar maken van additionele rapporteringsmogelijkheden. Het datawarehouse DDC-DWH wordt gebruikt voor de officiële rapportering omtrent SLAs en metriecken maar op vraag van Klant en/of het Bestuur kunnen er eventueel bijkomende rapporteringsmogelijkheden worden ingericht. Dit houdt echter niet in dat deze bijkomende rapporteringsmogelijkheden de officiële rapporten in het datawarehouse DDC-DWH vervangen.
- Het coördineren van migraties van een datacenter naar een public cloud of een ander datacenter, ingericht via het Ecosysteem. Elke Klant is verantwoordelijk om voor zijn toepassingen een roadmap op te stellen in lijn met de Datacenter visie van de Vlaamse overheid, inclusief de bijhorende tijdslijn. (De Datacenter visie is opgenomen in de referentiebibliotheek). De effectieve migratie van de toepassingen zal gebeuren onder leiding van de ICT-Dienstverlener bij wie de toepassingen in beheer zijn. Als onderdeel van een dergelijk Project zal de Service Integrator onder andere Klanten consulteren om inzicht te krijgen in de roadmap voor de toepassingen, het Bestuur op de hoogte brengen indien een roadmap zou ontbreken of niet zou gealigneerd zijn met de visie, de migraties opvolgen en de voortgang en eventuele problemen rapporteren tijdens het strategisch management team.

3.2.2 Geconcretiseerd door

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

De Klant neemt in de Werkaanvraag voor de opmaak van een Projectvoorstel de volgende elementen op:

- 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 resultaten of (werk)producten.
- Functionele en niet-functionele vereisten.
- Verwachte methodiek of aanpak voor het Project.
- Waar van toepassing: 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.
- Antwoordtermijn, de datum (een zogenaamde “Negotiated Due Date” of 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.
- 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 (bv. 'pitchen' van een voorgesteld oplossingsalternatief, etc.).

Merk op: 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 (bv. een "sprint 0", pre-analyse, preliminary design, ...) om vervolgens (of als werkproduct daarvan) tot een uitgewerkte bestelbare offerte te komen voor de eigenlijke projectopdracht.

De volledigheid en de mate van detail waarin bovenstaande elementen beschreven dienen te worden, is afhankelijk van het type Project.

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

De Klant verwijst in een Werkaanvraag voor de wijziging van een Project 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, etc.) helder beschrijft.

3.2.3 Uitvoeringsmodaliteiten

3.2.3.1 Werkaanvraag voor opmaken van een Projectvoorstel

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

Inhoud

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

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

Aanpak van de offerteopmaak

De ICT-Dienstverlener bereidt een professionele offerte voor die een geschikt antwoord biedt op de geformuleerde Werkaanvraag. Waar nodig of waar expliciet als werkwijze voorzien en gevraagd, wordt er afgestemd met de klant:

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

Termijn

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

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

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

Product-focus

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

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

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

Passend projectbeheer

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

Sjablonen

Als onderdeel van de beschrijving van de Serviceorganisatie dient ook een sjabloon opgesteld en beheerd te worden voor Projectvoorstellen. Hierin bepaalt de ICT-Dienstverlener 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 ICT-Dienstverleners heen, wordt dit maximaal afgestemd met de andere ICT-Dienstverleners, en met de ICT-Dienstverlener voor de Service-Integratiediensten 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.

3.2.3.2 Werkaanvraag voor uitvoering van een Project of Projectfase

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

Hij doet dit door het Projectvoorstel goed te keuren en te bestellen. Dit gebeurt in de daarvoor geëigende

bestelfaciliteit.

Minstens op het einde van het Project, maar voor zover afgesproken bij de bestelling ook op het einde van elke fase in 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 (bv. PRINCE2 of gelijkwaardig) en van algemeen gangbare beste praktijken. 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, testen, monitoren, versiebeheer, issuebeheer, etc.) 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.

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 Vlaamse overheid is Scrum) opgezet en ingericht.

Status en voortgangsrapportering

Bij de start van het Project wordt de baseline voor uitvoering vastgelegd, conform aan het goedgekeurde Projectvoorstel. Deze kan nadien enkel gewijzigd worden bij formeel goedgekeurde wijzigingen aan het projectplan. Tijdens de realisatie van het Project zal de ICT-Dienstverlener aan de Klant rapporteren conform de afspraken die gemaakt zijn in het Projectvoorstel. Minimaal zal de projectleider van de Klant regelmatig een voortgangsrapportering t.o.v. van het oorspronkelijk projectplan ontvangen. De voortgangsrapportering moet de actuele situatie vergelijken met de baseline. 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.

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".

Het is belangrijk dat de ICT-Dienstverlener voor elk van de voorgestelde Profielen de kwalificaties en competenties beschrijft zodat wordt aangetoond dat aan de vereisten voor de Profielen wordt voldaan (zie vereisten Profielen in financiële bijlage).

3.2.3.3 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 bv. 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.

3.2.4 SLA

De volgende SLA is van toepassing:

- Tijdige uitvoering van Projecten

3.2.4.1 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. De 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 fasen aangepast worden. Echter de duurtijd (aantal Werkdagen) van de daaropvolgende fasen 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.

3.2.5 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 prijs voor de door 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. Het Basiscontract, hoofdstuk "Elementen begrepen in de Eenheidsprijzen" beschrijft welke elementen inbegrepen zijn in de Eenheidsprijzen (inclusief de prijs voor profielen).

De financiële bijlage bevat het overzicht van alle Profielen. Hierbij is het belangrijk dat voor elk Profiel een Eenheidsprijs wordt gegeven.

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

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

Voor de Projecten of projectfasen die in "middelenverbintenis" uitgevoerd worden, wordt de uiteindelijk te betalen prijs bepaald door het reëel gepresteerd aantal uren per Profiel en hun Eenheidsprijs en de werkelijk geleverde Producten met hun Eenheidsprijs. Dit wordt gestaafd op basis van timesheets die wekelijks aan de projectleider van de Klant ter goedkeuring dienen voorgelegd. Bij projectfasen in middelenverbintenis kunnen eventueel wel bepaalde delen in resultaatsverbintenis aangeboden worden.

Target cost zoals in deze Raamovereenkomst 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

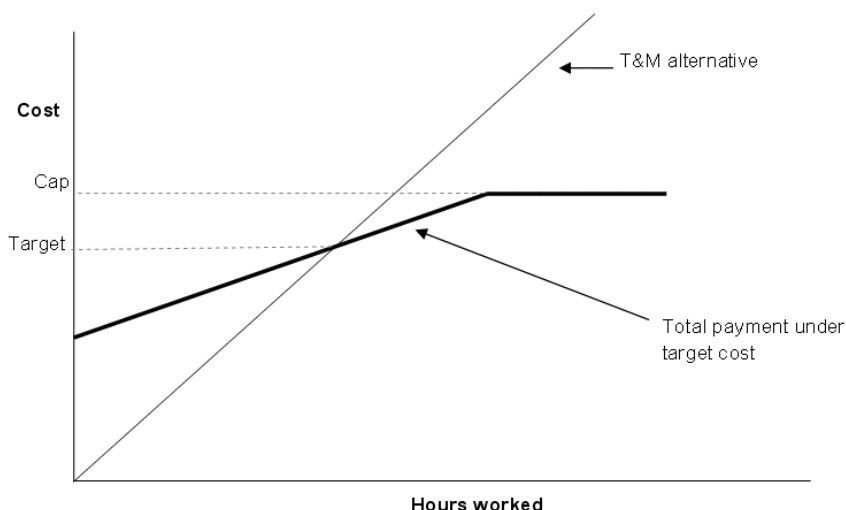
Indien bijv. reëel gepresteerd twv 120K + 20K investeringen

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.

Voor wat betreft de door Onderaannemers te leveren prestaties, kunnen de prijzen van Onderaannemers in de offertes opgenomen worden. Overeenkomstig de basisprincipes beschreven in het Basiscontract (Hoofdstuk "Algemene vereisten met betrekking tot de financiële processen") 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.

Indien de output van het Project resulteert in recurrente (exploitatie) diensten dan zullen deze apart worden gefactureerd aan de Klant die de bestelling van het Project plaatste.

3.2.6 Prijscorrecties

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. De toegelaten overschrijding bedraagt 5 Werkdagen voor Projecten met een afgesproken duur van minder dan 50 Werkdagen.

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.

3.2.7 Facturatie

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

3.2.8 Rapportering

Project management rapportage en documentatie

Tijdens de uitvoering van een Project dient in een gemeenschappelijk met de Klant gedeeld documentatiesysteem een projectfolder up-to-date gehouden te worden met minstens de volgende elementen:

- Het goedgekeurde Projectvoorstel
- De eventueel goedgekeurde wijzigingen
- De actuele planning (GANTT)
- Het verslag van o.a. stuurgroep vergaderingen
- Voortgangsrapporteringen

- De documentaire Werkproducten
- De PV's van Oplevering

Daarnaast wordt ook verwacht dat de informatie en documenten in-scope van Configuratiebeheer worden aangepast en bijgewerkt in-lijn met de doorgevoerde wijzigingen.

Rapportage over de Project-werkenaanvragen en de Projecten

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

- Identificatie van het programma waartoe het Project behoort (optioneel en in te geven door de Klant)
- Identificatienummer van het Project (Werkaanvraagnummer)
- Korte omschrijving van het Project (projectnaam)
- Identificatie van de Klant
- Datum indiening Werkaanvraag voor het opmaken van een Projectvoorstel
- 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.

- Maandelijks: *De antwoordtijd voor het opmaken van een Projectvoorstel*

3.3 Ondersteuning in-regie

3.3.1 Scope en doel

De Diensten “Ondersteuning in-regie” laat Klanten toe om via de inzet van personele middelen op een Agile manier verdere ondersteuning te krijgen voor de Diensten beschreven in deze Service Portfolio en ter bevordering van de integratie van de Diensten bekomen via de verschillende Raamovereenkomsten. De ondersteuning in-regie moet toelaten om gedurende een bepaalde periode één of meerdere profielen in te schakelen, al dan niet in teamverband, ten behoeve van de coördinatie van en samenwerking met verschillende ICT-Dienstverleners.

De geleverde prestaties worden geleverd en afgerekend in-regie. Deze prestaties zijn steeds een middelenverbintenis.

De personele middelen kunnen ingezet worden voor activiteiten omtrent coördinatie van werk tussen verschillende ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem. Enkele voorbeelden zijn:

- Bij grote, complexe Projecten zijn vaak meerdere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem betrokken. Voor dergelijke grote, complexe Projecten kan de Service Integrator ondersteuning in-regie bieden voor de aanvraag en verwerking van Projectvoorstellen bij de verschillende ICT-Dienstverleners.
- Het ondersteunen van Klanten bij het coördineren en opvolgen van de oplevering van grote, complexe Projecten (Programma's) waar ICT-Dienstverleners uit meerdere Raamovereenkomsten betrokken zijn. Daar waar Diensten nodig zijn van verschillende ICT-Dienstverleners om aan de grote, complexe vraag van de Klant tegemoet te komen, kunnen potentieel meerdere Projecten met meerdere ICT-Dienstverleners nodig zijn. De Oplevering van deze Projecten moet afgestemd worden op elkaar, opgevolgd en gecoördineerd.
- Ondersteuning voor de procedure mini-competitie in het kader van Applicatiediensten. Hierbij kan de Klant begeleiding vragen tijdens het traject van de offerte-opmaak. Dit houdt bv. in het plannen en organiseren van informatie- of contactmomenten en het opvolgen van een tijdige indiening van offertes. Merk op dat met het oog op een veilige en vertrouwelijke ontvangst van de (concurrerende) offertes, de indiening en registratie van de offertes bij voorkeur door de ICT-Dienstverleners zelf gebeurt via de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen gebruikt voor het indienen van offertes en waarin de vertrouwelijkheid 'by design' is ingebouwd. Mochten de functionaliteiten op gebied van vertrouwelijkheid toch ontbreken in deze systemen, dan kan via de ondersteuning in-regie ook ondersteuning bekomen worden bij deze indieningsstappen.
- Het valideren en testen van de output van Projecten die meerdere Dienstenpakketten overschrijden.
- Het aanbieden van adviesverlening met betrekking tot de aangeboden Diensten in het Ecosysteem. Deze adviesverlening kan onder andere gaan omtrent welke Diensten beschikbaar zijn in het Ecosysteem, een voorstel hoe een nieuwe ICT-omgeving in te richten en te laten beheren via het Ecosysteem, een analyse van een huidige ICT-omgeving en het identificeren van Verbetervoorstellen, etc.
- Ondersteuning bij het uitvoeren van het relatiebeheer (additioneel aan wat reeds is voorzien als onderdeel van de basis-integratiediensten).
- Ondersteuning aan het Bestuur of Klanten i.k.v. strategiebeheer, architectuurbeheer of beheer van informatieveiligheidsdiensten. Het Bestuur (of Klant) hebben een leidende rol voor deze processen maar de ICT-Dienstverlener kan gevraagd worden om bijkomende ondersteuning te bieden bv. bij het uitwerken van een nieuwe/gewijzigde strategie, het definiëren van een nieuwe architectuur of de uitwerking veiligheidsbeleid.

3.3.2 Geconcretiseerd door

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.

3.3.3 Uitvoeringsmodaliteiten

De volgende uitvoeringsmodaliteiten worden onderscheiden:

- Werkaanvraag voor de opmaak van een voorstel voor ondersteuning in-regie
- Werkaanvraag voor de uitvoering van ondersteuning in-regie
- Werkaanvraag voor de wijziging van een lopende ondersteuning in-regie

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

Via een “Werkaanvraag voor de opmaak van een voorstel voor ondersteuning in regie” wordt gevraagd om één of meerdere profielen gedurende een bepaalde periode inzetbaar te maken, om onder leiding van de Klant, en samen met de Klantzijde vertegenwoordigers, medewerkers en eventueel derden, een set van opdrachten te verwezenlijken die op een dynamische manier kan bijgesteld worden. Deze opdrachten houden verband met de coördinatie van en de samenwerking met verschillende ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem.

De Werkaanvraag (“aanvraag voor ondersteuning”), vermeldt:

- De aard van de opdracht waaraan gewerkt zal worden
- Omschrijving van het voorwerp en doel
- De betrokken ICT-Dienstverlener
- Vertegenwoordiger aan Klantzijde (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.

Het ondersteuningsvoorstel wordt als offerte opgemaakt en bestelbaar voorgelegd.

- Het vermeldt een werkbaar voorstel inzake de inzet van profielen voor het beoogde doel en voorwerp. Het voorstel bevat tevens een duidelijk kostenplaatje (raming op basis van Profielprijzen en vermoedelijke inzet).
- Het voorstel geeft een concrete invulling, op basis van op naam voorgestelde personen per in te zetten profiel, inclusief CV.
 - De Klant kan voor bepaalde profielen vragen om een gesprek met interview van de betrokkene, en eventueel een vervangende invulling vragen, tijdens het offerteproces.
 - Ook de ICT-Dienstverlener kan de invulling van het profiel gelijkwaardig vervangen, gedurende het hele offerte proces. Ook tijdens de uitvoering kan een vervanging gebeuren indien dit zich opdringt en mits verantwoording ten opzichte van de Klant.
 - Bij elke voorgestelde vervanging kan de Klant voorafgaand een interview vragen en eventueel wraken met oog op een alternatieve vervanging, of beslissen om de inzet van betreffend profiel niet verder te zetten (gedeeltelijke stopzetting).

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.

3.3.3.2 Werkaanvraag voor de uitvoering van ondersteuning in-regie

De bestelling gebeurt door goedkeuring van een voorgelegde offerte (“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.

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".

Het is belangrijk dat de ICT-Dienstverlener voor elk van de voorgestelde Profielen de kwalificaties en competenties beschrijft zodat wordt aangetoond dat aan de vereisten voor de Profielen wordt voldaan (zie vereisten Profielen in financiële bijlage).

3.3.3.3 Werkaanvraag voor wijziging van een lopende ondersteuning in-regie

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.

Ook een opdracht vanwege de Klant om de ondersteuning in-regie voortijdig te beëindigen, wordt als een dergelijk formeel te bestellen wijziging beschouwd.

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.

3.3.4 SLA

3.3.4.1 Antwoordtijd voor het maken van goede ondersteuningsvoorstellen

Beschrijving en definitie

Deze indicator meet de tijd tussen het indienen van een Werkaanvraag voor het opmaken van een ondersteuningsvoorstel in-regie bij de ICT-Dienstverlener en het beschikbaar zijn van een goede, bestelbare offerte (het ondersteuningsvoorstel) bij de Klant.

Doelwaarde

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-Dienstverlener 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 ICT-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. Wanneer de gevraagde informatie reeds voorhanden is in voor de ICT-Dienstverlener beschikbare bronnen (bv. CMDB), dan geldt de opschorting niet.

Indien de ICT-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 en is het de verantwoordelijkheid van de ICT-Dienstverlener om de offerte binnen die hierboven aangegeven termijn af te leveren.

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.

3.3.5 Prijsmechanisme

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

De eenheidsprijzen moeten per profieltype begrensd worden door de geldende maximale Eenheidsprijs. Het Basiscontract, hoofdstuk "Elementen begrepen in de Eenheidsprijzen" beschrijft welke elementen inbegrepen zijn in de Eenheidsprijzen (inclusief de prijs voor profielen).

De prijzen worden uitgedrukt per uur.

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

Voor wat betreft de door Onderaannemers te leveren prestaties, kunnen de prijzen van Onderaannemers in de offertes opgenomen worden. Overeenkomstig de basisprincipes beschreven in het Basiscontract (Hoofdstuk “Algemene vereisten met betrekking tot de financiële processen”) 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.

De financiële bijlage bevat het overzicht van alle Profielen. Hierbij is het belangrijk dat voor elk Profiel een Eenheidsprijs wordt gegeven.

3.3.6 Prijscorrecties

Niet van toepassing.

3.3.7 Facturatie

Voor ondersteuningsopdrachten in-regie 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, worden te allen tijde beschikbaar gehouden in een voor de Klant en het Bestuur toegankelijk beheerssysteem, zoals DDC-DMS.

3.3.8 Rapportering

Tijdens de uitvoering van een ondersteuningsopdracht dienen de gangbare en vereiste regels inzake documentatie en Configuratiebeheer nageleefd te worden. Tenzij anders bepaald houdt dit in dat (documentaire) werkproducten worden bewaard in DDC-DMS.

De Klant (voor de door hem aangevraagde opdrachten) en het Bestuur (voor het geheel van de aangevraagde opdrachten) dienen op ieder ogenblik, via intranet, toegang te krijgen tot de beheerssystemen voor het aanvragen, verwerken, bestellen en factureren van de ondersteuningsopdracht. Dit moet toelaten om een rapport te genereren met minsten de volgende elementen:

- Identificatie van de opdracht (referentienummer Werkaanvraag van de ondersteuningsopdracht)
- Korte omschrijving van de ondersteuningsopdracht
- Identificatie van de Klant en van zijn vertegenwoordiger voor de betreffende ondersteuningsopdracht
- Identificatie van de betrokken ICT-Dienstverleners
- Datum indiening Werkaanvraag
- Datum beschikbaarheid bestelbaar ondersteuningsvoorstel
- Datum vastlegging (door Klant in te geven datum)
- Datum bestelling (van de uitvoering van de ondersteuningsopdracht als geheel)
- Datum voorlegging van elke prestatiestaat
- Datum goedkeuring van elke prestatiestaat door de Klant
- Bedrag per prestatiestaat (per maand)

4 Initiële Transitie

4.1 Initiële Transitie

Algemene bepalingen met betrekking tot het Transitieproject zijn opgenomen in het Basiscontract (Hoofdstuk “Algemene bepalingen met betrekking tot het Transitieproject”).

De Service-Integratiediensten hebben interfaces met alle andere Diensten bekomen via het Ecosysteem, zijnde:

- Werkplekdiensten
- Cloud- en datacenterdiensten
- Netwerkdiensten
- Applicatiediensten
- Mainframediensten

Elke ICT-Dienstverlener staat in voor een vlekkeloze migratie door proactief alle vereiste maatregelen te nemen teneinde onderbrekingen van de Diensten tot het strikte minimum te beperken en aldus de continuïteit maximaal te garanderen. Indien de Transitie toch niet vlekkeloos verloopt en dit leidt tot een (tijdelijke) verhoogde werklust voor de ICT-Dienstverlener (bv. een hoger aantal oproepen naar de Service Desk) dan wordt verwacht dat de ICT-Dienstverlener deze pieken kan opvangen en dat de mogelijke kosten hiervan opgenomen zijn in de Eenheidsprijzen.

Voorts dient de veiligheid van de informatiestromen op elk gegeven moment tijdens de verschillende migraties gewaarborgd te blijven. De migratie van de ICT-Dienstverlening dient uitgevoerd te worden als een Project (transitieplan) in resultaatsverbintenis.

Daar de Service-Integratiediensten interfaces hebben met alle Diensten in het Ecosysteem, heeft de Service Integrator een belangrijke, coördinerende, rol bij de volledige Transitie van alle Diensten in het Ecosysteem. Dusdanig wordt beoogd om de Service-Integratiediensten zo snel mogelijk in te richten.

De verantwoordelijkheden van de Service Integrator tijdens de Transitie zijn:

- Het opnemen van het overkoepelend programmamanagement van de Transitieprojecten in het Ecosysteem
- Het uitvoeren van het Transitieproject van de Service-Integratiediensten

De Service Integrator geeft een totaalprijs, op basis van een resultaatsverbintenis, om deze verantwoordelijkheden op te nemen en de uitvoering tot een goed einde te brengen. Deze prijs omvat zowel de activiteiten in het kader van het overkoepelend programmamanagement van alle Transitieprojecten, als de prijs voor het Transitieproject van de Service-Integratiediensten zelf. Alle éénmalige kosten (o.a. investeringen en ontwikkelingen) dienen integraal deel uit te maken van de totaalprijs. De kosten voor de effectieve ICT-Dienstverlening maken geen deel uit van deze totaalprijs.

De prijs van het Transitieproject moet zo beperkt mogelijk blijven en mag maximum, inclusief BTW, 4.600.000 € (vier miljoen zeshonderdduizend euro) bedragen, m.a.w. het bedrag dat wordt ingevuld in de financiële bijlage, blad ‘Totalen’, voor het Transitieproject mag maximum 4.600.000 € inclusief BTW bedragen.

Er wordt verwacht dat de ICT-Dienstverlener inzicht geeft hoe de prijs is opgebouwd, zijnde:

- Onderscheid tussen prijs voor het overkoepelende programmamanagement vs. de prijs voor de Transitie van de Service-Integratiediensten.
- Prijs per Dienstenpakket binnen de Service-Integratiediensten.
- Verder inzicht in de kostenopbouw voor elk Dienstenpakket: prestaties, aankoopkosten, abonnementskosten, etc.
- Per Dienstenpakket: een duidelijk onderscheid tussen kosten voor het inrichten van de nieuwe ICT-Dienstverlening en de overname van de bestaande ICT-Dienstverlening.

Onvermijdelijke onderbrekingen in de ICT-Dienstverlening dienen gepland te worden in de periodes dat de activiteit het laagst is. Er dient steeds een terugdraai-procedure te worden voorzien teneinde ad hoc de stabiliteit te kunnen herstellen bij onvoorziene problemen.

Voor het opstellen van het Transitieproject, zowel voor het overkoepelend programmamanagement als voor de Transitie van de Service-Integratiediensten, moet de ICT-Dienstverlener er van uit gaan dat er, naast de Raamovereenkomst voor Service-Integratiediensten, 5 Raamovereenkomsten zijn elk met hun eigen ICT-Dienstverlener (3 ICT-Dienstverleners i.k.v. Applicatiediensten) en bijhorend Transitieproject.

Tijdens het Transitieproject, zowel voor het programmamanagement als voor de Transitie van de Service-Integratiediensten, wordt verwacht dat de ICT-Dienstverlener ook voldoende aandacht heeft voor de verschillende aspecten van management of change, zonder hierbij een formeel programma voor management of change te starten. Hierbij wordt verwacht dat de ICT-Dienstverlener de meerwaarde van de verandering en de Diensten duidelijk maakt aan het Bestuur en Klanten, de Klanten- en Gebruikerstevredenheid van dichtbij wordt opgevolgd, er helder en consistent wordt gecommuniceerd en dat potentiële problemen betreffende de verankering van de verandering tijdig worden gemeld aan het Bestuur en/of Klanten.

4.1.1 Overkoepelend programmamanagement

De Service Integrator zal het overkoepelend programmamanagement opnemen van de Transitieprojecten van alle Diensten te leveren via het Ecosysteem. Vanuit die rol is de Service Integrator tevens ook het overkoepelend aanspreekpunt voor de volledige Transitie alsook voor de huidige ICT-Dienstverlener (in kader van het Exit-project).

Hierbij wordt wel opgemerkt dat het niet de bedoeling is dat de Service Integrator het volledige project management van alle Transitieprojecten in het Ecosysteem op zich neemt (met uitzondering van de Service-Integratiediensten), elke ICT-Dienstverlener is verantwoordelijk, in resultaatsverbintenis, voor het eigen Transitieproject. Voor elk Transitieproject zal vervolgens ook een stuurgroep worden ingericht.

De Service Integrator staat in voor het overkoepelend programma management. Voor dit overkoepelende programmamanagement wordt tevens ook een stuurgroep ingericht die minstens 1 keer per maand samenkomt.

Als onderdeel van het overkoepelende programmamanagement wordt er onder andere verwacht dat de Service Integrator:

- De afhankelijkheden tussen de Transitieprojecten van de verschillende ICT-Dienstverleners in kaart brengt en de nodige afstemmingen organiseert met de ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem.
- De overkoepelende voortgang van de verschillende Transitieprojecten bewaakt, samen met de projectleiders van elk Transitieproject en de projectleider voor het Exit-project, en hierover regelmatig rapporteert naar en afstemt met het Bestuur.
- Mogelijke Ecosysteem-overkoepelende problemen detecteert en oplost in samenwerking met de betrokken ICT-Dienstverleners. Hierbij is het belangrijk dat de Service Integrator, samen met de ICT-Dienstverleners, zelf actief problemen oplost zodat de vooropgestelde einddatum gehaald wordt. De problemen en voorgestelde oplossingen worden weliswaar steeds toegelicht aan het Bestuur.

Er wordt van de Service Integrator verwacht dat hij de volgende programmaondersteuning voorziet:

- Een beknopte programmaorganisatie, inclusief programmamanager, die verantwoordelijk is voor de opvolging en eventuele bijsturing van overkoepelende aspecten, bv. het monitoren van de afhankelijkheden tussen de verschillende Transitieprojecten en het eventueel bijsturen indien een vertraging bij het ene Transitieproject een impact heeft op een ander Transitieproject. Daar elke ICT-Dienstverlener het projectmanagement opneemt van het eigen Transitieproject en het programmamanagement van de Service Integrator hoofdzakelijk focust op de overkoepelende aspecten, zoals afhankelijkheden tussen Transitieprojecten, wordt verwacht dat de programmaorganisatie voor het overkoepelend programmamanagement beknopt is.

- Een vertegenwoordiging in de stuurgroep voor het overkoepelend programmamanagement. In deze stuurgroep zijn tevens ook aanwezig (zie ook Basiscontract, hoofdstuk “Transitieproject”):
 - Het Bestuur
 - De andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem
 - De Vorige ICT-Dienstverlener
- Een overzicht van de afhankelijkheden tussen de verschillende Transitieprojecten. Dit overzicht zal pas gefinaliseerd kunnen worden na de gunning wanneer alle Transitieprojecten van alle ICT-Dienstverleners gekend zijn. Er wordt echter van de Service Integrator verwacht dat een plan van aanpak wordt voorgesteld hoe deze afhankelijkheden in kaart zullen worden gebracht en afgestemd. Daarnaast wordt ook een overzicht van de controlemechanismen voor de opvolging van de overkoepelende aspecten verwacht, alsook een overzicht van de risico’s en bijhorende mitigerende maatregelen.
- Een duidelijke omschrijving van het aantal VTEs, de functies en rollen met bijhorende competentieprofielen die door de ICT-Dienstverlener zullen ingezet worden voor deze activiteiten.
- Een betalingschema voor het programmamanagement, gekoppeld aan mijlpalen en bijhorende werkproducten.
- Een gedetailleerd inzicht in de samenstelling van de prijszetting waarbij aan de hand van een berekening wordt aangetoond welke kosten zijn opgenomen en hoe het overkoepelend programmamanagement bijdraagt tot de totaalprijs van het Transitieproject. Hierbij wordt verwacht dat er inzicht wordt gegeven in de verschillende kostenposten (prestaties, aankoopkosten, abonnementskosten, indirecte kosten, etc.) maar ook dat een onderscheid wordt gemaakt tussen inrichtings- en overnamekosten (waar relevant voor het overkoepelend programmamanagement).

4.1.2 Transitieproject van de Service-Integratiediensten

De Service Integrator staat ook in voor het Transitieproject van de Service-Integratiediensten zoals beschreven in deze Service Portfolio. Alle Integratie-activiteiten die worden uitgevoerd in het kader van de huidige ICT-Dienstverlening dienen overgenomen te worden in de nieuw gevraagde oplossingen en Diensten.

Er wordt van de Service Integrator verwacht dat hij volgende projectondersteuning voorziet:

- Een projectorganisatie met een projectleider en team dat verantwoordelijk is voor de opvolging, de coördinatie en de bijsturing van het Transitieproject voor Service-Integratiediensten.
- Een vertegenwoordiging in de stuurgroep voor het Transitieproject Service-Integratiediensten. In deze stuurgroep zijn tevens ook aanwezig (zie ook Basiscontract, hoofdstuk “Transitieproject”):
 - Het Bestuur
 - De Vorige ICT-Dienstverlener
- Een vertegenwoordiging in de stuurgroep voor het overkoepelend programmamanagement. In deze stuurgroep zijn tevens ook aanwezig (zie ook Basiscontract, hoofdstuk “Transitieproject”):
 - Het Bestuur
 - De andere ICT-Dienstverleners in het Ecosysteem
 - De Vorige ICT-Dienstverlener
- Een duidelijke omschrijving van het aantal VTEs, de functies en rollen met bijhorende competentieprofielen die door de ICT-Dienstverlener zullen ingezet worden tijdens de uitvoering van het transitieplan.
- Een duidelijke planning voor het Transitieproject van Service-Integratiediensten 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, etc.

- Een betalingsschema voor het Transitieproject Service-Integratiediensten, gekoppeld aan mijlpalen en bijhorende werkproducten.
- Een gedetailleerd inzicht in de samenstelling van de prijszetting waarbij aan de hand van een berekening wordt aangetoond welke kosten zijn opgenomen per Dienstenpakket (basis-integratiediensten, Service Desk, Informatieveiligheid en Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen). Hierbij wordt verwacht dat er inzicht wordt gegeven in de verschillende kostenposten (prestaties, aankoopkosten, abonnementskosten, etc.) maar ook dat een onderscheid wordt gemaakt tussen inrichtings- en overnamekosten.

Voor de Service-Integratiediensten wordt verwacht dat tijdens het Transitieproject onder andere de volgende activiteiten worden voorzien:

- Overnemen van de bestaande activiteiten en Diensten met betrekking tot Service-Integratie.
- Het definiëren, inrichten, documenteren en uitrollen van de end-to-end processen ("Level 2 processen") over het hele Ecosysteem heen, alsook het opvolgen van ICT-Dienstverleners zodat deze de gedetailleerde processen en werkinstructies ("Level 3 & 4 processen") voor het eigen Dienstenpakket definiëren, documenteren, inrichten en uitrollen. Een overzicht van de processen is beschikbaar in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".
 - Het is belangrijk dat na de initiële Transitie het volledige Ecosysteem operationeel is. Dit houdt in dat alle processen uit het VOPO document moeten geïmplementeerd zijn na afloop van de initiële Transitie. Het is echter wel mogelijk dat in de aanvullende Transitie het maturiteitsniveau van bepaalde processen verder op punt wordt gesteld. Dit verder op punt stellen moet echter wel steeds inbegrepen zijn in de prijs van het Transitieproject en kan bv. niet via ondersteuning in-regie worden gerealiseerd.
- Het uitwerken van de minimumvereisten in het kader van Verificatiebeheer zoals beschreven in het document "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".
- Het opzetten van en deelnemen aan de overlegfora beschreven in "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora".
- Het inrichten en operationeel maken van de centrale Service Desk, inclusief duidelijke communicatie naar Klanten en Gebruikers betreffende Transitie van de huidige naar de nieuwe centrale Service Desk.
- Het overnemen van de kennis met betrekking tot de Service Desk Diensten. Dit houdt in het overnemen van alle documentatie, processen, procedures en kennis nodig om de Service Desk Diensten te kunnen leveren zonder discontinuïteit voor de Klanten.
- Het opzetten van een formeel rapporteringskader dat toelaat om de SLAs en metrieken te rapporteren volgens de modaliteiten voorgeschreven in de Service Portfolio's en de "Vereisten Ondersteunende Processen en Overlegfora". Dit houdt onder andere in het verder uitwerken van de definitie en meetmethode van de SLAs en metrieken, het opzetten van de nodige rapporten in het datawarehouse DDC-DWH, het opzetten van de informatiestromen die het datawarehouse DDC-DWH voeden en het definiëren van sjablonen te gebruiken door elke ICT-Dienstverlener om de eigen performantie te beschrijven.
- Het inrichten van de informatieveiligheidsdiensten zoals beschreven in deze Service Portfolio.
- Het uitwerken van de informatie-architectuur en standaard data model dat als basis dient voor de integratie tussen o.a. Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en andere Ondersteunende Systemen van ICT-Dienstverleners.
- Het inrichten van de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen alsook het beschikbaar maken van de integratiecatalogus, bestaande uit een standaard integratie interface en een integratieplatform. Merk op dat de ICT-Dienstverlener er niet van uit kan gaan dat de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen kunnen overgenomen worden van de Vorige ICT-

Dienstverlener, deze systemen moeten opnieuw ingericht worden. (Met uitzondering van de bedrijfstoepassingen CMDB2, DDC-DMS en DDC-DWH waar de Vorige ICT-Dienstverlener het beheer moet overdragen).

- Het on-boarden van de ICT-Dienstverleners op de Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen en ICT-Dienstverleners ondersteunen bij het opzetten van een integratie met een eigen Ondersteunend Systeem, gebruik makende van de integratiecatalogus.
- De Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen voeden met de data in de systemen gebruikt door de Vorige ICT-Dienstverlener.
 - Het doel is voornamelijk het vermijden van een discontinuïteit op het vlak van de opvolging van openstaande Werkaanvragen, geplande wijzigingen, Problemen, Incidenten, Klachten, kennisartikelen, Verbeteringsvoorstellen, Correctieve acties, etc. Voornamelijk de items die open staan voor een langere periode (bv. Werkaanvragen i.k.v. Projecten of ondersteuning in-regie, Problemen, kennisartikelen, Correctieve acties, etc.) moeten zichtbaar worden gemaakt in de nieuwe Gemeenschappelijke Ondersteunende Systemen.
 - Items die worden afgehandeld op de korte termijn kunnen eventueel afgesloten worden in de beheerssystemen van de huidige ICT-Dienstverlener. Het is echter wel van belang dat alle data (inclusief afgesloten items) steeds beschikbaar blijft voor het Bestuur via het centrale datawarehouse DDC-DWH.
 - Specifiek voor de DML oplossing wordt ook verwacht dat deze wordt gevoed met de gearchiveerde baselines uit de vorige DML oplossing.
- Het overnemen van het inhoudelijk beheer van de configuratiedatabank CMDB2, het documentatiesysteem DDC-DMS en de rapporteringsdatabank DDC-DWH.

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 bewerkstelligen zal de ICT-Dienstverlener expliciet onderstaande mijlpalen opnemen in het Transitieproject. De uiterste datum voor deze mijlpalen is ook weergegeven in onderstaande tabel.

Mijlpaal	Uiterste datum (*)
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	1-nov-2021
<p>Merk op dat de aanvraag van Projecten (bv. voor nieuwe initiatieven)</p>	

zoals een ontwikkelingsproject of de in beheer name van een nieuwe toepassing) reeds vroeger moet kunnen starten (streefdatum: uiterlijk 1-sept-2021). Mogelijks moet hiervoor (door de Service Integrator) een administratieve interim-oplossing worden voorzien maar hierbij is echter steeds belangrijk dat bij de aanvraag van dergelijk Project voor Applicatiediensten de mini-competitie is gegarandeerd. Ook de uitvoering zelf van deze Projecten kan waar nodig aanvangen voorafgaand aan 1-feb-2022.

De effectieve exploitatie kan in principe enkel vanaf 1-feb-2022.

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

De ICT-Dienstverlener zal mogelijks voor bepaalde beheers- of monitoringsystemen gebruik moeten maken van infrastructuur (bv. servers) die beheerd wordt door de ICT-Dienstverlener van de cloud- en datacenterdiensten. Vermits de prijs hiervan nu nog niet gekend is, moet de ICT-Dienstverlener dit in de BAFO zelf inschatten o.b.v. een scenario waarbij de ICT-Dienstverlener hier zelf voor instaat. Dit moet transparant meegegeven worden in de BAFO zodat de impact eenduidig bepaalbaar is indien dit nadien zou vervangen worden door de Diensten van de ICT-Dienstverlener van de cloud- en datacenterdiensten.

4.2 Deeltransitie tijdens de duur van de overeenkomst

Tijdens de duur van de overeenkomst kan de afname van de verschillende diensten stijgen of dalen.

De ICT-Dienstverlener voorziet een flexibel model voor groei en inkrimping tot zelfs stopzetting van bepaalde diensten.

Het moet mogelijk zijn om tijdens de uitvoering van de Overeenkomst nieuwe Klanten te on-boarden. Deze on-boarding gebeurt via een Project. De ICT-Dienstverlener voorziet de nodige processen/procedures en hulpmiddelen om on-boarding van nieuwe Klanten mogelijk te maken en vlot te laten verlopen.

5 Exit

5.1 Maatregelen bij het beëindigen van de overeenkomst

De verschillende situaties waarin de overeenkomst kan worden beëindigd en de modaliteiten hierrond zijn beschreven in het Basiscontract (Hoofdstuk “Beëindiging van de Raamovereenkomst”).

De ICT-Dienstverlener zal er voor zorgen dat tijdens de volledige Duur van deze Overeenkomst elke vroegtijdige beëindiging steeds zonder problemen en tegen een vaststelbare en lage kostprijs kan gebeuren.

Dit betekent onder andere dat:

- Inventarissen en documentatie steeds goed dienen bijgehouden te worden
- Alle hardware-, software- en netwerk-investeringen zullen zoveel mogelijk conform zijn met de standaard van de ICT-markt. Daarom zal de ICT-Dienstverlener altijd het gebruik van standaarden, normen en richtlijnen aanbevelen waardoor het Bestuur zo weinig mogelijk zal gebonden zijn aan bedrijfseigen en -specifieke apparatuur of programmatuur die een beperkt marktaandeel bezit.
- Er wordt maximaal gebruik gemaakt van open standaarden en open source om een eenvoudige overdraagbaarheid maximaal te garanderen.
- Alle VO-specifieke contracten die afgesloten worden moeten kosteloos overdraagbaar zijn naar zowel het Bestuur als een Toekomstige ICT-Dienstverlener en dit met behoud van de voor het Bestuur of de betrokken Klanten bedongen voorwaarden, tenzij vooraf en expliciet anders afgesproken met het Bestuur of de betrokken Klanten. Verder moet ervoor gezorgd worden dat, tenzij vooraf en expliciet anders afgesproken met de Klant, alle onderliggende VO-specifieke contracten maandelijks of jaarlijks geheel of gedeeltelijk moeten kunnen stopgezet worden.
- Alle procedures en werkwijzen die door de ICT-Dienstverlener zullen gebruikt worden, zijn conform the “State-of-the-Art” (erkend door de internationale ICT-experten en ICT-consultants). Deze conformiteit is een garantie dat het Bestuur het gepaste personeel zal kunnen vinden zonder grote moeilijkheden.
- Alle kennis m.b.t. de ICT-omgeving van het Bestuur en m.b.t. de aan de Klanten geleverde Diensten (processen, procedures, richtlijnen, helpdeskdossiers, exploitatiedossiers, ...) wordt systematisch opgeslagen en ter beschikking gehouden zodat een kosteloze kennisoverdracht op elk ogenblik mogelijk is.
- De nodige activiteiten worden uitgevoerd om de GOS as-a-service, inclusief bijhorende integratiecatalogus, over te dragen naar het Bestuur of een andere partij zoals bepaald door het Bestuur. Hierbij wordt steeds beoogd om een eventuele onderbreking in de beschikbaarheid van de GOS as-a-service tot een minimum te herleiden.
- Een duidelijk actieplan voorhanden is met betrekking tot alle openstaande proces-items, zoals open Incidenten, Problemen, wijzigingen, Werkaanvragen, etc. Het actieplan kan inhouden om deze items af te sluiten of over te dragen naar een andere ICT-Dienstverlener.
- De data van de Klanten moet op elk ogenblik via eenvoudige en gestandaardiseerde mechanismen overgedragen kunnen worden naar de Klant of een Toekomstige ICT-Dienstverlener.

5.2 Deel-exit tijdens de duur van de overeenkomst

Aangezien er voor de Diensten bekomen via Projecten of ondersteuning in-regie geen exclusiviteit wordt verleend aan de ICT-Dienstverlener kunnen de verschillende Klanten ervoor opteren om deze Diensten niet meer af te nemen tijdens de Duur van deze Overeenkomst.

Voor sommige Diensten is in deze Service Portfolio een specifieke Werkaanvraag opgenomen waarbij de modaliteiten rond het (vroegtijdig) stopzetten van de desbetreffende Dienst is beschreven.

Voor alle andere Diensten waarvoor er geen expliciete omschrijving is opgenomen in de Service Portfolio, dient de stopzetting projectmatig gerealiseerd te worden via een exit Project. Default omvat het exit Project alle activiteiten die nodig zijn om de betreffende Dienst te stoppen en zal vanaf datum

van stopzetting de facturatie van de maandelijkse eenheidsprijs stoppen.

Enkel in het geval dat in het Projectvoorstel voor het starten van een exploitatie (recurrente) Dienst expliciet werd opgenomen, en bijgevolg met de Klant werd afgesproken dat de onderliggende onderhoudscontracten en/of Licenties voor een langere periode dan 1 jaar worden afgesloten, kan deze extra en nog niet verrekenende reële kost in rekening gebracht worden naar de Klant toe via het betrokken exit-Project.