

A:PLAN

A.1. IS and Business Strategy Alignment

In kaart brengen van de business requirements voor de langere termijn en het kunnen vaststellen of het gekozen informatie model in lijn is met het organisatiebeleid. Het nemen van strategische besluiten o.a. ook met betrekking tot uitbesteding van activiteiten.

A.2. Service Level Management

Het definiëren, valideren en het maken van werkbare afspraken die als basis dienen voor contracten mbt de onderhavige (SLA / UC). Stemt service-levels af die rekening houden met de requirements van de business.

A.3. Business Plan Development

Het ontwerpen van een business of product plan met inbegrip van het in kaart brengen van mogelijke alternatieven alsmede het kunnen beoordelen van investeringsvoorstellen. Is in staat rekening te houden met diverse uitbestedingsmodellen. Uitvoeren van kosten/baten analyses en het kunnen onderbouwen van een gekozen strategie. Is in staat consistentie met business en Technology strategie te waarborgen. Is in staat een business plan doelmatig te communiceren naar belanghebbenden en kan daarbij financiële en organisatorische aspecten correct adresseren.

A.4. Product or Project Planning

Is in staat een situatie te definiëren en te analyseren. Kan een inschatting maken van de risico's, kansen en de doelmatigheid van de kosten. Is in staat gestructureerde plannen op te stellen met de daarbij behorende tijdslijnen en mijlpaal producten en kan daarbij rekening te houden met wijzigingsverzoeken. Is in staat de benodigde middelen te kwantificeren en verschaft aanvullende inzichten mbt requirements en definieert correctieve handelen.

A.5. Design Architecture

Is in staat een formele architectuur benadering te specificeren, verfijnen en te communiceren tbv oplossingen, noodzakelijk ter realisatie van de benodigde informatie systemen. Is in staat de business requirements daarin te waarborgen. Maakt inzichtelijk welke betrokken componenten daarvoor aangepast moeten worden. Dit betreft zowel hardware, software, het gebruik, de processen als ook informatie en technologieplatformen. Houdt daarbij rekening met alle relevante aspecten zoals bijvoorbeeld samenwerking, schaalbaarheid, bruikbaarheid en veiligheid.

A.6. Application Design

Definiëren van de meest geschikte ICT oplossing die in overeenstemming is met het IT-beleid en invulling geeft aan de behoefte van business. Het nauwkeurig begroten van de kosten van ontwikkeling, implementatie en onderhoud van de applicatie. Weet de geschikte technische alternatieven te selecteren en is in staat daarbij rekening houdend met de juiste balans tussen kosten en kwaliteit. Hanteert een gangbaar referentiemodel tbv afstemming en validatie met gebruikers.

A.7. Technology Watching

Onderzoekt de nieuwste technologische ontwikkelingen en heeft inzicht in de daarbij betrokken technologieën. Bedenkt innovatieve oplossingen ter integratie van nieuwe technologieën in bestaande services of applicaties.

A.8. Sustainable Development

Maakt inzichtelijk het effect van ICT oplossingen in termen van milieuvriendelijkheid waaronder het energieverbruik. Attendeert ICT belanghebbenden op werkbare alternatieven die passen binnen de businessstrategie. Stimuleert het ecologisch verantwoord ondernemen.

B: BUILD

B.1. Design and Development

Ontwerp en bouwt software en hardware componenten in overeenstemming met de requirements. Hanteert daarbij een systematische aanpak overeenkomstig een afgesproken methode. Voert programma en systeemtesten uit.

B.2. Systems Integration

Installeert hardware en software in een bestaande of nieuw te realiseren omgeving. Handelt daarbij overeenkomstig de ingerichte processen en hun procedures, (configuration management), en houdt daarbij rekening met de specificaties, capaciteiten and compatibiliteit van de bestaande en nieuwe componenten teneinde hun integriteit en samenwerking te waarborgen. Controleert de juiste werking en zorgt voor de juiste documentatie en de formele oplevering van een succesvolle technische implementatie.

B.3. Testing

Ontwerpen en uitvoeren van een systematische aanpak voor het technisch testen van IT-systemen en hun functionele bruikbaarheid conform de ontwerp specificaties met in achtname van interne, externe, nationale en internationale standaarden. Dit omvat aspecten van bruikbaarheid, performance, betrouwbaarheid, comptabiliteit, gezondheid en beveiliging.

B.4. Solution Deployment

Werkt volgens erkende standaards bij het implementeren, upgraden of buiten werking stellen van IT componenten on/of systemen. Borgt de juiste instellingen van hardware, software en netwerk tbv v een correct werkende infrastructuur en lost eventuele tekortkomingen op. Indien nodig raadplegen van in- of externe specialisten. Draagt formeel een volledig werkende oplossing over aan de afnemer. Zorgt voor een volledige documentatie mbt apparatuur, instellingen, configuratieaspecten en performance kenmerken.

B.5. Documentation Production

Documenteert producten, services, IT componenten en applicaties teneinde te voldoen aan de documentatieafspraken. Gebruikt daarvoor de meest geschikte vastleggingvorm en documentatiestijlen. Zorgt voor templates tbv de documentaire informatie systemen. Draagt zorg voor de volledigheid en actualiteit van alle documentatie.

C: RUN

C.1. User Support

In behandeling nemen van gebruikers verzoeken en het vastleggen van alle daaraan gerelateerde relevante gegevens. Lost incidenten op of escaleert deze naar de juiste specialisten. Bewaakt de voortgang, de oplossing en de daaruit voortvloeiende klanttevredenheid.

C.2. Change Support

Implementeert en verleent ondersteuning bij de ontwikkeling van een wijziging. Plant veranderingen zodanig in dat meervoudige opeenvolgende wijzigingen worden voorkomen.

Minimaliseert de service onderbreking als gevolg van een wijziging en houdt daarbij rekening met wat afgesproken is in de SLA.

C.3. Service Delivery

Neemt proactief maatregelen ter borging van een stabiele en veilige werking van de infrastructuur. Zorgt voor actuele documentatie tbv de productie. Legt alle operationele events vast. Draagt zorg voor de juiste werking van monitoring tools en besturingsinstrumenten. (Scripts, procedures ...)

C.4. Problem Management

Identificeert de grondoorzaak van verstoringen en lost deze op en gaat proactief de verdere impact op de ICT infrastructuur onderzoeken. Zorgt voor een kennisbank mbt veel voorkomende of herhalende fouten.

D: ENABLE

D.1. Information Security Strategy Development

Opstellen en ten uitvoerbaar brengen van een formeel organisatie brede strategie op het gebied van beveiliging. Zal de basis zijn voor Security management. Maakt hierbij gebruik van gedefinieerde standaards mbt integriteit, beschikbaarheid en privacy van gegevens.

D.2. ICT Quality Strategy Development

Definiëren en optimaliseren van een formeel kwaliteitsmechanisme dat recht doet aan de klantverwachtingen en de bedrijfsvoering in staat stelt een juiste verhouding te vinden tussen kosten en risico's. In kaart brengen van de kritische bedrijfsprocessen waar service delivery en performance van groot belang zijn. Maakt gebruik van erkende methoden op het gebied van service management, product en proces kwaliteit. Maakt duidelijk welke verantwoordelijkheid ligt bij ICT.

D.3. Education and Training Provision

Definiëren en implementeren van een ICT opleiding beleid. Stelt trainingsprogramma;s samen en borgt de uitvoering daarvan. Bewaakt de kwaliteit van de opleidingsplannen en voert op basis van de feedback continue verbeteringen door. Past trainingsprogramma;s aan aan de gewijzigde behoefte.

D.4. Purchasing

Borgen van een consistent inkoop mechanisme met inbegrip van het effectueren van de inkoop. Waarborgen dat het gehele inkoopproces adequaat is en toegevoegde waarde biedt aan de organisatie.

D.5. Sales Proposal Development

In staat zijn goed concurrerende technische voorstellen te ontwikkelen die invulling geven aan de klantvraag . Is in staat de energiedoeltreffendheid en milieuvriendelijkheid van het voorstel te benadrukken.

D.6. Channel Management

Ontwikkelt de strategie voor het vormen van alternatieve afzetkanalen. Verzekert de optimale commerciële prestatie van de doorverkopers door het hanteren van een optimaal afgestemde bedrijfsstrategie en marketingstrategie. Definieert de doelstellingen mbt volume, geografische dekking en de marktsegmentatie en ontwikkel incentives ter stimulering van aanvullende verkoopresultaten.

D.7. Sales Management

Stimuleert de verkoopresultaten door het hanteren van een verkoopstrategie. Demonstreert de aanvullende waarde van onze producten en diensten aan bestaande en nieuwe klanten en belastingen. Inrichten van een sales support die efficiënt kan reageren op vragen, passende bij strategie en het bedrijfsbeleid. Inrichten van een systematische benadering van het gehele verkoopproces, inclusief het daadwerkelijk begrijpen van de klantbehoefte, begroten van de opdracht, plannen, inschatten van de risico's, onderhandelen en het daadwerkelijke afsluiten van de transactie.

D.8. Contract Management

Onderhandelt en voorziet in contracten overeenkomstig de afgesproken procedures. Draagt zorg voor tijdige levering van de afgesproken producten/services, en zorgt dat deze voldoen aan de kwaliteitsstandaards en geleverd worden overeenkomstig de geldende service levels. Maakt afwijkingen bespreekbaar en escaleert bij significante afwijkingen. Initieert herstelplannen en in voorkomende gevallen borgt de benodigde compensaties. Controleert de budget benutting en spreekt leveranciers aan op hun verplichtingen voortkomende uit regelgeving op het gebied van wet, gezondheid, en beveiliging. Stimuleert een actieve dialoog met de leveranciers.

D.9. Personnel Development

Stelt de geschiktheid vast van de bestaande medewerkers of teams en identificeert tekortkomingen in vaardigheden of kennis. Beoordeelt opleiding- en ontwikkel mogelijkheden en selecteert die vorm die het best past bij zowel het individu als bij de bedrijfsdoelstellingen. Helpt doormiddel van training en mentorschap individuen en teams leren om kennis en vaardigheid tekortkomingen correct te adresseren.

D.10. Information and Knowledge Management

Identificeert en beheert gestructureerde en ongestructureerde informatie en stelt beleid samen met tot distributie van informatie. Creëert een gegevensstructuur die exploitatie en optimalisatie van informatievoorziening optimaliseert. Heeft inzicht in geschikte tools die gebruikt kunnen worden voor het creëren, verstrekken, handhaven, en vernieuwen van de businesskennis zodat optimaal van deze kennis gebruik gemaakt kan worden.

E: MANAGE

E.1. Forecast Development

Onderkennen van marktontwikkelingen en beoordelen van de acceptatiegraad in de markt van onze producten en diensten. Beoordeel de organisatorische slagvaardigheid om te voldoen aan de toekomstige vraag en kwaliteitseisen. Pas de juiste meetmethodieken toe ter ondersteuning van productie, marketing, verkoop en distributie.

E.2. Project and Portfolio Management

Waarborg de juiste beheersing van de onderlinge afhankelijkheden. Inrichten van een juiste mix van projecten tbv het ontwikkelen of uitvoeren van nieuwe, intern of extern gedefinieerde processen die voldoen aan de bedrijfsbehoeften. Definieert activiteiten, verantwoordelijkheden, kritische mijlpalen, middelen, vaardigheden en raakvlakken en budget. Ontwikkelt

calamiteitenplannen of fall back scenario's teneinde eventuele tegenslagen het hoofd te kunnen bieden. Is in staat afgesproken projectenresultaten op tijd en binnen budget op te leveren. Creëert en handhaaft een administratie teneinde de projectvoorgang te kunnen monitoren en controleren.

E.3. Risk Management

Inrichten van het risicomanagement mbt informatiesystemen op basis van vooraf bedrijfsbreed gedefinieerde risicomanagementbeleid en procedures. Onderzoek de bedrijfsrisico's en leg deze vast. Stel preventieve maatregelen vast.

E.4. Relationship Management

Creëert en handhaaft een positieve verhoudingen tussen klant en leverancier (interne of uiterlijke) tbv de organisatorische processen. Onderhoud regelmatige contact met klant, partner, leverancier en toont zich te kunnen inleven in behoeften van de ander en zijn. Waarborgt dat klachten in behandeling worden genomen conform de daarvoor afgesproken procedures die in lijn zijn met het bedrijfsbeleid.

E.5. Process Improvement

Meet de doeltreffendheid van de huidige ICT processen. Maakt gebruik van onderzoeksresultaten (audits) en benchmarks ter beoordeling van de gehanteerde ICT processen. Volgt bij het ontwerpen, implementeren en evalueren van processen of technologie een systematische aanpak. Stelt potentiële ongewenste effecten van procesverandering vast.

E.6. ICT Quality Management

Implementeert het ICT kwaliteitsbeleid tbv de continuïteit van de gewenste informatievoorziening. handhaving van dienst en productbepaling handhaven en te versterken. Plannen en definieert van kwaliteitsindicatoren passende bij de ICT strategie. Beoordelen van kwaliteitindicatoren en verstrekt verbeteringsvoorstellen.

E.7. Business Change Management

Bepaalt de implicaties van nieuwe IT oplossingen. Definieert de vereisten en breng de business consequenties in kaart. Geef sturing aan de verandering rekening houdende met structurele en culturele aspecten. Handhaaf tijdens wijzigingen bedrijfs- en procescontinuïteit. Monitor de mogelijke impact en neem tijdig passende maatregelen.

E.8. Information Security Management

Implementeer het informatie beveiligingsbeleid. Bewaak en activeer maatregelen ter voorkoming van inbraak, fraude, lekken en inbreuk op het beveiligingsbeleid. Waarborg dat veiligheidsrisico's met betrekking tot ondernemingsgegevens en informatie worden geanalyseerd en correct afgehandeld. Beoordeel beveiligingsincidenten en stel aanbevelingen ter handhaving of verbetering van het beveiligingsbeleid.

E.9. IT Governance

Definieer en controleer dat het beheer van informatiesystemen in lijn is met de bedrijfsdoelstellingen. Houdt rekening met alle interne en externe krachten zoals wetgeving en industriële normen waaraan voldoen moet worden ten einde risico's beheersbaar te houden en inzet van middelen te kunnen optimaliseren waardoor recht gedaan kan worden aan de beoogde bedrijfsdoelstellingen.