
Governance IJVI – IJssellandbreed

Werkgroep 3 Producten- en Dienstencatalogus IJVI

Versiebeheer		
Versie:	Datum:	Auteur:
1.0	14 juni 2023	Werkgroep 3, Producten- en Dienstencatalogus IJVI – IJVI governance

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Algemeen	3
1.1. Inleiding	3
1.2. Doel	3
2. Uitgangspunten	4
2.1. Gerelateerde documenten	4
2.2. Rapporteren op dienstverlening	4
3. Dienstencatalogus	6
3.1. Behandeling incidentmeldingen (storingen / fouten).....	6
3.1.1. Dienstbeschrijving:	6
3.1.2. Indienen melding.....	6
3.1.3. Behandeling melding	6
3.2. Dienst: Behandelen wijzigingen.....	7
3.2.1. Dienstbeschrijving:	7
3.2.2. Indienen wijziging.....	7
3.2.3. Standaardwijzigingen	7
3.2.4. Niet-standaard wijzigingen	7
3.2.5. Behandeling leverancierswijziging	8
3.3. Key-user ondersteuning	9
3.3.1. Dienstbeschrijving	9
3.3.2. Behandeling vragen.....	9
3.3.3. Indienen verzoek ondersteuning key-user	9
3.4. Maatwerk en meerwerk (geen reguliere dienstverlening).....	10
3.4.1. Dienstbeschrijving	10
3.4.2. Indienen verzoek.....	10
3.4.3. Behandeling verzoek	10
3.4.4. Verstrekken opdracht.....	10
3.4.5. Uitvoering opdracht	10
4. Definities / afkortingenlijst.....	11

1. Algemeen

1.1. Inleiding

Dit is de Producten- en Dienstencatalogus IJVI (hierna: PDC IJVI) van Omgevingsdienst IJsselland (hierna: ODIJ). De PDC IJVI maakt onderdeel uit van het contract tussen ODIJ en de IJVI contractpartner. ODIJ voert conform de contractafspraken de dienstverlening uit op de beschreven producten en diensten en legt hierover verantwoording over af aan de contractpartners die de IJssellandse VTH Informatievoorziening (hierna: IJVI) gebruiken.

Onderliggend aan de PDC IJVI zijn binnen de Service Level Agreement IJVI (SLA IJVI) afspraken vastgelegd over kwaliteit van de dienstverlening. In het Dossier Afspraken en Procedures IJVI (DAP IJVI) zijn afspraken vastgelegd over de uitvoering van producten en diensten.

De dienstverlening die ODIJ levert wordt toegepast op IJVI. Dit bestaat uit software & modules van leveranciers Genetics, SmartDocuments en Logius. ODIJ voert het functioneel beheer uit op deze informatievoorziening.

Binnen de product- en dienstbeschrijvingen is toegelicht wat er wordt verstaan onder het betreffende product of dienst, hoe het product of dienst kan worden gevraagd van ODIJ en welke afspraken van toepassing zijn op behandeling van de product of dienst.

1.2. Doel

De PDC IJVI is een hulpmiddel om te komen tot een optimale dienstverlening naar gebruikers van IJVI. Daarom staan in de PDC IJVI de verplichtingen en verantwoordelijkheden helder beschreven. De dienstverlening is erop gericht om een informatievoorziening aan te bieden aan VTH professionals uit regio IJsselland voor uitvoering van alle taken op het gebied van Vergunningen, Toezicht en Handhaving.

2. Uitgangspunten

De PDC IJVI is een hulpmiddel om de beheer-dienstverlening af te kaderen en om een transparante en voorspelbare dienstverlening te kunnen leveren. Uitgangspunten:

- Het PMT vertegenwoordigt de belangen van alle deelnemende partners binnen de IJVI governance;
- ODIJ is de contracteigenaar van het contract met de leverancier van de VTH informatievoorziening en van de overige binnen het systeem gekoppelde gemeenschappelijke applicaties;
- ODIJ levert de genoemde dienstverlening op de producten en diensten in deze PDC IJVI;
- ODIJ conformeert zich aan de ICT gebruikte standaarden op gebied van dienstverlening, zoals BISL, ITIL en Agile;
- ODIJ conformeert zich aan wet- en regelgeving alsmede standaarden op het gebied van privacy en informatiebeveiliging zoals AVG en BIO;
- ODIJ monitort nieuwe wetgeving en gevolgen voor uitvoering van VTH-processen in relatie tot beschikbaar stellen van nieuwe functionaliteiten. ODIJ heeft hierin een actieve rol binnen de IJVI governance om gewenste ontwikkelingen op te halen (o.a. bij gebruikers) en af te stemmen met de leveranciers;
- De afspraken binnen de PDC IJVI tussen ODIJ en haar partners zijn generiek;
- Verzoeken om de PDC IJVI te herzien verlopen via het PMT;
- Aanpassingen binnen de PDC IJVI worden continu doorgevoerd vanuit een verbeter-perspectief;
- De PDC IJVI wordt jaarlijks vastgesteld door het PMT.

2.1. Gerelateerde documenten

De PDC IJVI vormt een eenheid met de SLA welke prestatieafspraken bevat en de DAP waarin de procedure-afspraken zijn opgenomen. De SLA is onderliggend aan de PDC IJVI. De DAP maakt geen onderdeel uit van de PDC IJVI en SLA.

2.2. Rapporteren op dienstverlening

Ieder kwartaal rapporteert ODIJ over geleverde dienstverlening. In de kwartaalrapportages wordt de IJVI contractpartner geïnformeerd over:

- Behandeling van meldingen met daarbij:
 - o Samenvatting van ingediende meldingen, verdeeld naar:
 - Aantal meldingen, verdeeld naar soort melding en prioriteit
 - o Samenvatting van afgehandelde meldingen, verdeeld naar:
 - Aantal meldingen, verdeeld naar soort melding en prioriteit
 - Percentage van afgehandelde meldingen binnen termijn, per soort melding en prioriteit
 - o Samenvatting van openstaande meldingen, verdeeld naar:
 - Aantal meldingen, verdeeld naar soort melding en prioriteit
- Uitgevoerde projectwerkzaamheden, waaronder maatwerk, meerwerk en participatie binnen projecten die onderdeel zijn van de IJVI governance;

- Geplande projectwerkzaamheden, waaronder maatwerk, meerwerk en participatie binnen projecten die onderdeel zijn van de IJVI governance;
- Samenvattend een analyse en duiding op de gerapporteerde dienstverlening.

3. Dienstencatalogus

3.1. Behandeling incidentmeldingen (storingen / fouten)

3.1.1. Dienstbeschrijving:

De behandeling van incidentmeldingen heeft tot doel (dreigende) verstoringen zo snel mogelijk te verhelpen. Gebruikers moeten zo min mogelijk hinder van storingen ondervinden.

Bij het behandelen van een incidentmelding wordt de prioriteringstabel uit de SLA aangehouden. De functioneel beheerder kent de prioriteit toe op basis van de geleverde informatie van de aanmelder. Tijdens de behandeling van de melding kan de functioneel beheerder de prioriteit aanpassen wanneer urgentie en impact blijken af te wijken van wat de aanmelder heeft aangegeven, of wanneer de situatie verandert. Hierover ontvangt de aanmelder informatie.

3.1.2. Indienen melding

Incidentmeldingen worden door klanten aangemeld in het Selfserviceportaal (www.omgevingsdienstijsselland.topdesk.net). De aanmelder ontvangt na het indienen van de melding een ontvangstbevestiging per mail met daarin een uniek meldingsnummer en korte omschrijving van de melding.

3.1.3. Behandeling melding

ODIJ informeert de aanmelder over de geregistreerde prioriteit en daarbij horende servicetermijn om de melding af te handelen. Als blijkt dat de melding door de leverancier moet worden opgepakt, wordt de incidentmelding doorgezet voor behandeling bij de leverancier. ODIJ is regievoerder over de behandeling van deze melding. Op deze meldingen is de SLA van de leverancier van toepassing.

De meest recente SLA met de leverancier is beschikbaar voor de opdrachtgever. Over de regievoering van meldingen die vallen onder de SLA van de leverancier hanteert OD IJsselland servicetermijnen die zijn opgenomen in de SLA IJVI.

3.2. Dienst: Behandelen wijzigingen

3.2.1. Dienstbeschrijving:

De volgende wijzigingen worden onderscheiden:

- Wijzigingen met betrekking op inrichtingsverzoeken binnen bestaande (standaard) functionaliteit. Hierna te noemen: Standaard wijziging;
- Wijzigingen met betrekking op inrichtingsverzoeken van nieuwe functionaliteit wat ingericht kan worden binnen de contractafspraken met Genetics. Hierna te noemen: Niet-standaard wijziging;
- Wijzigingen die impact hebben op techniek en waar het wijzigingenproces bij de leveranciers van toepassing op is. Hierna te noemen: Leverancierswijziging.
- Wijzigingen die impact hebben op contract / SLA . Hierna te noemen: Maatwerk

Bij het behandelen van standaard wijzigingen wordt de prioriteringstabel standaardwijzigingen binnen de SLA aangehouden. De functioneel beheerder kent de prioriteit toe op basis van de geleverde informatie van de aanmelder. Tijdens de behandeling van de wijziging kan de functioneel beheerder de prioriteit aanpassen wanneer urgentie en impact blijken af te wijken van wat de aanmelder heeft aangegeven, of wanneer de situatie verandert. Hierover ontvangt met de aanmelder informatie.

In situaties dat een wijziging impact heeft op het contract of de onderliggende SLA, dan is de dienst 'maatwerk' van toepassing (zie paragraaf 3.4 van deze PDC).

3.2.2. Indienen wijziging

Wijzigingsverzoeken worden vanuit de IJVI governance geïnitieerd. Binnen de IJVI governance is vastgelegd welke gremia / actoren wensen kunnen indienen. Wijzigingsverzoeken worden aangemeld in het Selfserviceportaal (www.omgevingsdienstijsselland.topdesk.net). De aanmelder ontvangt na indienen van de wijziging een ontvangstbevestiging per mail met daarin een uniek meldingsnummer en korte omschrijving van de wijziging.

3.2.3. Standaardwijzigingen

De volgende standaardwijzigingen zijn te onderscheiden.

- wachtwoordreset;
- autorisatieverzoek (aanvraag / aanpassen account);
- inrichting / aanpassing van bestaande (standaard) functionaliteit, zoals het inrichten / wijzigen van een briefsjabloon, checklist, zaaktype, producttype, workflow, legesverordening, etc);

3.2.4. Niet-standaard wijzigingen

Niet-standaard wijzigingen is de uitnutting van contractueel beschikbare, maar nog niet ingerichte functionaliteit.

3.2.5. Behandeling leverancierswijziging

Bij het behandelen van verzoek voor een leverancierswijzigingen begeleid ODII het change-proces welke is overeen gekomen tussen Genetics en het gebruikersplatform PowerBrowser. Leverancierswijzigingen worden eerst beoordeeld op impact binnen IJVI waarbij de wenselijkheid en haalbaarheid wordt afgestemd met de Product owner IJVI. Hierbij wordt de impact en prioriteit van de wens bepaald. De wijzigingswens wordt vervolgens voorgelegd en ingediend bij het Gebruikersplatform PowerBrowser. Na beoordeling van het Gebruikersplatform PowerBrowser wordt de wens ingediend bij de leverancier en vind binnen prioriteringsoverleggen afstemming plaats tussen Genetics en het Gebruikersplatform PowerBrowser over de toewijzing van een gewenste leverancierswijziging binnen een aanstaande release.

Realisatie van deze wijzigingen vind plaats middels het release uitrol proces van de leverancier.

3.3. Key-user ondersteuning

3.3.1. Dienstbeschrijving

Key-userondersteuning is als dienst bedoeld om kennis te delen over (inzet van) functionaliteiten binnen IJVI en om key-users te adviseren in het doelmatig inzetten van deze functionaliteiten in de VTH processen.

Binnen deze dienstbeschrijving wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee sub-diensten:

- Behandeling van een vraag over het gebruik van functionaliteit;
- Ondersteunen van een key-user in het (juist) gebruik van specifieke functionaliteit.

3.3.2. Behandeling vragen

ODIJ registreert de vraag en beantwoordt deze. Wanneer de vraag door de leverancier beantwoord moet worden, wordt de vraag doorgezet voor behandeling bij de leverancier. ODIJ is regievoerder over behandeling van deze vraag. Op deze meldingen is de SLA van de leverancier van toepassing. De reactie van de leverancier wordt terug gekoppeld naar de aanmelder.

3.3.3. Indienen verzoek ondersteuning key-user

Binnen een verzoek om key-user ondersteuning geeft de key-user aan op welk(e) thema('s) ondersteuning gewenst is en op welk moment. Het verzoek wordt beoordeeld op omvang en prioriteit. De aanmelder ontvangt na indienen van het verzoek reactie van ODIJ om de werkzaamheden in te plannen.

3.4. Maatwerk en meerwerk (geen reguliere dienstverlening)

3.4.1. Dienstbeschrijving

Indien dienstverlening wordt gevraagd welke géén onderdeel vormt van de reguliere dienstverlening, dan kan het IJVI beheerteam worden verzocht om de gevraagde dienstverlening uit te voeren.

Deze extra dienstverlening is te verdelen tussen het leveren van maatwerk en meerwerk. Maatwerk is uitbreiding van functionaliteit wat impact heeft op gemeenschappelijk gebruik van IJVI. Meerwerk is aanvullende dienstverlening van ODIJ naar een contractpartner.

Maatwerkopdrachten verlopen altijd via de IJVI governance. Meerwerkopdrachten kunnen rechtstreeks tussen een gebruikersorganisatie en ODIJ wordt verstrekt middels een meerwerkformulier.

Structureel maatwerk kan leiden tot een aanpassing of uitbreiding van de bestaande PDC IJVI.

3.4.2. Indienen verzoek

Verzoeken voor maatwerk worden vanuit de IJVI governance geïnitieerd. Binnen de IJVI governance is vastgelegd welke gremia / actoren om maatwerk kan vragen. Verzoeken voor meerwerk worden ingediend bij de servicemanager van ODIJ via een meerwerkformulier.

3.4.3. Behandeling verzoek

Op een verzoek voor maatwerk of meerwerk wordt een impactanalyse uitgevoerd om de wenselijkheid en haalbaarheid van het verzoek te beoordelen. Indien het verzoek buiten de kaders van het architectuurdocument valt en/of er impact is op de informatievoorziening voor andere gebruikers, dan wordt het maatwerkverzoek binnen de IJVI governance ingebracht. Binnen de IJVI governance wordt besloten of het maatwerk rechtstreeks afgenomen kan worden bij ODIJ of dat de wijziging vanuit de IJVI governance regio-breed wordt uitgevoerd. Indien binnen het verzoek dienstverlening van de leverancier is benodigd, dan worden offertes aangevraagd door ODIJ om deze dienstverlening te leveren.

In reactie op het opdrachtverzoek wordt een offertebrief en uitvoeringsovereenkomst opgesteld waarin het IJVI beheerteam de gevraagde dienstverlening beschrijft. De offerte bestaat uit:

- Beschrijving opdrachtverzoek;
- Beschrijving uit te voeren werkzaamheden incidenteel / structureel;
- (optioneel) Verwijzing naar offerte leveranciers;
- Uitvoeringsovereenkomst (als bijlage)

3.4.4. Verstrekken opdracht

De opdrachtverzoeker geeft opdracht aan opdrachtnemer door de uitvoeringsovereenkomst te ondertekenen en deze retour te sturen naar opdrachtnemer.

3.4.5. Uitvoering opdracht

Opdrachtgever maakt met servicemanager IJVI specifieke afspraken over de uitvoering en oplevering van de uit te voeren opdracht. Bij oplevering van de werkzaamheden dient opdrachtgever een akkoordverklaring te ondertekenen waarmee de opdracht formeel wordt afgerond en, indien van toepassing, functionaliteiten naar de reguliere beheerwerkzaamheden worden overgedragen.

4. Definities / afkortingenlijst

In dit document worden de volgende begrippen en afkortingen gebruikt:

Melding	Elk bericht van een aanmelder naar het IJVI beheerteam aangaande een storing, fout, wijzigingsverzoek of maatwerk-meerwerkverzoek
Aanmelder	Persoon vertegenwoordigd vanuit de IJVI contractpartner die een melding indient bij ODIJ
Key-user	Vertegenwoordiger / aanspreekpunt van de contractpartner op operationeel niveau. (zie rolbeschrijving werkgroep 1)
Incidentmelding (fout / storing)	Een verstoring of dreigende verstoring ten aanzien van niet-geplande uitval van functionaliteit
Wijzigingsverzoek	Verzoek tot inrichten / aanpassen van functionaliteit;
Standaardwijziging	Wijzigingen met betrekking op inrichtingsverzoeken binnen bestaande (standaard) functionaliteit
Niet-standaard wijziging	Niet-standaard wijzigingen is de inrichting van contractueel beschikbare, maar nog niet ingerichte, functionaliteit
Leverancierswijziging	Wijziging die een leverancier aanbrengt op de functionaliteit / techniek binnen een applicatie
Maatwerk	Maatwerk is uitbreiding van functionaliteit wat impact heeft op de informatievoorziening
Meerwerk	Verrichten van aanvullende dienstverlening welke geen onderdeel is van de standaard dienstverlening
Leverancier	Software leverancier van een component binnen IJVI waar ODIJ contracthouder van is namens de IJVI contractpartner
IJVI contractpartner	Organisatie die ODIJ opdracht heeft gegeven op het voeren van beheerwerkzaamheden op IJVI
IJVI governance	Regionale beheerstructuur op de IJssellandse VTH Informatievoorziening
Servicemanager IJVI	Contactpersoon van ODIJ die verantwoordelijk is voor uitvoering van dienstverleningsovereenkomst
Gebruikersorganisatie / klant	Organisatie / klant die IJVI in gebruik heeft bij uitvoering van VTH processen
PMT	Product Management Team (zie rolbeschrijving werkgroep 1)