

## Inhoud

<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
1.1	Doel.....	3
1.2	Scope van het document .....	3
<b>2.</b>	<b>ORGANISATIE .....</b>	<b>4</b>
2.1	Interne servicefuncties .....	4
2.2	Interactie met de interne organisatie .....	6
2.3	Informatie externe organisatie .....	6
<b>3.</b>	<b>DIENSTVERLENING.....</b>	<b>9</b>
3.1	Informatie.....	9
3.2	Storingsbeheer.....	9
3.2.1	Infrastructuurbewaking.....	9
3.2.2	Herstellingen .....	10
3.3	Onderhoud.....	10
3.4	Wijzigingen.....	10
<b>4.</b>	<b>SERVICE WINDOW .....</b>	<b>12</b>
4.1	Normaal Service Window.....	12
4.2	Uitgebreid Service Window.....	12
4.3	Uitzonderlijk Service Window.....	12
4.4	Non Service Window .....	12
4.5	Bepaling Operationeel Service Window.....	12
4.6	Meetpunten versus Service Window.....	12
<b>5.</b>	<b>PRIORITEITSTELLING .....</b>	<b>14</b>
5.1	Definitie Impact .....	14
5.2	Definitie Usability.....	14
5.3	Definitie Prioriteit .....	15
5.4	Prioriteitsveroudering en escalatie .....	16
<b>6.</b>	<b>AVAILABILITY .....</b>	<b>17</b>
6.1	Betrouwbaarheid.....	17
6.2	Beschikbaarheid.....	18
<b>7.</b>	<b>LEVENSICYCLI.....</b>	<b>20</b>
7.1	Storingslevenscyclus.....	20
7.1.1	Fasedefinitie .....	20
7.1.2	Meetpunten.....	21
7.1.3	Evaluatie Dienstverlening.....	22
7.1.4	Rapportering van de metingen.....	23

---

7.2	Wijzigingslevenscyclus.....	23
7.2.1	Fasedefinitie .....	23
7.2.2	Meetpunten.....	24
7.2.3	Urgente wijzigingen .....	25
7.2.4	Evaluatie Dienstverlening.....	25
7.2.5	Evaluatie Uitvoering volgens planning .....	26
7.2.6	Rapportering van de metingen.....	27
<b>8.</b>	<b>INFORMATIESTROMEN .....</b>	<b>28</b>
8.1	Gestructureerde Configuratie-informatie .....	28
8.2	Ongestructureerde Configuratie-informatie .....	28
8.3	Transactionele informatie storingsopvolging.....	28
8.4	Transactionele informatie Wijzigingsbeheer .....	29
8.5	Overleg tijdens de uitvoering .....	31
<b>9.</b>	<b>RAPPORTERING .....</b>	<b>33</b>
9.1	Storingsbeheer.....	33
9.2	Wijzigingsbeheer .....	33
<b>APPENDIX A.</b>	<b>KPI TABEL – AVAILABILITY .....</b>	<b>35</b>
<b>APPENDIX B.</b>	<b>KPI TABEL – STORINGSBEHEER .....</b>	<b>36</b>
<b>APPENDIX C.</b>	<b>KGI TABEL – STORINGSBEHEER .....</b>	<b>37</b>
<b>APPENDIX D.</b>	<b>KPI TABEL – WIJZIGINGSBEHEER .....</b>	<b>38</b>
<b>APPENDIX E.</b>	<b>KGI TABEL – WIJZIGINGSBEHEER .....</b>	<b>39</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Doel

Binnen de afdeling Networks van de FOD Financiën is de dienstverlening georganiseerd volgens de ITIL principes. De organisatie en de processen van de externe dienstenleverancier dienen te zijn afgestemd op de in voege zijnde processen en procedures binnen de afdeling.

Dit document omschrijft de algemene principes die hierbij dienen te worden gehanteerd. Specifieke aanvullingen zullen gebeuren via een apart document en zullen een integraal onderdeel uitmaken van de dienstenafpraak.

De processen binnen de afdeling Networks worden steeds verder geformaliseerd en geoptimaliseerd. De externe dienstverlener dient dan ook de nodige flexibiliteit in te bouwen in de opzet van zijn diensten om, indien nodig, zijn organisatie bij te stellen.

## 1.2 Scope van het document

Het voorliggend document definieert en beschrijft de algemene regels voor de dienstverlening aan de afdeling Networks en zijn van toepassing voor alle externe dienstverleners. Ze vormen de basis voor de inrichting, de evaluatie en de opvolging van de dienstverlening.

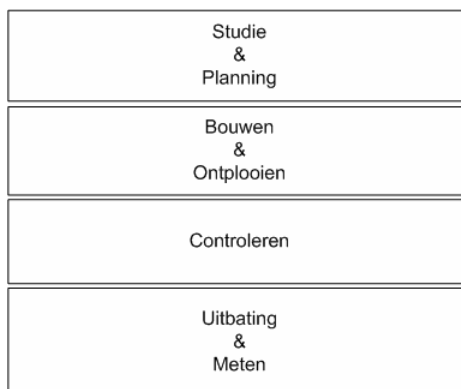
Voor elk van de technologiedomeinen zullen bijkomend specifieke aanvullingen gebeuren op basis van de geïmplementeerde technologie, verantwoordelijkheden en contractuele bepalingen.

De volledige structuur van de service afspraken is als volgt opgebouwd:

Basisspecificaties Operationele Ondersteuning (voorliggend document)
Technologische aanvullingen
Gedetailleerde service afspraken
Specifieke aanvullingen (bvb. rapportering)

## 2. Organisatie

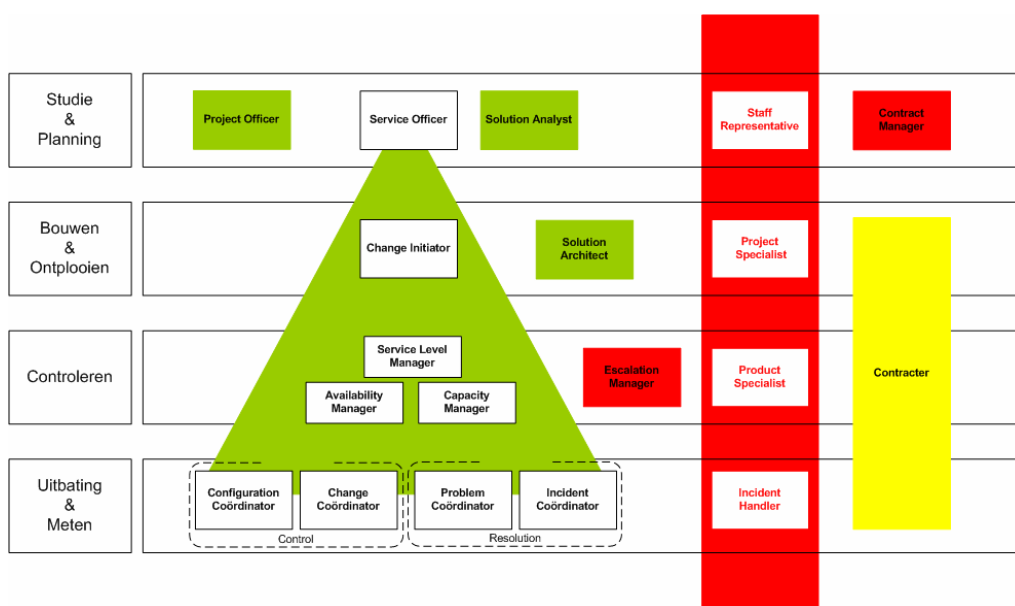
Binnen de FOD Financiën is voor elke informatica-afdeling een service structuur opgezet. Voor de afdeling Networks is deze georganiseerd rond de Service Office. De organisatie van de Service Office is erop gericht de FOD Financiën te ondersteunen in de verschillende stadia van de dienstverlening.



Binnen de laag “Uitbating en Meten” zijn alle activiteiten ingericht die gerelateerd zijn aan de operationele ondersteuning van de omgeving. Vanuit de laag “Controleren” wordt de operationele dienstverlening getoetst aan de vereisten van de organisatie en wordt de inrichting van de operationele laag waar nodig bijgestuurd. Binnen de laag “Bouwen en Ontplooien” wordt zorg gedragen voor de gestructureerde en gecontroleerde uitvoering van wijzigingen binnen de operationele omgeving. Deze drie lagen werken op basis van de richtlijnen opgesteld binnen de laag “Studie en Planning”. Binnen deze strategische laag worden de bedrijfsobjectieven vertaald naar een praktische invulling van de dienstverlening en worden interne service afspraken vastgelegd.

### 2.1 Interne servicefuncties

Op basis van het gelaagde model, zijn binnen de afdeling Networks verschillende servicefuncties ingericht. Inzicht in deze structuur moet de externe dienstenleverancier toelaten zijn organisatie en de inrichting van de processen hierop af te stemmen.



De Incident Handler binnen de afdeling Networks is verantwoordelijk voor de opvolging van storingsaanvragen. Voor storingen toegewezen aan de externe dienstenleverancier heeft hij een rechtstreeks contact met de eerstelijns helpdesk binnen deze organisatie. De Incident Coördinator draagt de verantwoordelijkheid over operationele opvolging van de verschillende storingen. Hij initieert de escalatie van storingen waarbij het vooropgestelde dienstenniveau niet wordt gehaald.

De Change Coördinator volgt alle wijzigingsaanvragen op en zorgt voor de interne aanvraagopvolging (goedkeuringsprocedure en planning van de activiteiten). Alle planbare interventies dienen met de interne Change Coördinator te worden gepland en opgevolgd. Wijzigingen met een hoge prioriteit worden door de Change Initiator voorgedragen en opgevolgd binnen het Change Advisory Board (CAB).

De Configuration Coördinator draagt de verantwoordelijkheid over de opbouw en het beheer van alle informatie gerelateerd aan de dienstverlening.

De Service Level Manager coördineert en controleert de continuïteit en de kwaliteit van de gehele dienstverlening. Om deze activiteiten correct op te volgen en te plannen dient hij in onmiddellijk contact te staan met een Service Coördinator binnen de externe dienstenorganisatie.

Bij operationele afwijkingen waarbij de operationaliteit van de omgeving in het gedrang komt wordt beroep gedaan op de Escalation Manager. De Escalation Manager draagt de verantwoordelijkheid de organisatie te informeren over de falende ondersteuning en zal indien noodzakelijk het contingency plan in werking stellen. Hij zal de herstelactiviteiten op de voet volgen en de activiteiten synchroniseren met het management niveau van de externe dienstenleverancier.

De Contract Manager draagt zorg voor de contractuele bepalingen en opvolging van de serviceafspraken met de externe dienstenleverancier.

## 2.2 Interactie met de interne organisatie

Om een correcte samenwerking tussen de afdeling Networks en de externe dienstverlener toe te laten dient voor de verschillende rollen een verantwoordelijke bij de externe dienstenorganisatie te worden benoemd.

In het kader van “Uitbating en Meten” zal operationeel overleg worden georganiseerd om de activiteiten van de externe dienstenleverancier te synchroniseren met deze van de FOD Financiën.

Type	FOD Financiën	Externe Dienstenleverancier	Frequentie
Storingsaanmelding en opvolging	Incident Handler	11ijn helpdesk	Ad Hoc
Operatieve Status Update	Incident Coördinator	Service Coördinator	Periodiek
Wijzigingsaanvragen en opvolging	Change Coördinator	Service Coördinator	Ad Hoc
Wijzigingsplanning	Change Coördinator	Service Coördinator	Wekelijks
Aanpassingen informatie en documentatie	Configuration Coördinator	Service Coördinator	Ad Hoc
Configuratie Audit	Configuration Coördinator	Service Coördinator	Trimestrieel

Op het niveau van de “Controle” zullen de behaalde service resultaten worden besproken en beoordeeld en zal de planning voor de komende periodes worden vastgelegd.

Type	FOD Financiën	Externe Dienstenleverancier	Frequentie
Rapportering	Service Level Manager	Service Manager	Maandelijks
Operationele Escalatie	Escalation Manager	Service Manager Escalation Manager General Management <sup>1</sup>	Ad Hoc
Service Review	Service Level Manager	Service Manager	Maandelijks
Service Evaluatie	Service Level Manager	Service Manager	Trimestrieel

## 2.3 Informatie externe organisatie

Ter ondersteuning van de samenwerking zal de externe dienstenleverancier de FOD Financiën de contactinformatie bezorgen voor elk van de functies binnen zijn organisatie. Deze informatie zal minimaal volgende componenten bevatten:

- Algemene informatie
  - Organisatie

<sup>1</sup> De externe dienstverlener duidt een contactpersoon binnen de organisatie aan die, in het kader van een operationele escalatie, gemandateerd is om namens de externe dienstverlener onmiddellijk bindende uitspraken te doen en beslissingen te nemen. Ervan uit gaand dat deze rol zich binnen het directiecomité bevindt wordt hiernaar verwezen als “General Management”. De externe dienstenleverancier kan zijn bestaande escalatieprocedure aanpassen om aan te sluiten op de vereisten van de FOD Financiën.

- Adres
- Algemeen telefoon- en faxnummer
- Website URL
- Klantnummer FOD Financiën
- Contractnummer & geldigheid FOD Financiën
- General Management contact informatie
  - Naam en functie
  - Direct telefoonnummer
  - GSM nummer
  - Email adres
- Escalation Management contact informatie
  - Naam en functie
  - Direct telefoonnummer
  - GSM nummer
  - Email adres
- Service Management contact informatie
  - Naam en functie
  - Direct telefoonnummer
  - GSM nummer
  - Email adres
- Service Coördinatie contact informatie
  - Naam en functie
  - Direct telefoonnummer
  - GSM nummer
  - Email adres
- Helpdesk/Calldesk contact informatie
  - Bereikbaarheid (Service Window)
  - Telefoonnummer(s)
  - Fax nummer
  - Email adres(sen)
  - Web toegang (indien van toepassing)
- Service email (ter ondersteuning van de geautomatiseerde informatieuitwisseling)
  - Configuratie email
  - Service email

Wijzigingen in de organisatiestructuur van de externe dienstenleverancier zullen ruim voor het in voege treden van de wijziging aangemeld worden bij de Service Level Manager. De externe dienstverlener staat steeds garant voor de kennisoverdracht met betrekking tot de omgeving van de FOD Financiën binnen zijn eigen organisatie. Wijzigingen in de organisatiestructuur mogen geen impact hebben op de operationele dienstverlening naar FOD Financiën.

Alle activiteiten van de externe dienstenorganisatie dienen te verlopen volgens de vastgelegde procedures (aanmelding, goedkeuring, opvolging en afmelding). In de mate van het mogelijke zal de opvolging van de interventies op geautomatiseerde wijze verlopen. Hiervoor zal de externe dienstverlener de nodige communicatiekanalen (email adressen) voorzien. Bij afwijkingen van de vooropgestelde procedure, planning, en/of oplostijden, zal steeds telefonisch overleg worden gepleegd met de service verantwoordelijke van de Service Office. De afspraken die worden gemaakt tijdens dit telefonisch overleg zullen steeds schriftelijk (e-mail) worden bevestigd en hebben een bindend karakter.



### 3. Dienstverlening

De dienstenleverancier ondersteunt de afdeling Networks in de uitbouw en de exploitatie van de netwerkinfrastructuur. Hierbij neemt hij de verantwoordelijkheid in één of meerdere activiteitsdomeinen:

- ontplooiën van infrastructuur of infrastructuurcomponenten,
- in stand houden van de functionaliteit ,
- evaluatie van het gebruik,
- verhelpen van storingen,
- onderzoek naar en implementatie van structurele oplossingen,
- onderhoud van componenten,
- uitvoeren van wijzigingen.

Binnen de dienstverlening worden 4 dienstencategorieën onderscheiden. Elk van de diensten dient te worden geleverd in overleg met de afdeling Networks van de FOD Financiën. Alle activiteiten gerelateerd aan de dienstverlening worden geregistreerd en opgevolgd in het opvolgsysteem van de FOD Financiën.

#### 3.1 Informatie

De externe dienstenleverancier draagt de verantwoordelijkheid de FOD Financiën te informeren over het geheel van de componenten onder zijn bevoegdheid. Hierbij zal hij bij de inrichting van de operationele ondersteuning de FOD Financiën alle informatie bezorgen over de verschillende componenten. Deze informatie zal in elektronische vorm worden aangeleverd. Periodiek (3 maandelijks) zal de externe dienstenleverancier deze informatie valideren en ter verificatie opnieuw doorsturen naar de FOD Financiën (AUDIT).

Bij wijzigingen in de infrastructuur zal de externe dienstenleverancier de nodige updates beschikbaar stellen op identieke wijze. Wijzigingen zullen slechts worden geaccepteerd nadat de aangepaste informatie werd opgeleverd.

#### 3.2 Storingsbeheer

Voor de componenten, hardware en software, die onder de bevoegdheid vallen van de externe dienstenleverancier zal deze de volledige verantwoordelijkheid dragen over hun correcte werking. Hij zal de nodige procedures opstellen voor de bewaking van hun correcte werking en het uitvoeren van correctieve handelingen.

##### 3.2.1 Infrastructuurbewaking

Bij de inrichting van de bewakingsinfrastructuur zal de externe dienstenleverancier, afhankelijk van de opdracht, gebruik maken van een eigen bewakingsomgeving of beroep doen op de door de FOD Financiën voorziene bewakingsinfrastructuur. Indien de externe dienstenleverancier gebruik maakt van een eigen bewakingsinfrastructuur zal hij de afdeling Networks een SNMP leestoegang geven naar alle componenten. Indien vereist zal hij de FOD Financiën bijstaan in de parameterisatie van haar eigen bewakingsomgeving.

### 3.2.2 Herstellingen

Bij de detectie van fouten of falende componenten, zal de externe dienstenleverancier steeds de afdeling Networks op de hoogte brengen van het incident alsook van de voortgang van de herstelling. Indien het incident eerst werd gedetecteerd door de afdeling Networks, zal deze onmiddellijk de fout escaleren naar de externe dienstenleverancier. Elke referentie naar een zelfde incident zal steeds gebeuren op basis van het **Incident ID**. De externe dienstenleverancier zal dan ook de nodige maatregelen treffen om deze referentie op te slaan en te integreren binnen zijn opvolgsysteem.

Bij de registratie van een incident in het opvolgsysteem binnen de FOD Financiën zal automatische een geformatteerde mail worden verzonden naar de externe dienstenleverancier. Bij de uitvoering van de interventie zal de externe dienstenleverancier op een identieke wijze de nodige informatie terugsturen naar de FOD Financiën. Hierbij zijn volgende statusupdates vereist:

- Incident Pickup
- Gepland
- Uitgevoerd
- Opgelost

De afmelding van de interventie zal steeds door de FOD Financiën zelf gebeuren na de controle van de werkzaamheden en de oplevering van de wijzigingsinformatie (indien van toepassing).

## 3.3 Onderhoud

In het kader van de operationele beschikbaarheid van de infrastructuur, wordt de externe dienstenleverancier gehouden aan het uitvoeren van periodiek onderhoud en een periodieke validatie van de omgeving binnen zijn bevoegdheid.

De onderhouds- en controlediensten zullen steeds gepland worden na overleg met de FOD Financiën. Voor de onderhoudsplanning worden dan ook dezelfde principes gehanteerd als voor wijzigingsplanning. In het kader van de validatie (zie ook Informatie) zal de externe dienstenleverancier het resultaat van de validatie elektronisch beschikbaar stellen en aangeven waar afwijkingen werden vastgesteld. Bijkomend zal de externe dienstenleverancier aangeven waar verbeteringen (optimalisatie van beschikbaarheid, betrouwbaarheid of capaciteit) mogelijk of noodzakelijk zijn.

## 3.4 Wijzigingen

De afdeling Networks draagt de verantwoordelijkheid over de correcte werking van de gehele netwerkinfrastructuur. Hierbij coördineert zij de wijzigingen aan alle elementen binnen deze omgeving. Bij de validatie, de planning en de uitvoering van wijzigingen kan de afdeling Networks beroep doen op de diensten van de externe dienstenleverancier.

Het verschil tussen herstelling/vervanging en wijziging is vanuit operationeel standpunt eerder zeer klein. Een duidelijke definitie van een wijziging is dan ook noodzakelijk. Iedere nieuwe installatie zal door de afdeling Networks worden beschouwd als

geleverd na de formele acceptatie van de installatie. De configuratie van de installatie is dan gekend, aanvaard en ligt vast.

Een interventie aan het netwerk welke resulteert in een wijziging van de aanvaarde configuratie wordt beschouwd als een wijziging.

Interventies die resulteren in een nieuwe situatie (bvb. bij de vervanging door een identiek component) maar die de aanvaarde configuratie niet wijzigen worden niet beschouwd als een wijziging.

De aanmelding, planning en opvolging van wijzigingen volgt een vooraf bepaald traject en zal worden opgevolgd binnen het opvolgsysteem. Bij de registratie van de wijzigingsaanvraag in het opvolgsysteem binnen de FOD Financiën zal automatisch een geformatteerde mail worden verzonden naar de externe dienstenleverancier. Bij de uitvoering van de wijziging zal de externe dienstenleverancier op een identieke wijze de nodige informatie terugsturen naar de FOD Financiën. Hierbij zijn volgende statusupdates vereist:

- Gepland,
- Klaar voor uitvoering,
- Start van de uitvoering,
- Uitgevoerd,
- Afgewerkt.

De externe dienstenleverancier zal de nodige voorzieningen treffen om deze opvolging te synchroniseren met zijn interne planning en opvolging. Zoals bij interventies op de operationele omgeving, zal de externe dienstenleverancier het **Change ID** registreren en gebruiken bij de afwerking van de wijzigingsaanvraag. Tevens zal hij het Change ID gebruiken bij het doorsturen van de statusaanpassingen binnen het wijzigingsproces. Een wijzigingen zal slechts als afgewerkt worden beschouwd na de oplevering van de begeleidende informatie en documentatie en de acceptatie door de afdeling Networks.

## **4. Service Window**

De aangeboden diensten worden gekaderd binnen één of meerdere Service Windows. Er wordt gewerkt met 4 types van Service Windows.

### **4.1 Normaal Service Window**

Het Normaal Service Window komt overeen met de normale kantoortijd van de FOD Financiën en is voor de gehele organisatie dezelfde. Binnen het Normaal Service Window moet de integrale operationaliteit van de omgeving worden gegarandeerd en wordt gestreefd naar zeer korte oplostijden. Voor de kritische netwerkfuncties wordt, tenzij bij uitzondering, geen preventief onderhoud gepleegd tijdens het Normaal Service Window.

### **4.2 Uitgebreid Service Window**

Voor kritische netwerkcomponenten of operationele omgevingen kan het Normaal Service Window worden uitgebreid buiten de normale kantoortijd. Het Uitgebreid Service Window wordt bepaald per technologie, locatie of toepassing. Tijdens het Uitgebreide Service Window zal een minimale operationele beschikbaarheid van de netwerk omgeving worden gegarandeerd. De graad van beschikbaarheid alsook de betrokken netwerkfuncties zullen expliciet worden vastgelegd. Bij deze vastlegging zal tevens worden vermeld voor welke periode deze dienstverlening dient te worden gegarandeerd.

### **4.3 Uitzonderlijk Service Window**

FOD Financiën kan de externe dienstenleverancier opdragen exceptioneel de dienstverlening tijdelijk uit te breiden voor een deel of het geheel van de netwerkfuncties onder haar bevoegdheid. Deze uitbreidingen zullen op voorhand worden ingepland en besproken tijdens de service meetings.

### **4.4 Non Service Window**

Alle periodes die niet vervat zitten in het Normaal of het Uitgebreid Service Window worden beschouwd als Non Service Windows. Binnen deze periodes dient de operationaliteit van de netwerkfuncties niet te worden gegarandeerd. Deze tijdsframes lenen zich dan ook perfect voor het uitvoeren van geplande interventies, wijzigingen en preventief onderhoud.

### **4.5 Bepaling Operationeel Service Window**

Het operationeel Service Window wordt bepaald door de samenvoeging van het Normaal Service Window en het Uitgebreid Service Window. Er zijn dus verschillende Operationele Service Windows mogelijk binnen het actiedomein van elke externe dienstverlener.

### **4.6 Meetpunten versus Service Window**

De meetpunten worden bepaald in het kader van de Service Windows die zijn gedefinieerd. Uren buiten het Operationeel Service Window (Normaal Service Window + Extended Service Window) worden niet opgenomen in de evaluatie van de dienstenniveaus.

Bij de evaluatie van de dienstverlening wordt het Operationeel Service Window verminderd met de tijden van de aangekondigde en door de FOD Financiën goedgekeurde periodes voor de uitvoering van onderhoudshandelingen en wijzigingen.

## 5. Prioriteitstelling

Iedere storing of wijziging dient te worden gekwalificeerd. De afdeling Networks maakt gebruik van 2 parameters: Impact en Usability. De externe dienstenleverancier dient beide op te geven bij de aanmelding van een storing of wijziging. De afdeling Networks zal de opgegeven kwalificatie valideren en desnoods corrigeren. Zij hebben hierin steeds het laatste woord.

### 5.1 Definitie Impact

De impact geeft de gevolgen van het incident weer op de bedrijfsprocessen. De impact wordt gekoppeld aan het aantal gebruikers die beïnvloed worden. Voor centrale componenten (datacenter) wordt steeds de hoogste impact gehanteerd. Het gebruik van fout-tolerante oplossingen doet hier geen afbreuk aan. Volgende impact types worden daardoor bereikt:

Impact	Impact Waarde	Omschrijving
Datacenter	1	Een netwerkcomponent binnen het datacenter of niet beschikbaar zijn van de WAN infrastructuur naar het datacenter.
Gebouw	2	Componenten waarbij één of meerdere gebouwen zijn geïmpacteerd (bvb. WAN link).
Verdiep	3	Component waarbij meerdere mensen (typisch een verdiep) worden gehinderd binnen een zelfde gebouw (bvb. falen van een uplink).
Werkgroep	4	Storing of wijziging waarbij slechts enkele mensen worden gestoord (bvb. bij falen van een linecard of een werkgroepswitch).
Individu	5	Storing of wijziging waarbij een individuele gebruiker geïmpacteerd is.
Geen	6	De normale operatie wordt niet beïnvloed door de vastgestelde storing of geplande wijziging.

De Datacenter componenten (impact 1) omvatten niet enkel de reële datacenters (primair en disaster recovery), maar ook deze locaties waar een centrale informatieverwerking gebeurt zoals de scanning en printing faciliteiten.

Voor de kleinere locaties valt de definitie van Verdiep (impact 3) en van werkgroep (impact 4) samen. Bij dergelijke situaties zal steeds de hoogste impact worden gebruikt.

### 5.2 Definitie Usability

De operationaliteit of Usability geeft de mate weer waarin het incident of de wijziging de operationele werking verstoort en geeft aan met welke snelheid (URGENTIE) de interventie dient te worden uitgevoerd. Het gebruik van Usability in plaats van Urgentie laat een objectieve kwalificatie van de storing toe. De parameter bepaalt in welke mate het bedrijfsproces negatief wordt beïnvloed door de storing of de wijziging.

Hierbij zijn volgende specificaties van toepassing:

<b>Usability Value</b>	<b>Usability</b>
1	No Operation
2	Limited Operation
3	Normal Operation

Een Usability 1 geeft aan dat de ondersteuning van de netwerkinfrastructuur aan het bedrijfsproces integraal is weggevallen. Hierbij kan geen enkele toepassing worden gebruikt.

Een Usability 2 geeft aan dat de netwerkinfrastructuur onder een gereduceerde vorm beschikbaar is, maar de correcte werking van de bedrijfsprocessen danig verstoord is. Indien een beperkt aantal toepassingen (bvb. mail en internet toegang) wel beschikbaar zijn, maar andere toepassingen niet kunnen worden gebruikt, wordt een Usability 2 toegekend. Usability 2 wordt ook gebruikt wanneer het incident transparant is voor de eindgebruiker ten gevolge van een beschikbare fout-tollerante oplossing.

Bij een aanvraag welke geen aanleiding geeft tot een reductie van de netwerkdienstverlening, wordt een Urgentie 3 toegekend.

### 5.3 Definitie Prioriteit

De prioriteit wordt bepaald door het product van de Impact en de Usability.

<b>Formule: PRIORITEIT = IMPACT x USABILITY</b>
---

## 5.4 Prioriteitsveroudering en escalatie

Bij de escalatie van de interventieaanvraag ten gevolge van een uitlopende interventieopvolging, zal de interventieaanvraag automatisch een n-1 prioriteit toegewezen krijgen (een prioriteitsverhoging), tenzij anders overeengekomen tussen de escalatie niveaus. De Incident Coördinator binnen de afdeling Networks zal de escalatie initiëren.

Voor de escalatie zijn volgende escalatieniveaus voorzien:

Niveau	FOD Financiën	Dienstenleverancier
1	Escalation Manager	Escalation Manager of General Management
2	Service Level Manager	Service Management
3	Incident Coördinator	Service Coördinator

De nieuwe, verhoogde prioriteit bepaalt het escalatieniveau:

Prioriteit	Niveau
1	1
2	2
3 - 10	3



## 6. Availability

De availability is een maatstaf om de operationele toestand van een dienst uit te drukken.

De availability wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$SA = 100\% * \frac{T_{Available}}{T_{Service}}$$

Formule 1

Waarbij

$T_{Available}$  de gemeten beschikbare operationele toestand van de dienst uitgedrukt in minuten,

$T_{Service}$  het totaal aantal minuten in de meetperiode (op basis van de evaluatieperiode (zie 4.6 Meetpunten versus Service Window)).

*De availability wordt steeds geëvalueerd per kalendermaand.*

De availability kan in functie van de globale dienstverlening of zijn componenten verder verfijnd worden in:

- Betrouwbaarheid
- Beschikbaarheid

### 6.1 Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid drukt de mate uit waarin de infrastructuur (t.t.z. het geheel van hardware en softwarecomponenten die samen de oplossing of dienst bepalen) in staat is te beantwoorden aan de vereisten van de organisatie.

De betrouwbaarheid wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$SA = 100\% * \frac{T_{Available}}{T_{Service}} = \frac{MTBF}{MTBF + MTTR}$$

Formule 2

Waarbij

MTBF de berekende statistische betrouwbaarheid van de oplossing op basis van de door de constructeurs opgegeven betrouwbaarheid,

MTTR de gemiddelde tijdsduur nodig voor het herstellen van storingen in de infrastructuur over de meetperiode.

De betrouwbaarheid kan bijgevolg verhoogd worden door robuuster materiaal (MTBF) of door snellere responstijden (MTTR).

*De betrouwbaarheid wordt steeds geëvalueerd per kalendermaand.*

## 6.2 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is de mate waarin de afnemers van de dienst in staat zijn de dienst effectief te gebruiken. De berekening gebeurt in functie van het aantal gebruikers van een dienst. Afhankelijk van het type dienst kan het gaan over een netwerkaansluiting, een switchpoort, een fysieke gebruiker, een afnemer, een abonnee, enz. In de formule wordt hiernaar verwezen als "ServiceUnits".

De beschikbaarheid wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$SA = 100\% * \frac{T_{Available}}{T_{Service}} = 100\% * \frac{T_{ServiceUnits} - T_{out}}{T_{ServiceUnits}}$$

Formule 3

Waarbij

$$T_{ServiceUnits} = U * T$$

Formule 4

Waarbij

$T_{ServiceUnits}$  de totale beschikbaarheid van de dienst in functie van het aantal gebruikers,

T het totaal aantal minuten in de meetperiode (op basis van de evaluatieperiode (zie [4.6 Meetpunten versus Service Window](#))),

U het totaal aantal gebruikers van de dienst,

en

$$T_{Out} = \sum_{i=1}^n u_i * t_i$$

Formule 5

Waarbij

$T_{out}$  de totale onbeschikbaarheid van de dienst voor de gebruikers,

$t_i$  het totaal aantal minuten dat de dienst niet beschikbaar is (m.a.w. vanaf de vaststelling van het probleem tot de levering van de workaround zoals hiervoor gedefinieerd), voor ieder incident  $i$  tijdens de meetperiode,

$u_i$  het aantal geïmpacteerde gebruikers voor ieder incident  $i$  tijdens de meetperiode,

$n$  het aantal incidenten m.b.t. de dienst tijdens de meetperiode.

*Alle tijden zijn uitgedrukt in uren. 10 min wordt voorgesteld als 0,17 uur.*

*De volledige uren en minuten worden gehanteerd, seconden worden niet opgenomen voor de berekeningen.*

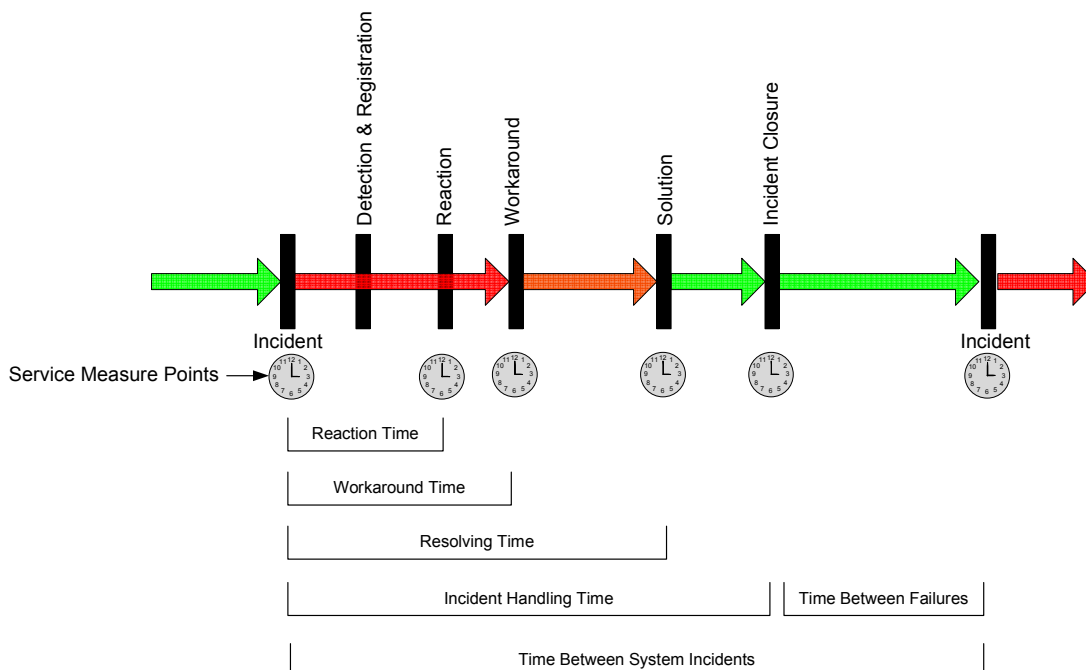
*Afrondingen gebeuren slechts op het resultaat van berekeningen, niet op de individuele gegevens.*

*De meetsystemen worden opgebouwd in functie van het bepalen van het aantal geïmpacteerde gebruikers. Bij twijfel over het aantal geïmpacteerde aansluitingen zal de FOD Financiën steeds de totale businessimpact voor zijn gebruikers bepalen.*

## 7. Levenscycli

### 7.1 Storingslevenscyclus

Alle storingen en de activiteiten gerelateerd aan het verhelpen van storingen worden binnen de afdeling Networks van de FOD Financiën geregistreerd in het Service opvolgsysteem. Binnen de dienstenafspraken worden storingen op een vastliggende wijze opgevolgd. Deze levenscyclus bepaalt de verschillende meetpunten op dewelke de dienstverlening wordt geëvalueerd.



#### 7.1.1 Fasedefinitie

##### **Detection & Registration**

De detectie van een storing gebeurt door het Fault Management systeem binnen de FOD Financiën. In functie van de verantwoordelijkheid van de externe dienstenleverancier en zijn toegang tot een on-line bewakingsinfrastructuur, zal de detectie parallel gebeuren door de externe dienstenleverancier. Onmiddellijk zal een registratie van de storing gebeuren binnen het opvolgsysteem van de FOD Financiën. De informatie met betrekking tot de storing zal worden gesynchroniseerd tussen beide organisaties. Voor incidenten met een hoge prioriteit (1 en 2) kan deze registratie na het herstellen van de dienstverlening gebeuren (bij de implementatie van de Workaround).

##### **Reaction**

De reactietijd wordt bepaald door het tijdstip waarop de storingsmelding wordt opgepikt door de externe dienstenleverancier.

##### **Workaround**

Bij het optreden van een storing kan de operationele werking van het falende component deels of volledig worden hersteld. Op het ogenblik dat de dienstverlening wordt hersteld op een voor de gebruikers aanvaardbaar niveau, is de workaround van toepassing. De implementatie van de workaround houdt een herstelling van de dienstverlening in zonder de oorzaak van de storing fundamenteel op te lossen. Typische workarounds zijn het activeren van de fouttolerantie of het tijdelijk manueel herstellen van de service (bvb. door een her-patching).

Storingen waarbij de ingebouwde redundantie op een normale wijze wordt geactiveerd en waarbij geen manuele herstelprocedure moet worden opgestart (bvb herstelling van het falende component) zullen niet worden geregistreerd in het opvolgsysteem. Enkel indien een manuele herstelprocedure moet worden opgestart of indien de ingebouwde redundantie heeft gefaald zal deze registratie wel gebeuren. Voor incidenten met een hoge prioriteit (1 en 2) kan deze registratie na het herstellen van de dienstverlening gebeuren (bij de implementatie van de Workaround).

### **Solution**

De oplossing bestaat erin het falende component definitief te herstellen of te vervangen. Hierdoor wordt de volledige dienstverlening naar de eindgebruiker hersteld en kan de operationaliteit worden gegarandeerd.

### **Incident Closure**

Nadat de storing volledig is afgewerkt wordt deze afgemeld. Binnen het afmeldingsproces zal worden geëvalueerd of de registratie van de storing is bijgewerkt en of de storing in de toekomst kan worden vermeden. Tevens zal de ServiceDesk organisatie binnen de FOD Financiën op de hoogte worden gebracht dat de storing is opgelost.

#### **7.1.2 Meetpunten**

##### **Workaround Time (WT)**

De WT wordt bepaald door de tijd verstreken tussen het optreden van de storing en implementatie van de workaround. Deze parameter wordt gebruikt voor de meting van de mate waarin de externe dienstverlener in staat is de operationaliteit van de omgeving te garanderen. De WT geeft ook de efficiëntie weer van de ingebouwde redundantie in de infrastructuur.

##### **Resolving Time (RT)**

De RT wordt bepaald door de tijd verstreken tussen het optreden van de storing en implementatie van de oplossing. Deze parameter wordt gebruikt voor de meting van de operationele efficiëntie van de externe dienstverlener.

##### **Incident Handling Time (IHT)**

De IHT wordt bepaald door de tijd verstreken tussen het optreden van de storing en de finale afmelding van de storing. Deze parameter wordt gebruikt voor de analyse van de effectiviteit van de externe dienstverlener op operationeel en organisatorisch vlak.

##### **Time between Failures (TBF)**

De TBF wordt bepaald door de tijd tussen het oplossen van een storing en het optreden van een nieuwe storing. Deze zal steeds in gemiddelden worden uitgedrukt, gemeten over een langere periode (Mean Time Between Failures of MTBF). De

waarde laat de registratie van de operationele werking van componenten en de gehele infrastructuur toe.

### Time Between System Incidents (TBI)

De TBI is de tijd die verstrijkt tussen het optreden van storingen en geeft een beeld over de betrouwbaarheid van de omgeving. Ook deze parameter zal worden uitgedrukt in gemiddelden over een langere periode.

#### 7.1.3 Evaluatie Dienstverlening

De vereiste maximale doorlooptijden voor de verschillende fasen, opgesplitst per prioriteit, worden vastgelegd in de "KPI Tabel – Storingsbeheer" (Key Performance Indicators). De KPI's geven het verwachte dienstenniveau aan. De gerealiseerde dienstverlening gebeurt op basis van de Key Goal Indicators. Deze geven een beeld op het gehele proces. Het verwachte dienstenresultaat wordt vastgelegd in de "KGI Tabel – Storingsbeheer". Deze tabellen worden toegevoegd aan de dienstenovereenkomst.

Bij de evaluatie wordt de dienstverlening gemeten voor het gehele proces en dit per prioriteit. Hierbij wordt volgende formule gebruikt:

$$KGI_p = \frac{n \times a_p - \sum_{i=1}^n a_i}{n \times a_p} + \frac{n \times b_p - \sum_{i=1}^n b_i}{n \times b_p} + \frac{n \times c_p - \sum_{i=1}^n c_i}{n \times c_p} + \frac{n \times d_p - \sum_{i=1}^n d_i}{n \times d_p}$$

Formule 6

Waarbij

P	Een specifiek prioriteit
n	Het aantal storingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode
$a_i$	De verschillende Reaction tijden voor alle storingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode
$a_p$	De verwachte Reaction tijd voor een storing met de specifieke prioriteit
$b_i$	De verschillende Workaround tijden voor alle storingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode
$b_p$	De verwachte Workaround tijd voor een storing met de specifieke prioriteit
$c_i$	De verschillende Resolving tijden voor alle storingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode
$c_p$	De verwachte Resolving tijd voor een storing met de specifieke prioriteit
$d_i$	De verschillende Incident Handling tijden voor alle storingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode
$d_p$	De verwachte Incident Handling tijd voor een storing met de specifieke prioriteit

*Alle tijden zijn uitgedrukt in uren. 10 min wordt voorgesteld als 0,17 uur.*

*Voor de waarden  $a_i$ ,  $b_i$ ,  $c_i$ ,  $d_i$  worden de volledige uren en minuten gehanteerd, seconden worden niet opgenomen voor de berekeningen.*

Afrondingen gebeuren slechts op het resultaat van berekeningen, niet op de individuele gegevens.

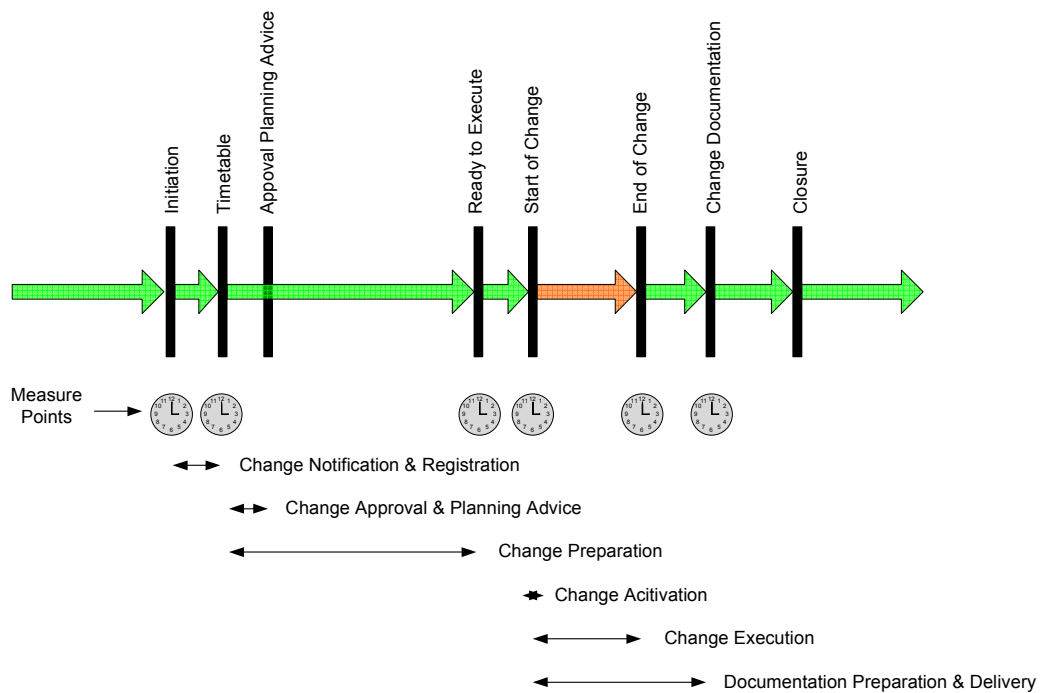
### 7.1.4 Rapportering van de metingen

Ter ondersteuning van de formule, zullen de meetresultaten in tabelvorm per prioriteit worden weergegeven.

Prioriteit	Reaction	Workaround	Resolving	Incident Handling	KGI <sub>P</sub>
P	$\frac{n \times a_p - \sum_{i=1}^n a_i}{n \times a_p}$	$\frac{n \times b_p - \sum_{i=1}^n b_i}{n \times b_p}$	$\frac{n \times c_p - \sum_{i=1}^n c_i}{n \times c_p}$	$\frac{n \times d_p - \sum_{i=1}^n d_i}{n \times d_p}$	

## 7.2 Wijzigingslevenscyclus

Alle wijzigingsaanvragen en de activiteiten gerelateerd aan het realiseren van de wijziging worden binnen de afdeling Networks FOD Financiën geregistreerd in het Service opvolgsysteem. Binnen de dienstenafspraken worden wijzigingen op een vastliggende wijze opgevolgd. Deze levenscyclus bepaalt de verschillende meetpunten op dewelke de dienstverlening wordt geëvalueerd.



### 7.2.1 Fasedefinitie

#### Initiation

Initiëren van de wijzigingsaanvraag naar de externe dienstverlener. De aanvraag is gekend en geregistreerd in het opvolgsysteem van de FOD Financiën. De Initiation komt overeen met de aanvraag.

In het kader van lopende projecten, start de externe dienstverlener dan met de voorbereidende werkzaamheden en de bestelling van de benodigde materialen.

*PS: Aanvragen geïnitieerd door de externe dienstverlener dienen eerst door de Service Office te worden geregistreerd. De externe dienstverlener kan dus zelf geen Initiation fase opstarten.*

### **Timetable**

De externe dienstverlener heeft de wijzigingsaanvraag geregistreerd en bevestigd. Tevens legt hij een "timetable" of raming voor met vermelding van de door hem ingeschatte risico's, impact, benodigde middelen en de termijn van uitvoering uitgedrukt in kalenderdagen. De termijn is de tijd nodig voor de voorbereidende werkzaamheden, levering materiaal, diepteanalyse risico en impact (indien nodig) en de tijd nodig voor de uitvoering van de wijziging.

### **Approval & Planning Advice**

Steunend op de Timetable en de interne risico- en impactanalyse stellen de externe dienstverlener en Service Office een planning op voor de realisatie van de wijziging. Afhankelijk van de impact van de wijziging zal deze planning worden goedgekeurd door het Change Advisory Board van de FOD Financiën.

### **Ready to Execute**

De voorbereidende werkzaamheden zijn voltooid en het materiaal is beschikbaar.

### **Start of Change**

Start van de uitvoering van de wijziging op basis van de goedgekeurde planning.

### **End of Change**

De wijziging is gerealiseerd.

### **Change Documentation**

De gerealiseerde wijziging is volledig gedocumenteerd en de informatie is beschikbaar binnen de FOD Financiën.

### **Closure**

De FOD Financiën voert een controle uit op basis van de inhoud van de wijzigingsaanvraag. Hierbij wordt gevalideerd of de uitgevoerde werken in overeenstemming zijn met:

- de opdracht,
- de afspraken met betrekking tot de opdracht en
- de vereisten op vlak van documentatie.

Bij afwijkingen zal de afsluiting van de wijziging worden geweigerd.

## **7.2.2 Meetpunten**

### **Change Notification**

De tijd verstreken tussen de wijzigingsaanvraag (Initiation) en het ontvangen van de bevestiging en de raming (Timetable) door de FOD Financiën.

### **Change Preparation**



De tijd vertreken tussen de bevestiging van de wijzigingsaanvraag (Timetable) en de beëindiging van de voorbereidende werkzaamheden (Ready to Execute). De gerealiseerde periode wordt gespiegeld tegen de termijn opgegeven in de raming en geeft aan in welke mate de initiële raming realistisch was.

### Change Activation

Het opstarten van de uitvoering van de werkzaamheden. Deze wordt vergeleken met de overeengekomen planning.

### Change Execution

De gebruikte tijd (uitgedrukt in kalenderdagen) nodig voor de realisatie van de wijziging. Deze dient te worden vergeleken met de tijd voorzien in de raming.

### Documentation Prepration & Delivery

De tijd nodig voor het aanleveren van de wijzigingsdocumentatie.

#### 7.2.3 Urgente wijzigingen

Alle wijzigingsaanvragen met een prioriteit van 1 tot 6 zullen steeds door de Change Coördinator worden gevalideerd en indien nodig geëscaleerd naar een Urgente Wijziging. Bij een Urgente Wijziging worden de doorlooptijden "TimeTable" en "Ready to Execute" tot een strikt minimum beperkt.

#### 7.2.4 Evaluatie Dienstverlening

De vereiste maximale doorlooptijden voor de verschillende fazen, opgesplitst per prioriteit, worden vastgelegd in de "KPI Tabel – Wijzigingsbeheer" (Key Performance Indicators). De KPI's geven het verwachte dienstenniveau aan. De gerealiseerde dienstverlening gebeurt op basis van de Key Goal Indicators. Deze geven een beeld op het gehele proces. Het verwachte dienstenresultaat wordt vastgelegd in de "KGI Tabel – Wijzigingsbeheer". Deze tabellen worden toegevoegd aan de dienstenovereenkomst.

Bij de evaluatie wordt de dienstverlening gemeten voor het gehele proces en dit per prioriteit. De klemtoon ligt hierbij op de mate waarin de externe dienstverlener het wijzigingsproces beheerst. Hierbij wordt volgende formule gebruikt:

$$KGI(A_p) = \frac{n \times a_p - \sum_{i=1}^n a_i}{n \times a_p} + \frac{n \times b_p - \sum_{i=1}^n b_i}{n \times b_p} + \frac{n \times c_p - \sum_{i=1}^n c_i}{n \times c_p} + \frac{n \times d_p - \sum_{i=1}^n d_i}{n \times d_p}$$

Formule 7

Waarbij

- |                |  |
|----------------|--|
| P              | Een specifiek prioriteit   |
| n              | Het aantal wijzigingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode   |
| a <sub>i</sub> | De "Change Notification" tijden voor alle wijzigingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode              |
| a <sub>p</sub> | De verwachte "Change Notification" tijd voor een wijziging met de specifieke prioriteit                            |
| b <sub>i</sub> | De verschillende "Change Preparation" tijden voor alle wijzigingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode |

$b_p$	De verwachte "Change Preparation" tijd voor een wijziging met de specifieke prioriteit
$c_i$	De verschillende "Change Execution" tijden voor alle wijzigingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode
$c_p$	De verwachte "Change Execution" tijd voor een wijziging met de specifieke prioriteit
$d_i$	De verschillende "Documentation Preparation & Delivery" tijden voor alle wijzigingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode
$d_p$	De verwachte "Documentation Preparation & Delivery" tijd voor een wijziging met de specifieke prioriteit

*Alle tijden zijn uitgedrukt in uren. 10 min wordt voorgesteld als 0,17 uur.*

*Voor de waarden  $a_i$ ,  $b_i$ ,  $c_i$ ,  $d_i$  worden de volledige uren en minuten gehanteerd, seconden worden niet opgenomen voor de berekeningen.*

*Afrondingen gebeuren slechts op het resultaat van berekeningen, niet op de individuele gegevens.*

### 7.2.5 Evaluatie Uitvoering volgens planning

Bijkomend zal in het bijzonder aandacht worden besteed aan het respecteren van aanvangstijden van de wijzigingen. De afwijkingen tussen het overeengekomen tijdstip en het geregistreerd en werkelijk tijdstip van de aanvang van de werkzaamheden (Start of Change) is opgenomen in een tweede KGI. De klemtoon ligt hierbij op de mate waarin de externe dienstenleverancier in staat is een vooropgezette planning te volgen. Hierbij wordt volgende formule gebruikt:

$$KGI(B_p) = \sum_{i=1}^n (t_{ir} - t_{ia})$$

Formule 8

waarbij

$P$	Een specifiek prioriteit
$n$	Het aantal wijzigingen binnen deze prioriteit voor een gegeven periode
$i$	Een specifieke wijziging
$t_{ir}$	Het reële en geregistreerde aanvangstijdstip van de wijziging
$t_{ia}$	Het overeengekomen aanvangstijdstip van de wijziging

*Alle tijden zijn uitgedrukt in uren. 10 min wordt voorgesteld als 0,17 uur.*

*Voor de waarden  $t_{ia}$  en  $t_{ir}$  worden de volledige uren en minuten gehanteerd, seconden worden niet opgenomen voor de berekeningen.*

*Afrondingen gebeuren slechts op het resultaat van berekeningen, niet op de individuele gegevens.*

### 7.2.6 Rapportering van de metingen

Ter ondersteuning van de formules, zullen de meetresultaten in tabelvorm per prioriteit worden weergegeven.

	Dienstverlening					Planning
Prioriteit	Change Notification	Change Preparation	Change Execution	Doc Preparation & Delivery	KGI(A <sub>p</sub> )	KGI(B <sub>p</sub> )
P	$\frac{n \times a_p - \sum_{i=1}^n a_i}{n \times a_p}$	$\frac{n \times b_p - \sum_{i=1}^n b_i}{n \times b_p}$	$\frac{n \times c_p - \sum_{i=1}^n c_i}{n \times c_p}$	$\frac{n \times d_p - \sum_{i=1}^n d_i}{n \times d_p}$		$\sum_{i=1}^n (t_{ir} - t_{ia})$

## 8. Informatiestromen

Bij de operationele dienstverlening dient de externe dienstenleverancier de afdeling Networks te voorzien van de correcte informatie met betrekking tot de door hem ondersteunde componenten, de configuraties en de geleverde diensten. Deze informatie-uitwisseling dient in de mate van het mogelijke te worden geautomatiseerd.

### 8.1 Gestructureerde Configuratie-informatie

Onder gestructureerde informatie wordt verstaan de informatie die in een vooraf bepaald formaat kan worden aangeleverd zoals serie- en licentienummers, type nummers, IP adressen, capaciteit, locatie en dergelijke. Voor deze informatie zal een recordformaat worden overeengekomen en gedocumenteerd dat zal gebruikt worden bij het aanleveren van de informatie.

Bij de inrichting van de dienstverlening zal de externe dienstenleverancier de inventaris van de onder zijn bevoegdheid vallende componenten aanleveren. Eén maal per kwartaal zal hij deze een update van deze informatie beschikbaar stellen (met opgave van de gewijzigde, verwijderde en toegevoegde informatie).

Bij wijzigingen in de omgeving zal de dienstenorganisatie het zelfde formaat gebruiken om de wijzigingen door te sturen.

De informatie zal worden aangeleverd in een XML formaat via de **Configuration email** (met een vast onderwerp in de email).

### 8.2 Ongestructureerde Configuratie-informatie

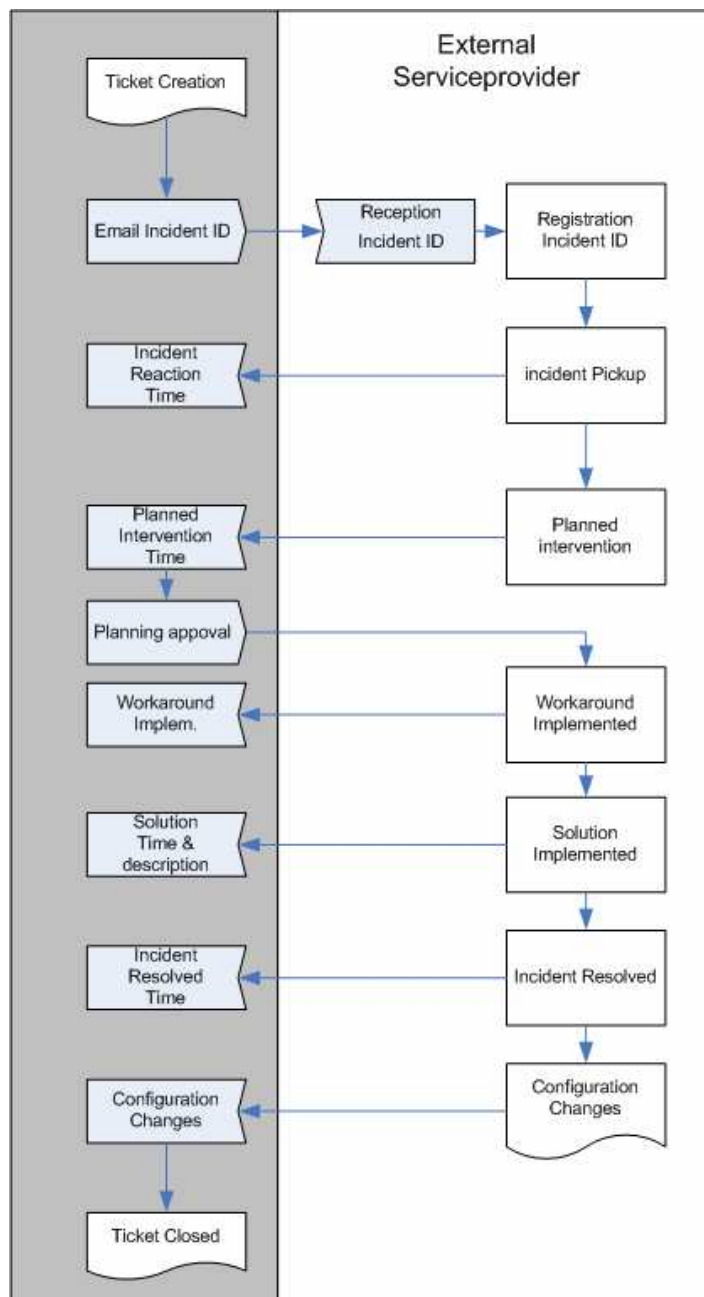
Ongestructureerde informatie (netwerk tekeningen, technische specificaties, PDF informatie, etc) zal in zijn oorspronkelijk formaat via de **Configuration email** naar de FOD Financiën worden toegestuurd. Voor elk van de toegestuurde informatie zal de externe dienstenleverancier volgende informatie-eigenschappen aangeven:

- Oorsprong van het document
- Datum van de oplevering
- De document verantwoordelijke (indien anders dan de auteur)
- Geldigheid van het document
- Versie van het document
- Interne referentie van het document

Deze informatie zal worden ingesloten in de Configuration email.

### 8.3 Transactionele informatie storingsopvolging

Transactionele informatie is informatie die gekoppeld is aan de opvolging van de interventies. Bij de aanmelding van een interventieaanvraag, zal de dienstenorganisatie op de hoogte worden gebracht van de **Incident ID** zoals gebruikt binnen de FOD Financiën. Deze referentie zal door de externe organisatie worden gebruikt voor alle verdere communicatie met betrekking tot de interventieafhandeling. Via een email met een vast formaat (nog te bepalen) zal de dienstenorganisatie op vast tijdstippen de status van de interventie doormelden aan de FOD Financiën. De tijdstippen van melding kunnen als volgt worden weergegeven:



## 8.4 Transactionele informatie Wijzigingsbeheer

In de mate van het mogelijke wordt gestreefd alle wijzigingen met een mogelijke impact op de operationele omgeving uit te voeren buiten het Operationeel Service Window. Uit praktische overwegingen kan, na goedkeuring door de Change Advisory Board (CAB), hiervan worden afgeweken.

Bij het initiëren van een wijzigingsaanvraag door de externe dienstenleverancier zal deze steeds een Change Request (CR) openen bij de Change Coördinator. Deze wijzigingsaanvraag zal na registratie binnen de FOD Financiën een uniek **Change-ID** toegewezen krijgen. De dienstenleverancier is gehouden deze identificatie op te slaan en te gebruiken voor alle communicatie in verband met dezelfde aanvraag.

Bij het initiëren van de wijzigingsaanvraag zal de dienstenleverancier aangeven welke volgens hem de doorlooptijd is van de uitvoering van de wijziging, welke de risico's en de impact zijn van de wijziging en binnen welk tijdsframe hij de wijziging noodzakelijk ziet (Urgentie). Op basis hiervan zal de afdeling Networks de wijzigingsaanvraag evalueren.

Bij het initiëren van een wijzigingsaanvraag door de FOD Financiën zal de dienstenleverancier een formele wijzigingsaanvraag ontvangen op basis van een unieke Change-ID. Hij wordt geacht de wijzigingsaanvraag te evalueren en de FOD Financiën te informeren over de mogelijke impact en risico. Tevens zal hij de FOD Financiën op de hoogte brengen wanneer de wijziging kan worden uitgevoerd.

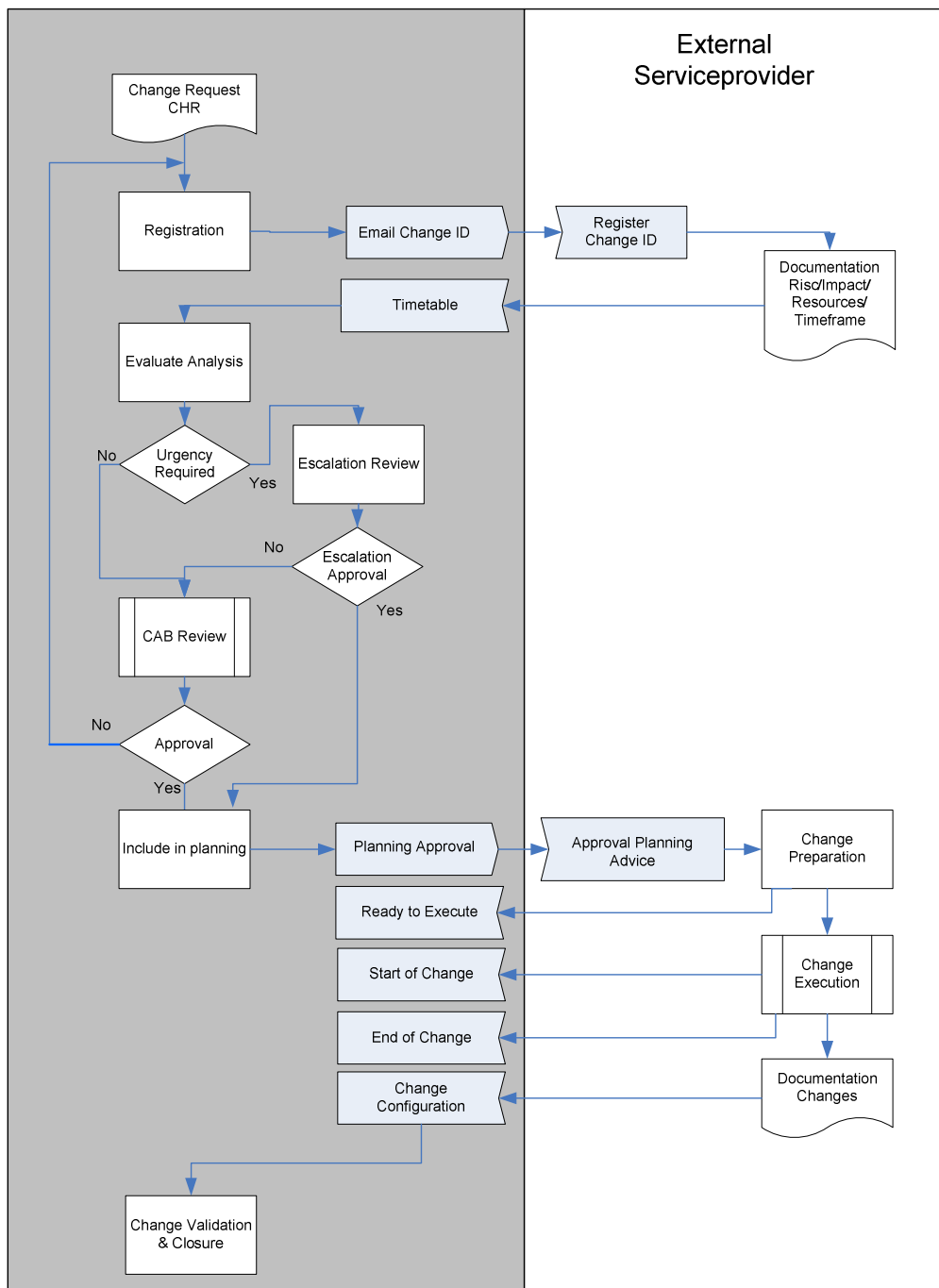
Alle wijzigingsaanvragen worden gekwalificeerd volgens de vastgelegde prioriteitsbepaling (impact & usability). In functie van de prioriteit zal een meer of minder gedetailleerde risico, impact en resourceanalyse worden uitgevoerd.

Aanvragen met een lage prioriteit kunnen op operationeel niveau worden goedgekeurd. Alle andere aanvragen, of in geval van twijfel, dienen te worden goedgekeurd door de CAB. De goedkeuring is dan ook afhankelijk van de planning van de CAB. De interne Change Initiator initieert de wijzigingsaanvraag op het niveau van het CAB.

Wijzigingen met een hoge prioriteit nodig voor het oplossen van een meetbare verstoring van de operationele omgeving kunnen binnen de FOD Financiën geëscaleerd worden naar een Urgency Approval. Hierbij kan door de interne escalatiemanager een goedkeuring worden verleend zonder een formele CAB goedkeuring. Het initiëren van deze Urgency Approval is de verantwoordelijkheid van de Change Initiator.

Eens een wijzigingsaanvraag een goedgekeurde uitvoeringsplanning heeft, wordt de dienstenleverancier hiervan formeel op de hoogte gesteld en wordt hij geacht zich te houden aan de afgesproken uitvoertermijnen.

De opvolging van informatie met betrekking tot dit proces wordt geregistreerd in het opvolgsysteem binnen de FOD Financiën. De uitwisseling van de informatie, gekoppeld aan de gedefinieerde meetpunten is automatisch. Hierbij wordt volgende stappen doorlopen:



### 8.5 Overleg tijdens de uitvoering

Indien de werken niet kunnen worden uitgevoerd als gepland zullen de uitvoerende teams steeds het nodige overleg plegen met de Change Coördinator of, indien niet beschikbaar, met de Service Level Manager, Contract Manager, of Staff Representative. Hierbij geldt de regel dat elke afwijking van de overeengekomen planning moet gemeld worden voor de beëindiging van de interventie. De externe

dienstenleverancier verbindt er zich tevens toe de afwijkingen te documenteren en over te maken binnen de twee volgende uren van het Operationeel Service Window.



## 9. Rapportering

Maandelijks zal de externe dienstenleverancier zijn activiteiten rapporteren aan de FOD Financiën. Naast de rapportering van de activiteiten kan de FOD Financiën ook aanvullende rapporten eisen rond infrastructuurbeschikbaarheid, performantie en capaciteitsverbruik. Alle informatie zal in elektronische vorm worden aangeleverd in een vooraf bepaald en vastgelegd formaat.

Afwijkingen van de vastgelegde norm (SLA, KPI, KGI) zullen steeds door de externe dienstenleverancier in zijn verslagen en rapporten worden gedocumenteerd en van commentaar voorzien. Gekende oorzaken zullen worden verduidelijkt alsook de middelen die werden aangewend om verdere afwijkingen met een zelfde oorzaak in de toekomst te vermijden. Voor de KPI en KGI rapportering zal de externe dienstenleverancier de basisinformatie (service records) meeleveren bij de rapporten.

### 9.1 Storingsbeheer

	Period	Target Audience
Call volume By priority Open incidents overview	Daily	Incident Coördinator Problem Coördinator
Weekly volume KPI achievements by priority Average Reaction Time Average Workaround Time Workaround Failures Average Resolving Time Average Call Handling Time Open incidents overview by priority KGI achievements	Weekly	Service Level Manager
Monthly Volume Monthly Availability KPI achievements by priority Average Reaction Time Average Workaround Time Workaround Failures Average Resolving Time Average Call Handling Time Year to date monthly incidents per priority Year to date monthly incidents per Call Type Year to date monthly KGI achievements by priority Year to date MTBF Year to date MTBSI	Monthly	Service Level Manager Service Officer Contract Manager

### 9.2 Wijzigingsbeheer

	Period	Target Audience
Status overview current changes	Daily	Change Coördinator
Weekly volume by impact & urgency Implemented successfully Implemented Unsuccessfully Backed-out post-implementation Identified as a root cause of business impact Not meeting minimum notice period Cancelled Not within agreed execution timeframe Total Change time	Weekly	Service Level Manager Change Coördinator
Monthly volume by impact & urgency Implemented successfully Implemented Unsuccessfully Backed-out post-implementation Identified as a root cause of business impact Not meeting minimum notice period Cancelled	Monthly	Service Level Manager Change Coördinator Service Officer

Not within agreed execution timeframe		
Year to Date monthly changes per origin		
Year to Date monthly successful changes		
Year to Date monthly total change time		

## Appendix A. KPI Tabel – Availability

De FOD Financiën legt voor elke dienst de vereisten vast met betrekking tot de availability (zie definitie 6 Availability). Deze vereisten zijn afhankelijk van een aantal omgevings- en organisatievereisten. Op basis van de vastgelegde evaluatieformule zal de beschikbaarheid worden afgeworpen ten opzichte van de vooropgestelde maatstaven.

Onderstaand overzicht geeft een overzicht van de verschillende availability niveaus van toepassing binnen de FOD Financiën.

Niveau	SA	Maximale onbeschikbaarheid per maand
6	99,9999%	2,5 sec
5	99,999%	30 sec
4	99,99%	4 min
3,5	99,95%	22 min
3	99,9%	44 min

## Appendix B. KPI Tabel – Storingsbeheer

	KPI - Key Performance Indicator						
	Priority	Impact	Usability	a <sub>p</sub> Reaction	b <sub>p</sub> Workaround	c <sub>p</sub> Resolving	d <sub>p</sub> Incident Handling
1	1	1	10m	1h	2h	8h	30m
2	1	2	10m	1h	4h	8h	30m
2	2	1	10m	1h	4h	8h	30m
3	1	3	30m	2h	8h	16h	30m
3	3	1	30m	2h	8h	16h	30m
4	2	2	1h	4h	32h	40h	Daily
4	4	1	1h	4h	32h	40h	Daily
5	5	1	2h	8h	40h	40h	Daily
6	2	3	2h	8h	40h	48h	Daily
6	3	2	2h	8h	40h	48h	Daily
6	6	1	2h	8h	40h	48h	Daily
8	4	2	2h	16h	40h	48h	Daily
9	3	3	2h	16h	40h	48h	Daily
10	5	2	2h	16h	40h	48h	Daily
12	4	3	2h	NA	Agreed	Agreed	Weekly
12	6	2	2h	NA	Agreed	Agreed	Weekly
15	5	3	2h	NA	Agreed	Agreed	Weekly
18	6	3	2h	NA	Agreed	Agreed	Weekly

**Appendix C. KGI Tabel – Storingsbeheer**

<b>Priority</b>	<b>KGI<sub>p</sub></b>
1	99,50%
2	99,50%
3	99,00%
4	99,00%
5	99,00%
6	99,00%
8	99,00%
9	99,00%
10	99,00%
12	99,00%
15	99,00%
18	99,00%

## Appendix D. KPI Tabel – Wijzigingsbeheer

			KPI - Key Performance Indicator				
			a <sub>p</sub>	b <sub>p</sub>	Preparation Acceptance	c <sub>p</sub>	d <sub>p</sub>
Priority	Impact	Usability	Registration	Ready to Execute		Change Implementation	Change Doc
1	1	1	1h	2h	Planning Advice	1h	8h
2	2	1	1h	4h		1h	8h
2	1	2	1h	4h		1h	8h
3	3	1	2h	8h		2h	16h
3	1	3	2h	8h		2h	16h
4	4	1	4h	8h		4h	40h
4	2	2	4h	8h		4h	40h
5	5	1	4h	8h		4h	40h
6	3	2	1w	7w		8h	40h
6	2	3	1w	7w		8h	40h
6	6	1	1w	7w		8h	40h
8	4	2	1w	7w		8h	40h
9	3	3	1w	7w		16h	48h
10	5	2	1w	7w		16h	48h
12	4	3	1w	7w		16h	48h
12	6	2	1w	7w		16h	48h
15	5	3	1w	7w		16h	48h
18	6	3	1w	7w		16h	48h

**Appendix E. KGI Tabel – Wijzigingsbeheer**

<b>Priority</b>	<b>KGI(A<sub>p</sub>)</b>	<b>KGI(B<sub>p</sub>) (uur)</b>
1	99,50%	0,17 (10 min)
2	99,50%	0,17 (10 min)
3	99,00%	0,34 (20 min)
4	99,00%	0,68 (40 min)
5	99,00%	0,68 (40 min)
6	99,00%	0,68 (40 min)
8	99,00%	1
9	99,00%	2
10	99,00%	2
12	99,00%	2
15	99,00%	2
18	99,00%	2