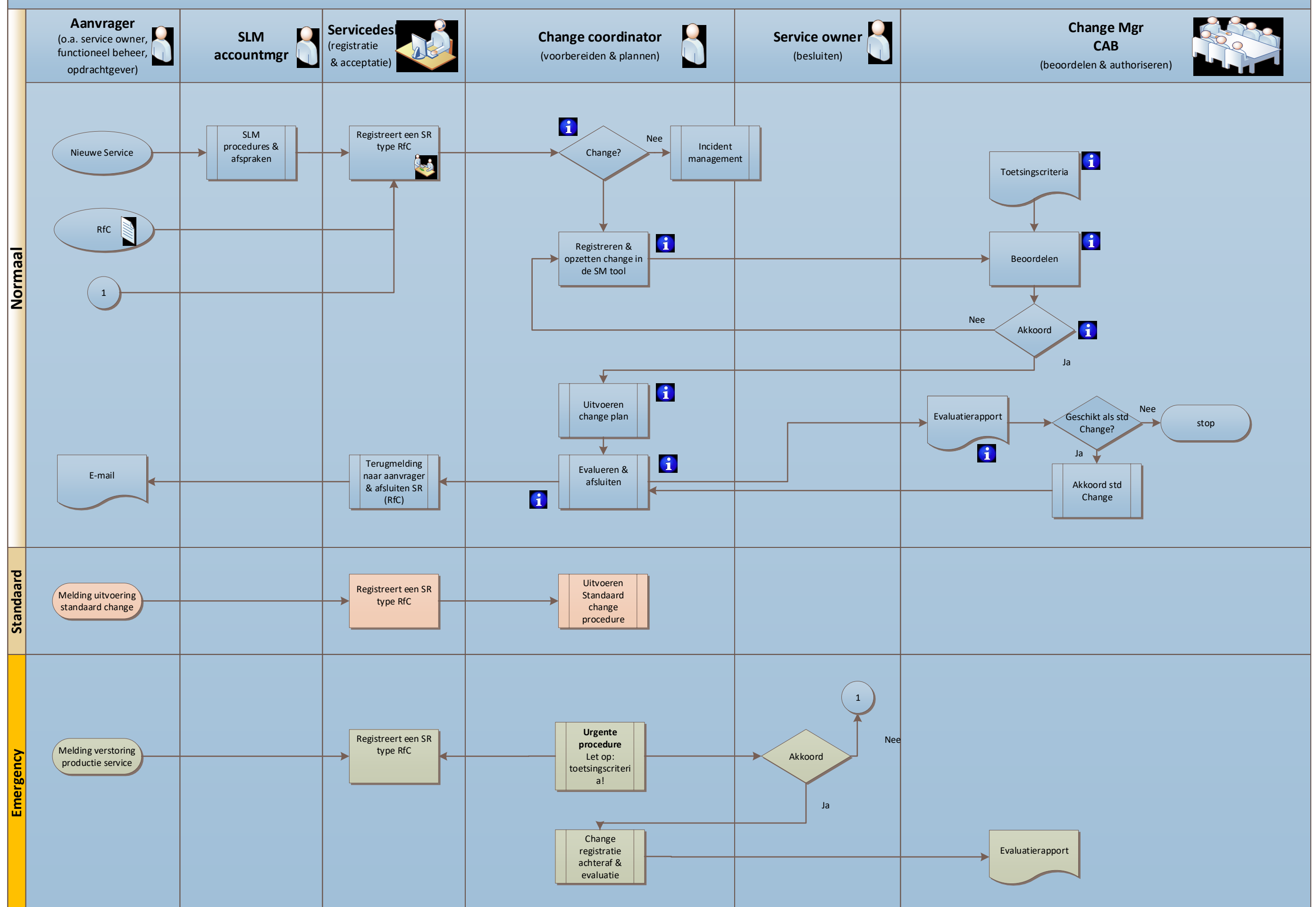


Change procesflow LISA-IT 3.0



Proces

1. Aanvrager laat door de **Servicedesk** een Support Request (SR) type Request for Change (RfC) aanmaken voor het uitvoeren van een wijziging

- a. Welke service betreft dit of gaat het om de inrichting van een nieuwe service?

N.B. changes hebben altijd betrekking op een Service (of onderdeel daarvan)!

Bij onduidelijkheid altijd de Service Level Manager of Accountmanager om hulp vragen.

- b. Is de **aanvrager** de accountmgr, service owner, opdrachtgever/functioneel beheerder?
- c. De SR type RfC wordt toegekend aan de change coordinator van de service
- d. Als het een nieuwe service betreft,
 - i. Dan is door een accountmgr de inrichting besproken en afgestemd. De operationele en financiële afdelingen (**LISA-ITO** , **LISA-CS** en **LISA-FSS**) weten dan ook wat hun taken en rollen zijn tijdens de inrichting.
 - ii. dan wordt de SR toegekend aan de persoon die als change coordinator aangewezen is

2. De **Change coordinator** beoordeelt de SR(RfC) en besluit (evt. in overleg met **de Service owner**)
(de service owner (SO) moet geïnformeerd worden en moet akkoord zijn!)

- a. of de wijziging via het change management proces moet lopen → **Ga verder met stap 3 (Change registratie!)**
 - b. of afgehandeld kan worden binnen het incident management proces → Overleg met de Servicedesk coordinator de uit te voeren acties!
- De impact analyse bepaalt mede de uit te voeren acties.

3. Alle changes moeten in de service managementtool geregistreerd en opgezet worden (**verplichting**).

4. Changes (type 'Normaal') moeten ter beoordeling aangeboden worden aan de Change Manager (**CM**).

Hij/zij beoordeelt ook of het behandeld moet worden door de **CAB** (Change Advisory Board):

- a. Verander de status van de change naar **"To be approved"**
 Dit zorgt ervoor dat de change in de lijst van de change manager verschijnt, wachtend op goedkeuring.
 De CM bepaalt of een change wel/niet uitgevoerd mag worden
- b. De CM heeft hiervoor vanuit het MT een gedelegeerde bevoegdheid.
- c. De CM kan vragen om meer informatie of de change coordinator uitnodigen voor het geven van een toelichting

5. De aangeboden changes moeten aan een aantal voorwaarden voldoen (zie **Toetsingscriteria**) :

- a. In overleg met de Change Manager is tussentijdse behandeling/beoordeling van changes buiten het CAB behandelingstijdstip altijd mogelijk!
- b. Rekening houden met behandeltijd voor changes met veel impact door **de CAB (elke woensdag 14.00-15.00 uur)**
- c. Change coordinator maakt gebruik van een change-checklist template bij het opzetten van de change (waarbij rekening gehouden wordt met de toetsingscriteria die de CAB hanteert).
- d. Er moet, indien van toepassing, rekening gehouden worden met de termijnen die afgesproken zijn m.b.t. communicatie. De impact analyse bepaalt onder andere welke communicatie nodig is.
 - o Berichtgeving naar alle gebruikers moet LISA Communication ICT via M&C (Marketing & Communication) laten doen. De inlevertermijn hiervoor is **minimaal 2 weken** voorafgaand aan de uitvoeringsdatum.
 - o CC zorgt voor opname van de change via LISA Communication ICT in de UT-onderhoudskalender
 - o In overleg met LISA Communication ICT is communicatie naar een kleinere groep gebruikers mogelijk maar uiterlijk **1 week** voor de uitvoering is de minimum periode.
 - o Met name voor infrastructuur wijzigingen moeten de Service owners en/of change coördinatoren van Services/diensten die 'geraakt' worden tijdig geïnformeerd worden. De afgesproken periode hiervoor is **10 werkdagen!**
- e. Het is niet verplicht om voor elke uit te voeren actie een workorder aan te maken. Een volledig ingevulde checklist of eigen PVA die gekoppeld wordt aan de change is dan wel verplicht. Overleg bij twijfel met de Change Manager!

Terug naar
Proces_1

Proces_2

- 6. Change Manager (CM) heeft toestemming gegeven (→ Status is op “**Approved**” gezet), de change kan uitgevoerd worden volgens vastgesteld stappenplan
 - a. De change coordinator past de status van de change aan naar “**In progress**”.
 - b. Mocht om welke reden dan ook de change niet doorgaan, dan zal de change coordinator zelf dit moeten communiceren (o.a. LISA Communication ICT en andere belanghebbenden waar mee is afgestemd)!
 - c. Incidenten die voortkomen uit een change moeten (net als ieder incident) geregistreerd worden via aanmaken van een SR. Deze SR (‘s) dan koppelen aan de change tbv evaluatie en historie.

7. Afsluiten van de change (**verplicht!**)

Dit kan alleen vanuit de status transitie **In progress**. het veld **Completion code – Change** wordt dan zichtbaar en verplicht. Evenals het veld **Status**.

- a. Stel een evaluatie op van het verloop van de change (wat ging wel/niet goed? Zijn er leermomenten en/of verbeterpunten?)
 - i. Leg het vast in een document en koppel het evaluatiedocument aan de change
 - ii. Of gebruik *Information update* uit het actie-menu om een korte evaluatie (voortgang en afloop van de change) vast te leggen.
- b. Vul het veld **Completion code – Change** met een waarde uit het keuzeveld (bijvoorbeeld **Implemented**)
- c. pas de **Completion date** aan en zet de **Status** van de change op “**Completed**”

Zie uitgebreide
uitleg hierover

8. De change coordinator moet rekening houden met situaties die optreden als (bij/neven) effect na uitvoering van de change (nazorg)

Terug naar
procesflow

Change definitie en typen

Definitie change:

Een change is een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op IT services.

Criteria change:

- Er bestaat een risico op geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar zijn van de service.
- De functionaliteit van de service wijzigt.
- De CMDB moet ge-update worden.
- Er is impact op andere services.
- De change heeft gevolgen voor geldende financiële afspraken.
- Er is sprake van data manipulatie anders dan via de standaard functionaliteit van de applicatie.
- Er is sprake van impact op eindgebruikers.

Soorten changes:

In het Change Management proces onderkennen we de volgende typen changes.

- Non standard change;
- Standard change;
- Request fulfillment.

Op basis van urgentie onderscheiden we nog:

- Emergency change;
- Urgent change.

Non standard Change:

1. Normale change met standaard doorlooptijd.
2. Doorloopt alle stappen van het CM proces, inclusief beoordeling en goedkeuring door CM en CAB.

Standard Change:

Een change die vaak voorkomt en volgens een standaardwijze verloopt.

1. Taken en procedures hebben zich bewezen, minimaal 1x succesvol het changeproces doorlopen;
2. CAB heeft de status standard toegekend;
3. Doorloopt minder stappen van het CM proces: geen beoordeling en goedkeuring meer nodig CM en CAB.
4. Er wordt (in Planon) gebruik gemaakt van een specifiek voor de change gecreëerde template.



Request fulfillment:

1. Bijzondere vorm van standard change voor eenvoudige gestandaardiseerde wijzigingen.
2. Worden op een andere wijze in Planon vastgelegd.
3. Vaak via Service desk.

Emergency Change:

1. Non standard of Standard Change die binnen 24 uur moet worden uitgevoerd.
2. Service Owner moet akkoord geven.
3. Change Manager geïnformeerd.
4. Registratie in Planon mag achteraf. (is wel verplicht).

Urgent Change:

1. Non standard change die sneller moet dan de standaard doorlooptijd, maar die langer heeft dan 24 uur. (is dus planbaar).
2. Urgentie geaccordeerd door Service Owner
3. Doorloopt alle stappen van het CM proces, inclusief beoordeling en goedkeuring door CM en (spoed)CAB.

Registratie Changes

Alle Changes dienen in Planon geregistreerd worden. Voor emergency changes geldt dat deze registratie achteraf mag plaatsvinden.

Meegeleverde documentatie:

Elke change in Planon dient voorzien te zijn van een specifiek voor de desbetreffende change ingevulde checklist.

Voor standaard changes mag hierbij gebruik gemaakt worden van een standaard voor dat type std change ingevulde checklist. Eventueel als onderdeel van het standard change template.

Standaard doorlooptijd:

Voor beoordeling van changes die aan Change Management worden aangeboden geldt een doorlooptijd van max 6 werkdagen. Deze doorlooptijd is noodzakelijk om er zeker van te zijn dat er altijd een CAB in de periode plaatsvindt.

Afspraken mbt Standard Changes

Aanvraag Standard Change.

Het aanvragen van een standard change kan op **twee manieren**:

Optie 1: Nieuwe change.

- Registreer een change in Planon.
- Voorzie de Change van een volledig ingevulde checklist.
- Geef bij de Change Manager aan dat de wens bestaat de change als Standard Change te erkennen.
- CAB beoordeeld de aanvraag en besluit of de status Standard toegekend kan worden.
- Evalueer de uitvoering van de change en stel de Change Manager op de hoogte van de resultaten.
- Change Manager beoordeelt de evaluatie en stelt de CAB hiervan op de hoogte.
- Bij positief resultaat kan een Standard Change template worden gecreëerd.

Optie 2: Een reeds uitgevoerd change omzetten naar standard change.

- Geef bij de Change Manager aan dat de wens bestaat de change als Standard Change te erkennen.
- Lever een volledig ingevulde checklist en een evaluatie van een eerdere succesvolle uitvoering aan.
- CAB beoordeeld de aanvraag en besluit of de status Standard toegekend kan worden.
- Bij positief besluit kan een Standard Change template worden gecreëerd.

Review Standard Changes.

Op elke Standard Change zal 1 x per jaar een review moeten worden uitgevoerd. De bedoeling van de review is om te checken:

- of de change nog valide is.
- of de checklist en het template nog actueel zijn.

De Change Coordinator is verantwoordelijk voor de uitvoering van de review. De resultaten van de review meten aan de CAB worden aangeboden.

Verlies status Standard Change

Als gevolg van een verstoring.

Indien de uitvoering van een Standard Change leidt tot een verstoring verliest de change per direct de status Standard. De change mag dan niet meer als Standard Change worden uitgevoerd.

Na een verstoring dient een evaluatie van plaats te vinden. De resultaten van de evaluatie moet via de Change Manager aan de CAB worden aangeboden. Op basis van deze resultaten zal de CAB besluiten of de change de status standard weer terug kan krijgen.

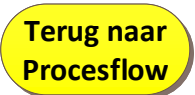
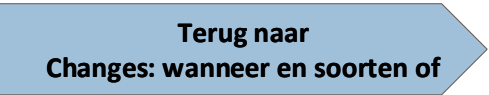
Als gevolg van het niet uitvoeren van een review.

Indien een Change Coordinator in gebreke blijft t.a.v. het reviewen van een standard change kan de CAB de status Standard intrekken. Vanaf dat besluit is het niet meer toegestaan de werkzaamheden als Standard uit te voeren. Na uitvoering van de review kan de CAB de status Standard weer toekennen.

Als gevolg van verlies validiteit

Een standard change kan worden ingetrokken door de Change Coordinator, de Change Manager of de CAB indien de werkzaamheden zijn komen te vervallen of indien de aard van de werkzaamheden dermate gewijzigd is dat deze niet meer overeenkomen met hetgeen omschreven is in de Standard Change.

Besluitvorming hiertoe dient via de CAB te verlopen.



Toetsing changes door Change Management (en CAB indien van toepassing)

Uitgangspunten en werkwijze

Changes zijn niet voor niets. Elke change heeft een doel, een reden en een urgentie. Change Management heeft de intentie om implementatie van een change zo min mogelijk te belemmeren. De implementatie van een change dient echter ook op een zo veilig mogelijke wijze te gebeuren met zo min mogelijke verstoring van de dienstverlening.

Een duidelijk proces en heldere besluitvorming om dit te borgen is dan ook noodzakelijk.

Het doel, de reden en de urgentie zijn de verantwoordelijkheid van de Service Owner. Change management heeft daar geen oordeel over. Change Management toetst op het proces en het risico voor de kwaliteit en continuïteit van de LISA dienstverlening.

Change Management stelt zich ten doel om tijdig alle procedurele aspecten rondom de implementatie van een change helder en compleet te krijgen.

Hierdoor is het mogelijk om een goed oordeel over de geplande werkzaamheden te vormen zodat een juiste GO/NoGO besluitvorming kan plaatsvinden.

Change Management hanteert voor de toetsing en besluitvorming een doorlooptijd van 6 werkdagen en rekent op volledige medewerking van de change coördinator.

Toetsingscriteria

Change Management hanteert de volgende criteria om een juiste afweging over een aangeboden change te kunnen maken:

- Juiste registratie in Planon
- Akkoord Service Owner en Functioneel beheerder
- Juiste begeleidende documenten toegevoegd.
 - Checklist (verplicht)
 - Andere relevante documenten zoals testresultaten (optioneel)
- Kwaliteit aangeleverde informatie van voldoende niveau.
- Risico voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening helder?
- Conflicten met:
 - Andere geplande changes.
 - UT evenementen
- Alle stakeholders voldoen en juist geïnformeerd.

**Terug naar
Procesflow**

Functies en rollen Change Manager

Verantwoordelijkheden

Procesmanager - verantwoordelijk voor ***de inrichting***, aansturing, de resultaten en verbetering van het Change Management proces (kwaliteit van de output) m.b.t. de Change Advisory Board (CAB)

Taken

Als Procesmanager verantwoordelijk voor:

- Voorzitten van het CAB
- Bijeen roepen van het CAB of CAB/EC
- Opstellen CAB agenda
- Leveren van relevante CAB documentatie en informatie (vooraf aan een CAB-meeting)
- Beoordelen (categoriseren, prioriteren) van RfC’s
- Akkoord geven voor realisatie
- Up-to-date houden van de Forward Schedule of Change (FSC)
- Verslaglegging en rapportage

Bevoegdheden

- (gedelegeerd vanuit LISA-IT Management) autoriseren aangevraagde Changes
- Samenstellen (afhankelijk van Changes) CAB

CAB-leden

Verantwoordelijkheden

verantwoordelijk voor advisering m.b.t. inplannen aangevraagde Changes

Taken

Beoordelen

Bevoegdheden

Adviseren m.b.t. planning en uitvoering aangevraagde Changes

Terug naar procesflow

Funcities en rollen

Change Coordinator

Verantwoordelijkheden

De **Change Coördinator** is verantwoordelijk voor het conform geldende afspraken opzetten en afhandelen van Changes.

Hierbij wordt als basis de toetsingscriteria voor changes gevolgd!

Taken

Bepalen of een gevraagde wijziging (middels een Support Request) als een Change via het Change Management proces afgehandeld moet worden

Per Change uitvoeren en/of opleveren van een:

- o *Risico & Impact analyse*
- o Stappenplan (incl. tijdslijn) eigenlijke change
- o Backout plan indien onverhoopt zaken mis gaan
- o testplan
- o Communicatieplan
- o evaluatie

Bevoegdheden

i.o.m. ServiceOwner bepalen of een change wel/niet een normale, standaard dan wel urgente change is

?

Terug naar
procesflow

Funcities en rollen

CAB-leden

Verantwoordelijkheden

verantwoordelijk voor advisering m.b.t. inplannen aangevraagde Changes

Taken

- Beoordelen van changes vanuit hun achtergrond of discipline en/of expertise

Bevoegdheden

Adviseren m.b.t. planning aangevraagde Changes

Hierbij wordt specifiek gekeken of het proces correct gevolgd wordt.

Terug naar
procesflow

Functies en rollen

Service Owner
(Service supplier)

Verantwoordelijkheden

De **Service owner** is verantwoordelijk voor het operationeel leveren van de dienst aan de Opdrachtgever, conform afspraken in de SLA.

Taken

- Formuleren en onderhouden van:
 - (OLA’s) Operational Level Agreements met de Account Managers
 - (UC’s) Underpinning Contracts (onderhoudscontracten) met de externe leveranciers
- Het onderhandelen, overeenkomen en onderhouden van OLA’s en UC’s
- Onderhouden contacten met de applicatiehouder/eigenaar
- Neemt actie als de levering van de service in gevaar dreigt te komen
- Is intern aanspreekpunt voor de service

Bevoegdheden

Heeft eindbeslissingsbevoegdheid m.b.t. wel/niet doorvoeren van Changes (o.a. Emergency Change) voor de service.

N.B. Bij infrastructurele changes moet de Service Owner goedkeuring hebben verleend voordat een change door de CAB behandeld kan worden!!

Terug naar procesflow

Functies en rollen

LISA Accountmanager ICT
(Service Level Manager/Administrator)

Verantwoordelijkheden

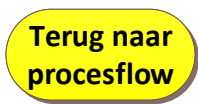
De **LISA Accountmanager ICT** is verantwoordelijk voor het maken en vastleggen van afspraken t.b.v. inrichten en leveren van de dienst aan de Opdrachtgever.
Hoorst op de hoogte te zijn van elke verandering voor de tussen hem/haar en Opdrachtgever overeengekomen dienstverlening.
Toetst of er voldaan wordt aan de afgesproken serviceniveaus en rapporteert daarover.

Taken

-  Het onderhandelen, overeenkomen en onderhouden van SLA's
-  Onderhouden contacten met de Klant
-  Neemt actie als de levering van de service in gevaar dreigt te komen door het niet voldoen aan de afgesproken Service niveaus (periodiek SLA overleg)
-  Is extern aanspreekpunt voor de service
-  Rapporteren aan Opdrachtgever
-  Voorstellen serviceverbeteringen

Bevoegdheden

-  Heeft beslissingsbevoegdheid t.a.v. de Service inrichting en overeenkomst vanuit de LISA-IT organisatie



Functies en rollen

Opdrachtgever = Klant

(bijvoorbeeld CvB, DBV, dienstdirecteur, leerstoelverantwoordelijke of applicatiehouder)

Verantwoordelijkheden

- Vertegenwoordigt de gebruikersorganisatie
- Financieel verantwoordelijk

Taken

- Maakt afspraken met LISA Accountmanagement over de gevraagde en afgenomen dienstverlening

Bevoegdheden

- Heeft beslissingsbevoegdheid vanuit de Klantorganisatie

Terug naar
procesflow

Functies en rollen

Kwaliteitsmanagement

(Coordinator Kwaliteitszorg)

Verantwoordelijkheden

- @ @NOG NADER UITWERKEN@ @
- Productmanager ServiceManagement tool
-

Taken

- @ @NOG NADER UITWERKEN@ @
-

Bevoegdheden

....

Terug naar
procesflow

Waar moet de change coordinator aan denken?

- ☐ Service Owner moet akkoord geven

☐ Alle changes moeten geregistreerd worden in de tool

☐ Bepalen of de wijziging via het Change proces moet lopen, Zie hiervoor [Change to be or not to be](#)
- ☐ Vul de [checklist voor Changes](#) in ([hier te vinden](#));

Steekwoorden:

☐ [Risico & impact](#),

☐ Communicatie/afstemming

☐ Rollback-, Testplan,

☐ overall planning

☐ Registreer de change in de tool

☐ Voor Planon moet aanvullend

1.) het statusveld hiervoor op ‘TO BE APPROVED’ gezet worden en

2.) Start- en End Date ingevuld worden!

3.) attach de checklist aan de change
- ☐ Rekening houden met behandeltijd voor changes met veel impact door de CAB (elke woensdag 14.00-15.00 uur)→**Aanleveren dinsdag vòòr14.00 uur!**

☐ In overleg met de change manager is tussentijdse behandeling/beoordeling van changes buiten het CAB behandelingstijdstip altijd mogelijk!

☐ Change coordinator kan gebruik maken van een change-checklist template bij het opzetten van de change (waarbij rekening gehouden wordt met de toetsingscriteria die de CAB hanteert).

☐ Er moet, indien van toepassing, rekening gehouden worden met de termijnen die afgesproken zijn m.b.t. communicatie. De [impact analyse](#) bepaalt welke Beheersmaatregelen nodig zijn, waaronder communicatie.

☐ Berichtgeving naar alle gebruikers moet LISA Communication-ICT via M&C laten doen. De inlevertermijn hiervoor is [minimaal 2 weken](#) voorafgaand aan de uitvoeringsdatum.

☐ In overleg met de LISA Communication-ICT is communicatie naar een kleinere groep gebruikers mogelijk maar [uiterlijk 1 week](#) voor de uitvoering is de minimum periode.

☐ Met name voor infrastructuur wijzigingen moeten de Service owners en/of change coördinatoren van Services/diensten die ‘geraakt’ worden tijdig geïnformeerd worden. De [afgesproken periode](#) hiervoor is [10 werkdagen!](#)

Voorbeeld Change registratie in Planon: ‘*’ gemerkte velden zijn verplichte velden!

Change

Information-update log

Audit info

Main

* Number

219827.00

Template

* Coordinator

m7640684, Gemser, R.W. Roy

* Service

3584, BS-LISA - Planon

* Description

RWG - Test sturing CHG normal

Extra information

32747 characters remaining (32768 maximum)

tbv procesflow uitleg

Details

* Category

12, IT Non standard change

* Reason - Change

03, Improvement

* Downtime

0, None

Creation date

22/01/2020 16:41

Completion date

* Status

C15, To be approved

Completion code - Change

Planning

* Start date & time

22/01/2020 16:50

* End date & time

23/01/2020 16:43

Group

TI16, KWALITEITSMANAGEMENT

Related records

St...	Number	Description	Type.Name
Nothing found			

Go to

Support requests

CIs

Problems

Releases

Change

Add

Add sub

Transfer to archive

Retrieve from archive

Information-update

Links

Link related CIs

Link related records

Status transitions

Risk and impact analysis

Approval requested

Approved

Completed

Show flow diagram

Report

Report

Terug naar procesflow

Change autorisatie & approval

Autoriseren van de Changes

Change Management autoriseert de change. De rol die deze eindverantwoordelijkheid draagt binnen het proces is de *Change Authority*.

Overzicht van niveaus Change Authority:

1. CVB-UT
2. Directeur LISA
3. MT-LISA
4. CAB of ECAB
5. Change Manager
6. Change Coordinator
7. LISA Servicedesk (initiele registratie & classificatie bijv. als het een RFF betreft))

Change approval

Change approval is de activiteit waarin formele goedkeuring voor de Change verkregen wordt van de Change Authority. Dit geldt voor iedere voorgestelde Change. De Change Authority is voor LISA, de CAB met als voorzitter de Change Manager.

Voor Changes met een laag risico kan autorisatie door de Change Manager voldoende zijn en is daarnaast het informeren van anderen voldoende.

De Change Manager heeft ook nog de mogelijkheid om een Changeverzoek bij een hogere change autoriteit neer te leggen voor een besluit. Bijvoorbeeld: *in het geval de CAB er niet zelf uit komt of als de lijn het niet eens is met het besluit in de CAB.*

Bij goedkeuring zal de Change Manager de in de Service Management tool geregistreerde change op de status APPROVED zetten.

Autorisatie van changes op basis van urgentie & impact

Prioriteit	Change	Geringe gevolgen	Substantiële gevolgen	Grote gevolgen	Impact
	Lage prioriteit (Minor)	Change Manager of change coordinator igv standard change	Change Manager	Service Owner + CAB	
	Normale prioriteit (Major/Medium)	Change Manager + CAB	Service Owner + CAB	Service Owner + CAB + MT	
	Hoogste prioriteit (Urgent)	Service Owner + Change Manager	eCAB (Service Owner, + Change Manager + MT)	eCAB (Service Owner, + Change Manager + MT)	

Autorisatie door

Terug naar
procesflow

Opm. De Service Owner hoort altijd geïnformeerd te zijn/worden en geeft wel/niet een akkoord af voor uitvoering van de change! Zonder akkoord van de Service Owner wordt een change niet door de CAB in behandeling genomen.

Impact and resource assessment

Bij het uitvoeren van het impact en resource assessment moeten Change Management, de CAB, ECAB of anderen (genomineerd door Change Management of CAB members) het volgende beoordelen:

- Wie **regelt** de aanvraag voor de wijziging
- Wat is de **reden** voor de aanvraag
- Wat is de **return** die is vereist
 - Het effect als de change niet uitgevoerd wordt
- Wat zijn de **risico's** van de wijziging
 - De impact op georganiseerde evenementen tijdens de plandatum van de change
 - De impact van de Change op andere diensten;
 - Consequentie voor de exploitatie;
 - De impact op andere services die van dezelfde infrastructuur afhankelijk zijn;
- Welke **resources** zijn vereist om de wijziging te realiseren
 - Hoeveelheid tijd, specialisten, tooling, infrastructuur elementen, financiën etc.
 - Plannen mbt fallback, security, communicatie
- Wie is **responsable** (verantwoordelijk) voor bouwen, testen en implementatie
- Wat is de **relatie** met andere wijzigingen
 - Evt. conflicten met andere wijzigingen

Terug naar
Procesflow

Uitvoeren Changeplan

Change Manager (CM) heeft toestemming gegeven, de change kan uitgevoerd worden volgens vastgesteld stappenplan

- 1. heeft hiervoor de status van de change op " *Goedgekeurd*" of "*Approved*" gezet) , de change kan uitgevoerd worden volgens vastgesteld stappenplan
 - a. De change coordinator past de status van de change aan naar " "*In progress*"
 - b. Mocht om welke reden dan ook de change niet doorgaan, dan zal de change coordinator zelf dit moeten communiceren (o.a. LISA-Communication ICT en andere belanghebbenden waar mee is afgestemd)!
 - c. Incidenten die voortkomen uit een change moeten (net als ieder incident) geregistreerd worden via aanmaken van een SR. Deze SR ('s) dan koppelen aan de change tbv evaluatie en historie.

- 2. Afsluiten van de change (**verplicht!**)
Dit kan alleen vanuit de status transitie *In progress*. het veld *Completion code – Change* wordt dan zichtbaar en verplicht. Evenals het veld *Status*.
 - a. Stel een evaluatie op van het verloop van de change (wat ging wel/niet goed? Zijn er leermomenten en/of verbeterpunten?)
 - i. Leg het vast in een document en koppel het evaluatiedocument aan de change

01 Change / Work order

Changes 109387/00, ** IGNORE ** vo... Details

Estimates Actual costs Man-hours History Attachments

No filter

Code Contains

St... ~ | Communication logs - order.Bu... | Code

Nothing found

General Audit info

Code 40525

Name Voorbeeld Evaluatie doc koppelen aan de change

Project

Type Communication with customer

Status

Status 01, Added

Action

Reason

Document details

Document reference

Document (secure)

Version

Start date 07/05/2018 14:35

End date-time

Responsible contact (Address)

Responsible person (Person)

To

Communication owner

Communication with c...

Add

Delete

Change type

Transfer to archive

Retrieve from archive

Cancel Save

ii. Of gebruik *Information update* uit het actie-menu om een korte evaluatie (voortgang en afloop van de change) vast te leggen.

- b. Vul het veld *Completion code – Change* met een waarde uit het keuzeveld (bijvoorbeeld *Implemented*)
- c. pas de *Completion date* aan en zet de *Status* van de change op " *Completed*"

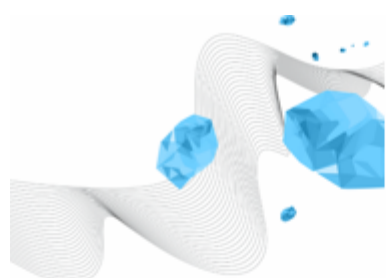
Completion date	07/05/2018 14:54	
Status	C35, Completed	
Completion code - Cha...	02, Partially implemented	

- 3. De change coordinator moet rekening houden met situaties die optreden als (bij/neven) effect na uitvoering van de change (nazorg).

Terug naar
procesflow

Checklist voor changes (voorbeeld)

(checklist is *hier* te vinden)



UNIVERSITY OF TWENTE.

Library, ICT Services & Archive (LISA)

Change Management Checklist

259279	
Implementatie laatste cumulative update Skype for Business	
General Info	
Service	1207, BT-UT Unified Communications
Business Importance Level (BIL)	Important
Change Coordinator	Michel Erdmann
Executor	Martijn van der Meulen, Startready
Start date & time	18-3-2020 00:00 & 19-3-2020 00:00
End date & time	18-3-2020 06:00 & 19-3-2020 06:00
Latest possible time for rollback	-
Approval	
Functional Manager (FB)	Yes
Service Owner or Delegate	Yes

Change info	
Priority	Normal
Description of the change	
Implementatie laatste cumulative update Skype for Business. Dit wordt gedaan door Startready. We hebben 2 pools met elk 3 servers. De eerste dag zullen 3 servers na elkaar worden geupdated, de volgende dag de 3 servers van de andere pool. Hierdoor blijft de service continue bereikbaar	
Reason of the change	
security / maintenance	
Test results	Not available (yet)
Motive why testresults are not available (yet) or results are not approved.	
al getest door StartReady	
Verification of service	
wordt gedaan door StartReady	
Risk / Impact	
Service impact	
Geen impact. De dienstunified communications blijft volledig operationeel gedurende de implementatie.	
User impact	
Geen impact voor de gebruikers, groepsnummers zijn wel afhankelijk van deze service. Deze zullen we monitoren	
Technical impact	
WIN411, WIN412, WIN413, WIN414, WIN415, WIN416, WIN422, WIN424, WIN425, WIN426, WIN427, WIN507, WIN508, WIN509, WIN510, WIN511, WIN512, WIN5220, WIN518, WIN519, WIN516, WIN517	
Impact on business processes	
Skype for Business	
How will deployment take place?	Automated
How many parties/persons are involved during execution of the change?	2 or less
How many different CI's will be impacted?	6 or more
Change implementation plan has been executed before?	Yes
Change with same Technical Specs has been executed before?	Yes
In/out of maintenance window	Out
Reason why change is not implemented during maintenance window and approved by whom?	
onderhoud wordt gepleegd door externe partij	
Check on possible conflict with event calendar or other planned changes	No conflicts
Mitigating measures	
General info & Approval	
Change info, Risk & Impact	
Communication & Closure	

Terug naar vorig blad

Communication	
Will users be informed of the change and the impact it has on them?	Yes
Er zal geen impact zijn voor users, Het enige groepnummer dat tijdens de change in gebruik is is de beveiliging. Deze wordt wel op de hoogte gesteld.	
Will the service desk be informed of the change and the impact it might have on them?	Yes
Will the change be announced on the (external) maintenance calendar?	Yes
Will a Communication plan be aligned with LISA communications?	No
If not why not?	
Reminders Change Closure	
Don't forget to update the CMDB.	
Inform Change Manager that you completed the change.	
Determine Completion code en close the change in Planon.	
Evaluatie change / Share lessons learned.	

<
>
General info & Approval
Change info, Risk & Impact
Communication & Closure

**Terug naar
procesflow**

Risico & Impact

Categoriseren & Prioriteren

De [change](#)-categorie is van belang voor de besluitvorming over, en de afhandeling van de change.

De categorisering vindt plaats op basis van de [impact](#) die de change kan hebben op de services, het informatiesysteem en de organisatie. De categorie wordt bepaald door het vaststellen van de complexiteit, het risico, en de resources (o.a. personeel etc.). De complexiteit en risico's hebben betrekking op technische (hoe moeilijk is de wijziging) en organisatorische (wie zijn bij de wijziging betrokken) aspecten.

Impact Beoordelen wat de gevolgen (kunnen) zijn voor de dienstverlening

Impactcode (gevolgen)	Omschrijving	Voorleggen aan CAB Min # dagen voor uitvoerdatum
3 (groot)	Een Change waarbij een aanzienlijke inspanning nodig is en waarmee aanzienlijke ingrepen in de infrastructuur of in een applicatieomgeving worden gepleegd en daardoor dus ook een behoorlijke impact op de dienstverlening hebben. Voor een dergelijke Change moet de Change Coordinator eerst autorisatie verkrijgen van de Change Manager en CAB.	>15 dagen
2(substantieel)	Changes waarbij flinke inspanningen nodig zijn en die een behoorlijke impact hebben op de dienstverlening. Ook hier is goedkeuring van de CAB vereist	>15 dagen
1 (gering)	De Change heeft betrekking op een gebruiker of (onderdelen van) een enkele Service Geringe gevolgen: de Change Manager (of coordinator indien standaard change) beslist. Categorie 1 changes kunnen als standaardchange worden afgehandeld. Maar pas na vaststelling van de bijbehorende instructie door Change Management.	>=5 dagen

Urgentie Beoordelen wat de snelheid en noodzaak is om de wijziging uit te voeren.

Categorie prioriteit	Omschrijving – soort wijziging (urgentie)
URGENT (hoogste)	Dienst(en)/Service(s) onvoorzien niet beschikbaar of een beveiligingsissue.
MAJOR (normaal)	Belangrijke noodzakelijke wijziging. Dringend.
MEDIUM (normaal)	Belangrijke wijziging. Noodzakelijk maar niet dringend.
MINOR (laag)	Betreft kleine wijzigingen. Niet dringend. Een change is gewenst, maar het kan wachten tot een geschikte gelegenheid (bijvoorbeeld een volgende release, of het normale onderhoudsvenster) zich voordoet.

De **prioriteit** geeft het belang van de Change aan en is een [afgeleide van urgentie en impact](#).

De **urgentie** heeft te maken met de [snelheid](#) waarmee de wijziging uitgevoerd moet worden.

De **impact** van een Change leidt tot verandering in de dienstverlening t.o.v. het normale niveau. Dit wordt vaak [gemeten in aantallen gebruiker of systemen of diensten die er last van hebben](#).

Evalueren van de Change

“Ter leering ende vermaeck”

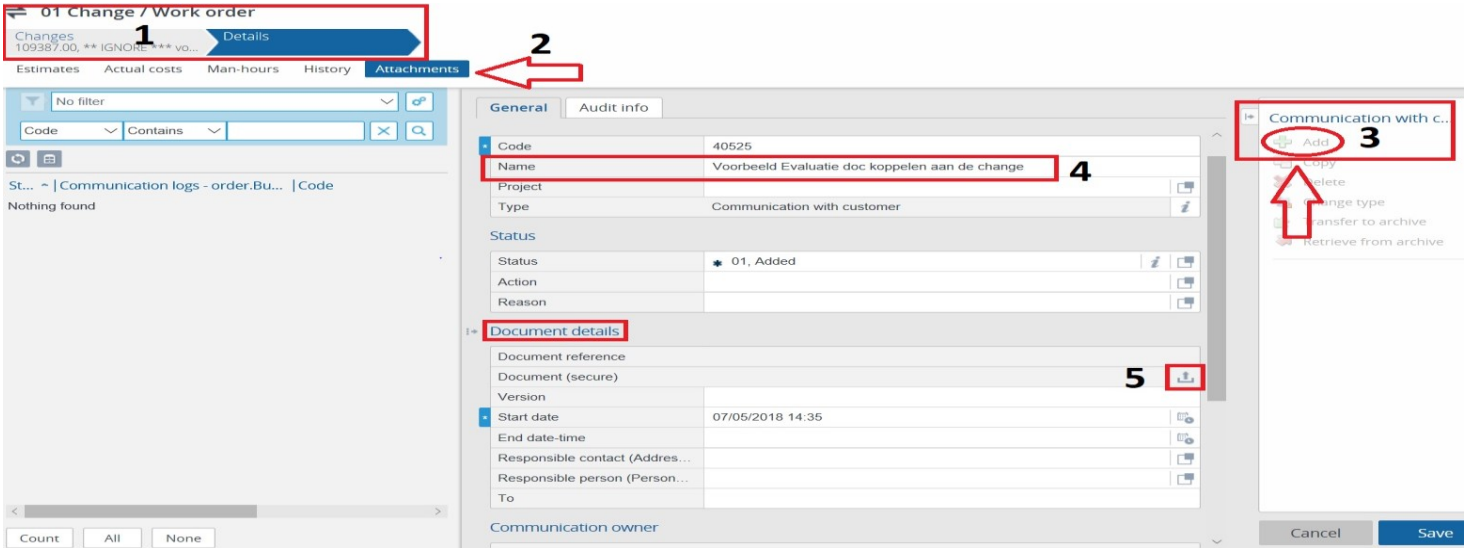
- ☐ Het doel van de review is vast te stellen dat:
- Changes het gewenste effect hebben gehad en aan hun doelstellingen hebben beantwoord;
 - Gebruikers en klanten tevreden zijn met de resultaten;
 - Er geen onverwachte of ongewenste bijeffecten opgetreden zijn ten opzichte van de functionaliteit, beschikbaarheid, capaciteit, beveiliging , onderhoudbaarheid etc. van de infrastructuur en de Change;
 - De resources om de Change te implementeren volgens planning zijn ingezet;
 - Het implementatie plan goed gewerkt heeft;
 - De Change volgens tijd- en kostenplanning geïmplementeerd is;
 - Het Back-out plan goed gefunctioneerd heeft (wanneer dit nodig geweest is).
- ☐ Uitwerkingen van bovenstaande punten moeten worden terug gemeld aan de CAB en de betrokkenen bij de implementatie. Een *standaard evaluatieformulier* is beschikbaar. Op deze manier wordt van de opgedane ervaringen geleerd en kan dit de volgende keer anders aangepakt worden.
- ☐ De evaluatie toevoegen aan de geregistreerde change in de tool

Voer daarvoor de volgende handelingen uit:

a. Stel een evaluatie op van het verloop van de change (wat ging wel/niet goed? Zijn er leermomenten en/of verbeterpunten? zie verder de hiervoor genoemde evaluatie onderwerpen)

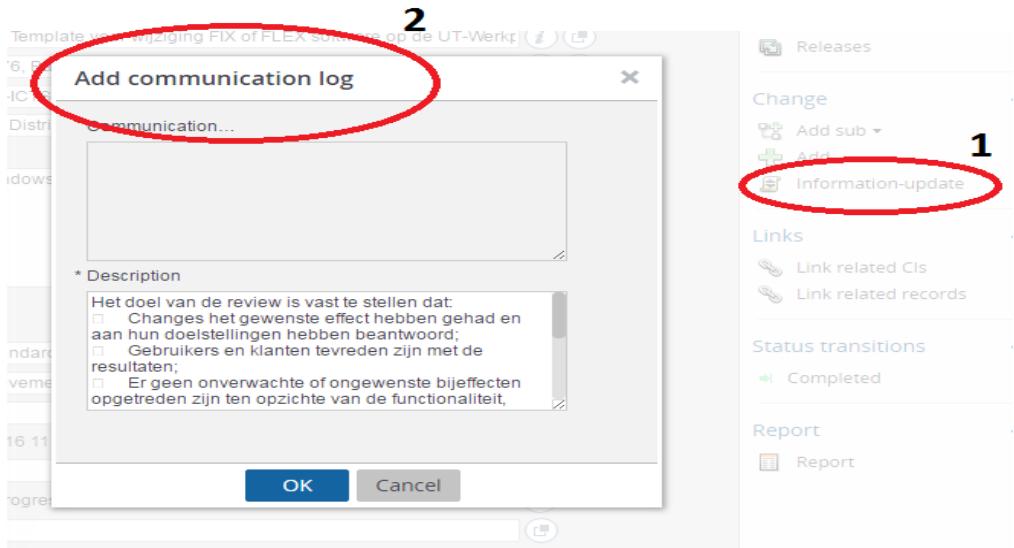
i. Leg het vast in een document en koppel het evaluatiedocument aan de change

Vanuit de Change/workorder→1 Details →2 Attachments →3 Communication logs/Add →4 beschrijving in nameveld →5 Documentdetails/veld Document reference; knop Upload (bestand)→Save



- i. Of gebruik *Information update* uit het actie-menu om een korte evaluatie (voortgang en afloop van de change) vast te leggen.

Terug naar
procesflow



nog nader uitwerken

☐ Vulinstructie evaluatieformulier

Change evaluatie

RfC gegevens		Change nr: <.....>
Support Request nummer (SR)	<.....>	
Naam Service Owner		
Naam Change Coordinator		
Prioriteit		
Categorie		
Gerelateerd probleem		
Betrokken CI's		
Gegevens aanvrager		
Waaraan of aan wie kunnen de kosten toegerekend worden?		
Datum aanvraag		
Het doel van de change		
Omschrijving van het gewenste resultaat		
Geplande datum van de uitvoering van de wijziging		
Regulier onderhoudsvenster		
Ander onderhoudsvenster		
Actuele datum en tijd van de wijziging		
Datum van de evaluatie		
Datum en tijd van de autorisatie		
(in te vullen door de Change Manager!)		

Controleer de volgende activiteiten na een Change	Ja/Nee
1. Is er sprake van een statusverandering van een bestaande CI en is deze geregistreerd?	
2. Is er sprake van een gewijzigde relatie van het CI met andere CI's en is deze geregistreerd?	
3. Is er sprake van een nieuw CI of een variant op een bestaand CI en is deze geregistreerd?	
4. Is er sprake van een andere eigenaar of locatie voor een CI en is deze geregistreerd?	
5. Indien één van bovenstaande vragen met ja is beantwoord, is een actie ondernomen om de CMDB (RUN) aan te passen?	
6. Heeft de change het beoogde doel bereikt?	
7. Zijn de klanten tevreden met het resultaat?	
8. Zijn er nevenverschijnselen opgetreden? Denk hierbij aan functionaliteit, capaciteit, snelheid (respons- en doorlooptijden), beveiliging of onderhoudbaarheid.	
9. Zijn de geraamde kosten en inspanningen niet overschreden?	
10. Heeft het implementatieplan goed gewerkt?	
11. Is gebruik gemaakt van het Back-out plan? Heeft die goed gefunctioneerd?	
12. Is het onderhoud afgemeld is bij Servicedesk/Voorlichting/Klantvertegenwoordiging?	
13. Support Request (SR) en de Change in SDE afgesloten na succesvol beëindigen acties van de change?	
14. Is de Change Manager geïnformeerd na beëindigen change actie	
15. Beschrijf in het kort of er nog gevolgen te merken geweest zijn van de change (bij Servicedesk/eindgebruikers)?	
Ruimte voor extra informatie en lijst van verbeterpunten: • • • •	

Afsluiten van de Change

Waar moet je aan denken?

- ❑ Stel een evaluatie op van het verloop van de change (wat ging wel/niet goed? Zijn er leermomenten en/of verbeterpunten?)
Koppel het evaluatiedocument aan de change
Vanuit je Change ga je naar **1. Details**→**2. Attachments**→**3. Communication logs**→ **Add**→**4. Geef de bijlage een naam**→**5. Upload de bijlage**→ Save

Change / Work order

Changes
219825.00, test procedure a...

Details **1**

Estimates

Actual costs

Man-hours

History

2
Attachments

Communication with c...

+ Add

3

General

Audit info

General

* Code

81017

Name

Voorbeeld evaluatie doc koppelen aan de change

4

Project

Type

Communication with customer

Status

* 01, Added

Action

Reason

Document details

Document reference

Document (secure)

Drop file or Browse

5

Version

* Start date

22/01/2020 10:50

- ❑ Afsluiten van de Change in de tool.
Afsluiten van de change (**verplicht!**)
Dit kan alleen vanuit de status transitie *In progress*. het veld **Completion code – Change** wordt dan zichtbaar en verplicht. Evenals het veld **Status**.
a. Vul het veld **Completion code – Change** met een waarde uit het keuzeveld (bijvoorbeeld *Implemented*)
b. pas de **Completion date** aan en zet de **Status** van de change op " *Completed*"

Completion date

23/01/2020 10:37

* Status

+ C35, Completed

* Completion code - Change

04, Request withdrawn by requestor

- ❑ Bericht de CAB (c.q. de Change Manager) over de voortgang van de Change en geef aan dat de evaluatie gekoppeld is aan de change

Checklist voor changes

RFC gegevens		RFCnr: CH2282	
Servicedesk Call nummer	SR86998		
Naam coördinator werkproces	Henk Swaters		
Naam Regisseur	Simon Engelberts		
Prioriteit	Laag/Normaal/Hoogste		
Categorie	Geringe /Substantiële/ Grote gevolgen		
Gerelateerd probleem	Lifecycle (beëindigen) accounts coacrect verwerken en studenten accountbrieven digitaal versturen		
Betrokken CI's	AD, OID, TAP		
Gegevens aanvrager	Henk Swaters		
Waaraan of aan wie kunnen de kosten toegerekend worden?	ICTS		
Datum aanvraag	02-06-2015		
Het doel van de change	- Correct beëindigen/afsluiten van alle accounts door TAP volgens de vastgestelde lifecycle in de rollenmatrix - Versturen van digitale accountbrieven voor studenten - Upgrade OS TAP productie		
Omschrijving van het gewenste resultaat	- Accounts zijn alleen te gebruiken in de afgesproken lifecycle, ze worden tijdig aangemaakt en afgesloten - Voor de studentenaccounts worden de accountbrieven digitaal verstuurd naar het in Osiris bekende studielink email adres - Geügrade OS TAP productie		
Geplande datum van de uitvoering van de wijziging	Woensdag 10 juni 2015 ochtend 7-9, upgrade van OS (Ubuntu 12 naar 14) TAP productie Donderdag 11 juni 2015 ochtend 9-13: gewijzigde software in productie nemen en monitoren voor wat betreft de beëindiging van accounts Maandag 15 juni 2015: batchgewijs (beginnen met grootte 10, uitbreiden naar grootte 50) e-mailen studenten accountbrieven, later bepalen wanneer dit automatisch kan		
Regulier onderhoudsvenster	Maandag 18.00 – 23.59 / Woensdag 18.00 – 23.59		
Ander onderhoudsvenster	Woensdagochtend 9-11: OS / Ubuntu upgrade TAP productieserver Donderdagochtend 9-13: software update TAP 1.3		
Actuele datum en tijd van de wijziging	Wo 10 juni 07 uur – Ma 15 juni 18 uur		
Datum van de evaluatie	16 juni 2015		
Datum en tijd van de autorisatie (in te vullen door de Change Manager!)	5 juni 2015		
Risico-, Impact-analyse		Beheersmaatregel	

OS Ubuntu update	Reeds uitgevoerd op Test en ACC, probleemloos, impact nihil. Maatregel voor fallback: snapshot
Impact beëindigen van accounts is groot	Uitvoerig getest op acceptatie. Goede instructies bij SD en CSA (het betreft vooral studentaccounts van aug 2014). Via dry-run en check op de logging is uitvoerig geanalyseerd welke accounts hierdoor geraakt worden, en dit is terecht gebleken.
Versturen email-accountbrieven naar studenten	Door tijdens de invoering vanaf 15 juni met kleine batches te werken, voorkom je dat er ongewenste bulk mail wordt verstuurd. Verder worden de uitval-mails opgevangen en krijgt Jan van Zijll toegang tot de mailbox..

Tijdsplanning
Acceptatietesten t/m 5 juni
1-10 juni: communicatie en voorbereiding implementatie, incl fallback, backup e.d.
26 mei-5 juni: acceptatietesten en dry runs met productie-data op kloon
9 juni: snapshot TAP prod server tbv fallback (Ewout Bakker)
10 juni (voor kantoortijd): upgrade OS Ubuntu TAP prod, provisioning onder TAP 1.2 (Leon Haverkotte); check TAP 1.2 software (André Brands)
10/11 juni (voor aanvang implementatie TAP 1.3 software): Idif's AD (en xml per account) en OID tbv fallback (Marco Gombert en Guido van de Zweerde)
11 juni (8:30 uur): Run Brievenprocedure volgens schedule
11 juni (9-13 uur ochtend): gewijzigde TAP 1.3 software in productie en monitoring (André Brands, Wilfred Odding, Rob Klapwijk)
11-12 juni: monitoring en afstemming met SD en CSA/HR (HR: Marja Roelofs/Marco Anzalone; CSA: Kitty Ros, Marjo Bos -SSC) over eventuele issues (André Brands, Wilfred Odding, Rob Klapwijk, Daniël ter Meer, Janjaap Struis); BB accounts (feedfile) check donderdagmiddag en aan de hand daarvan besluiten om de provisioning wel of niet te doen om 3 uur - Georges de Koning
15 juni: batchgewijs e-mailen accountbrieven nieuwe bachelorstudenten 2015-2016 (André Brands, Rob Klapwijk, Jan van Zijll, Wilfred Odding)

Communicatieplan
Afstemming SD (via Daniël ter Meer en Janjaap Struis) en ICTS Voorlichting, CES-CSA en Karina Bakker (M&C) over studentenmailing

Draaiboek
Zie tijdsplanning

Testplan

 20150604 TAP 1.3 Testrapportage v0.2	HR en CSA hebben testgevallen aangeleverd
---	---

Back-out procedure
Snapshot TAP prod (ivm OS en software update) (Leon en Ewout) Backup's / Idif's AD en OID, xml exports voor AD (voor AD: individuele gevallen via 'undelete' restoren door Vincent of Wilfred) Logging TAP (André) Logging mailserver (Wilfred)

Logboek	
Datum	Gebeurtenis
15-06-2015	Helaas ging er wat mis bij de eerste mailing van 50 accountbrieven. Het is wel een vervelende fout, omdat accountgegevens ook bij anderen van deze groep terecht zijn gekomen. We hebben daarom deze 50 accounts geblokkeerd en gemaild dat ze binnen enkele dagen een nieuw wachtwoord krijgen. De servicedesk is op de hoogte en werkt hieraan mee. CSA is ook op de hoogte. In de loop van het verzenden werd het To-veld niet overschreven maar aangevuld. In Test hebben we dit niet gezien omdat daar alle mail naar het ontwikkelaars mailadres ging.
16-06-2015	Na herstel en testen is de verzending weer opgepakt met eerst 3 en toen de volgende 50 accounts. Er is melding gemaakt bij security manager en functionaris gegevensbescherming.

Controleer de volgende activiteiten vooraf aan een Change	Ja/Nee
1. Is de laatste versie van het sjabloon van het intranet gebruikt?	Ja
2. Is de naam van de Regisseur bekend?	Ja
3. Is een risicoanalyse gemaakt?	Ja
4. Is er afstemming geweest met Regisseurs van andere changes in dezelfde periode?	Nee
5. Is een tijdsplanning opgesteld?	Ja
6. Is er een back-out procedure voor de change?	Ja
7. Is een gedocumenteerd draaiboek aanwezig? (op hoofdlijnen)	Ja
8. Is een testplan aanwezig?	Ja
9. Is overwogen om een gedocumenteerd draaiboek met activiteitenlijst vooraf aan het onderhoud aan bijvoorbeeld alle ICTS teamleiders te sturen?	Nee
10. Is er afstemming geweest met voorlichting over de communicatiekanalen en de doelgroep?	Ja
11. Is er afstemming met de eindgebruikers, eventueel via de eigenaar of de functioneel beheerder over de planning?	Ja
12. Is gecontroleerd of relevante UT evenementen/opleidingen/tentamens geen overlast hebben van de actie?	Ja
13. Is een MT lid tijdens de uitvoering van de change beschikbaar voor eventuele besluitvorming en is de naam en telefoonnummer bij de Regisseur bekend?	Ja (Henk Swaters)

OS Ubuntu update	Reeds uitgevoerd op Test en ACC, probleemloos, impact nihil. Maatregel voor fallback: snapshot
Impact beëindigen van accounts is groot	Uitvoerig getest op acceptatie. Goede instructies bij SD en CSA (het betreft vooral studentaccounts van aug 2014). Via dry-run en check op de logging is uitvoerig geanalyseerd welke accounts hierdoor geraakt worden, en dit is terecht gebleken.
Versturen email-accountbrieven naar studenten	Door tijdens de invoering vanaf 15 juni met kleine batches te werken, voorkom je dat er ongewenste bulk mail wordt verstuurd. Verder worden de uitval-mails opgevangen en krijgt Jan van Zijl toegang tot de mailbox..

Tijdsplanning
Acceptatietesten t/m 5 juni
1-10 juni: communicatie en voorbereiding implementatie, incl fallback, backup e.d.
26 mei-5 juni: acceptatietesten en dry runs met productie-data op kloon
9 juni: snapshot TAP prod server tbv fallback (Ewout Bakker)
10 juni (voor kantoor tijd): upgrade OS Ubuntu TAP prod, provisioning onder TAP 1.2 (Leon Haverkotte); check TAP 1.2 software (André Brands)
10/11 juni (voor aanvang implementatie TAP 1.3 software): Idif's AD (en xml per account) en OID tbv fallback (Marco Gombert en Guido van de Zweerde)
11 juni (8:30 uur): Run Brievenprocedure volgens schedule
11 juni (9-13 uur ochtend): gewijzigde TAP 1.3 software in productie en monitoring (André Brands, Wilfred Odding, Rob Klapwijk)
11-12 juni: monitoring en afstemming met SD en CSA/HR (HR: Marja Roelofs/Marco Anzalone; CSA: Kitty Ros, Marjo Bos -SSC) over eventuele issues (André Brands, Wilfred Odding, Rob Klapwijk, Daniël ter Meer, Janjaap Struis); BB accounts (feedfile) check donderdagmiddag en aan de hand daarvan besluiten om de provisioning wel of niet te doen om 3 uur - Georges de Koning
15 juni: batchgewijs e-mailen accountbrieven nieuwe bachelorstudenten 2015-2016 (André Brands, Rob Klapwijk, Jan van Zijl, Wilfred Odding)

Communicatieplan
Afstemming SD (via Daniël ter Meer en Janjaap Struis) en ICTS Voorlichting, CES-CSA en Karina Bakker (M&C) over studentenmailing

Draaiboek
Zie tijdsplanning

Testplan

woensdagochtend tijdens het reguliere onderhoudsvenster het OS van de TAP productieserver worden geüpgrade naar Ubuntu 14. Tijdens deze werkzaamheden (woensdag 10 juni 6-9 uur, donderdag 11 juni 9-13 uur) is het voor eindgebruikers niet mogelijk om het wachtwoord te wijzigen of een e-mail alias aan te maken (medewerkers). Tevens kunnen er geen x-accounts worden aangemaakt (inclusief Blackboard gastaccounts).	
---	--

woensdagochtend tijdens het reguliere onderhoudsvenster het OS van de TAP productieserver worden geüpgrade naar Ubuntu 14. Tijdens deze werkzaamheden (woensdag 10 juni 6-9 uur, donderdag 11 juni 9-13 uur) is het voor eindgebruikers niet mogelijk om het wachtwoord te wijzigen of een e-mail alias aan te maken (medewerkers). Tevens kunnen er geen x-accounts worden aangemaakt (inclusief Blackboard gastaccounts).	
---	--

Evaluatie:

Voorstel Henk Swaters n.a.v. onderstaande security/privacy incident:

Evaluatie:

Voorstel Henk Swaters n.a.v. onderstaande security/privacy incident:

1. Hoe handelen we na een security/privacy incident tijdens een Change. Ik denk dat er dan overleg moet zijn met houder, security manager en andere betrokkenen welke beheersmaatregelen we nemen.
2. Hoe kunnen we beter testen? Ik denk dat er vaker e-mail berichten verstuurd worden vanuit applicaties.

Ad 1. Maatregelen om incidenten onder controle te houden zijn genomen, namelijk starten met batchgewijs versturen van de mails, en daarbij betrekken van de ICTS servicedesk. Gezien de aard van een dergelijk incident is het vaak zaak om eerst te handelen om het 'kwaad' te beperken (blokkeren, informeren) en daarna wel de vervolgstappen breder te bespreken.

Ad 2. In het testtraject wordt alle mail gerouteerd naar de ontwikkelaars. De mailclients herkennen dat hetzelfde to-adres meerdere keren wordt gebruikt en daarmee kun je niet zien dat het vorige mailadres (de vorige mailadressen) blijft (-ven) staan. In de hertest is daarom gewerkt met meerdere verschillende mailadressen.

Je moet onderscheid maken tussen bulk mailings waarbij iedereen dezelfde mail krijgt (en geadresseerden in de BCC moeten staan) en massa-mailings van gepersonaliseerde e-mails. In dit geval betreft het ook nog eens mails met veel privacy-gevoelige en security-gevoelige informatie.

Voor deze mailing is een aparte mailbox ingericht zodat je precies kunt nagaan wat wanneer naar wie is verstuurd. Er wordt vaak (ook vanuit TAP) veel minder controleerbaar vanuit de applicatie ge-emaild, waarbij dus geen logging plaatsvindt. Bijvoorbeeld: een welkomsmail bij x-accounts, notificatiemails voor afsluiten accounts.

3. Voor het overige liep deze change prima, vanwege:
- Ervaring en processen/procedures, bemensing, testplan vanuit TAP 1.0-1.2
 - Vanzelfsprekende afstemming en medewerking vanuit CES/CSA en HR
 - Heldere (nieuwe) rol overkoepelend beheer
 - Beperkte scope

~~~~~

**From:** "[simon.engelberts@utwente.nl](mailto:simon.engelberts@utwente.nl)"  
**Date:** Monday 15 June 2015 18:49  
**To:** Henk Swaters  
**Subject:** mailing studenten accountbrieven

Henk,

Helaas ging er wat mis bij de eerste mailing van 50 accountbrieven. We weten wat er fout is en lossen dit morgenvroeg op. Het is wel een vervelende fout, omdat accountgegevens ook bij anderen van deze groep terecht zijn gekomen. We hebben daarom deze 50 accounts geblokkeerd en mailen hen dat ze binnen enkele dagen een nieuw wachtwoord krijgen. De servicedesk is op de hoogte en werkt hieraan mee. CSA is ook op de hoogte.

Naar verwachting kunnen we morgenvroeg de verzending weer oppakken met de volgende accounts.

In de *loop* van het verzenden werd het To-veld niet overschreven maar aangevuld. In Test hebben we dit niet gezien omdat daar alle mail naar het ontwikkelaars mailadres ging.

**From:** Swaters, H.W. (ICTS)  
**Sent:** dinsdag 16 juni 2015 09:51  
**To:** Engelberts, S.J.T. (ICTS)  
**Cc:** Berenschot, M. (ICTS)  
**Subject:** Re: mailing studenten accountbrieven

Hoe ziet de mail eruit die naar de studenten gestuurd is en hoe ziet de mail eruit waarin we uitleggen wat er fout gegaan is? Is functioneel beheer van CES hierbij betrokken en heeft fb akkoord gegeven op de e-mail?

Marc heeft dit privacy incident gemeld bij de security oficer en functionaris gegevensbescherming.

**From:** "[simon.engelberts@utwente.nl](mailto:simon.engelberts@utwente.nl)"  
**Date:** Tuesday 16 June 2015 10:36  
**To:** Henk Swaters  
**Cc:** "Berenschot, M. (ICTS)"  
**Subject:** RE: mailing studenten accountbrieven

Henk, zie in de bijlage het voorstel voor de uitleg-email, Janjaap heeft deze misschien nog iets aangepast.

CES/CSA is ook op de hoogte gesteld en ze hebben het intern met Student Services besproken zodat ze daar op eventuele vragen kunnen reageren. Impliciet hebben ze het verdere oplossen/afhandelen aan ICTS overgelaten.

De mailtekst, met tevens zichtbaar de privé/studielink emailadressen in het TO veld:

Beste voornaam achternaam.

Als student van de Universiteit Twente kun je gebruikmaken van de ICT voorzieningen op de UT.

Hieronder staan je persoonlijke accountgegevens: je ICT login naam (studentnummer), wachtwoord en e-mailadres. Vanaf vandaag kun je het e-





**ONLY CHGMGR: neem contact op met de  
Change Manager!!!**

## Beoordelen

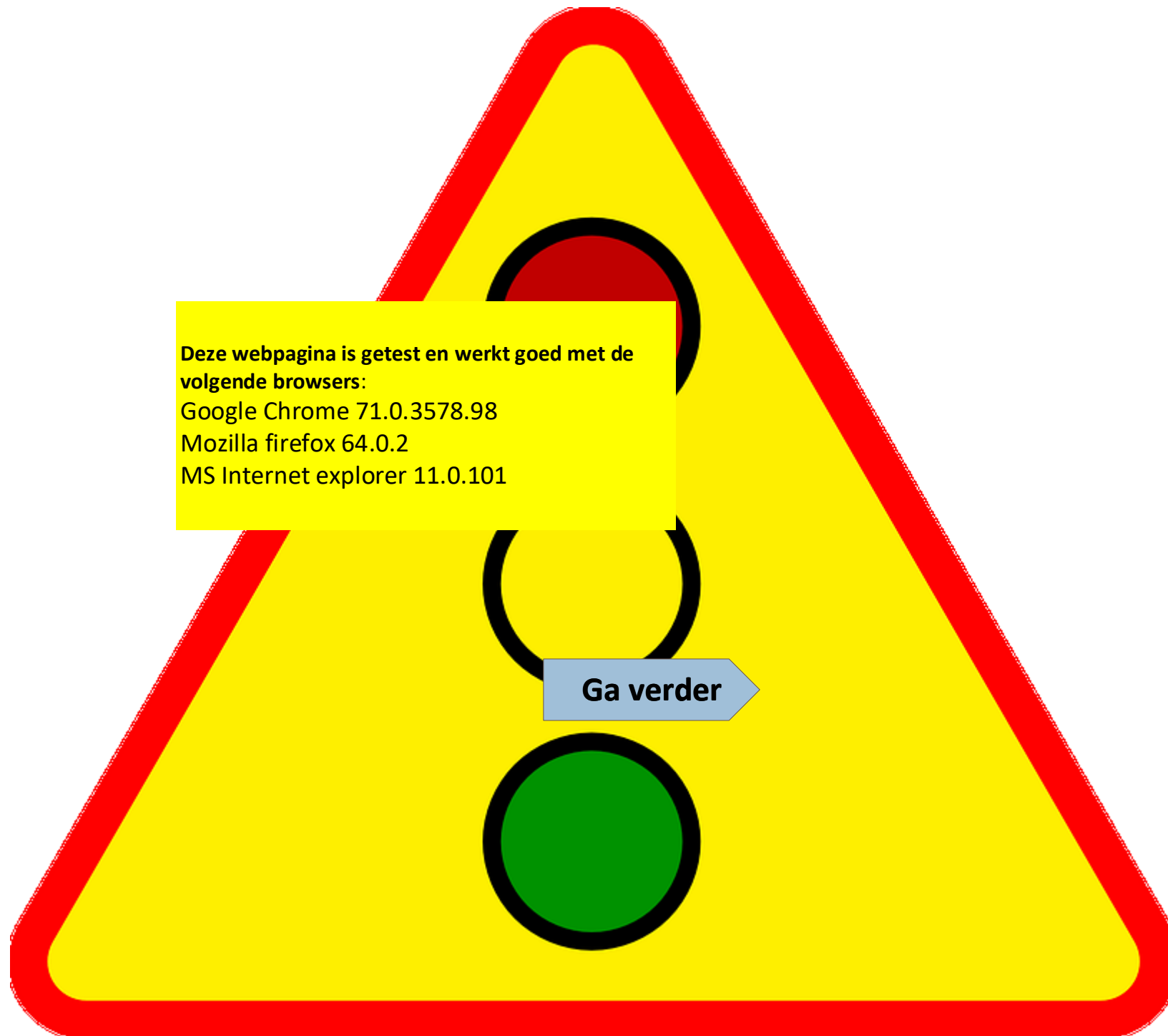
De [change](#)-categorie is van belang voor de besluitvorming over, en de afhandeling van de change.  
De categorisering vindt plaats op basis van de [impact](#) die de change kan hebben op de services, het informatiesysteem en de organisatie. De categorie wordt bepaald door het vaststellen van de complexiteit, het risico, en de resources (o.a. personeel etc.). De complexiteit en risico's hebben betrekking op technische (hoe moeilijk is de wijziging) en organisatorische (wie zijn bij de wijziging betrokken) aspecten.

**Impact** Beoordelen wat de gevolgen (kunnen) zijn voor de dienstverlening

- ☐ Uitwerkingen van bovenstaande punten moeten worden terug gemeld aan de CAB en de betrokkenen bij de implementatie. Een [standaard evaluatieformulier](#) is beschikbaar. Op deze manier wordt van de opgedane ervaringen geleerd en kan dit de volgende keer anders aangepakt worden.

**Terug naar  
procesflow**

ONLY CHGMGR: neem contact op met de  
Change Manager!!!



Deze webpagina is getest en werkt goed met de  
volgende browsers:

Google Chrome 71.0.3578.98

Mozilla firefox 64.0.2

MS Internet explorer 11.0.101

Ga verder

**ONLY CHGMGR: neem contact op met de Change Manager!!!**

### Toetsingscriteria (details) Change Manager (en CAB indien van toepassing)

De Change Manager (en CAB) beoordeelt aangeboden changes aan de hand van de onderstaande criteria (bovenop de criteria genoemd in paragraaf *Change ('to be or not to be')* en *Toetsingscriteria Change Management* ;

Is er voor uitvoering van de wijziging vooraf gedacht en gewerkt aan:

- Risico & Impact analyse (+ testplan)
- Communicatieplan (Voorlichting, servicedesk, onderhoudskalender, gebruikers(groepen) etc.))
- Toetsen aan de SLA (OTAP-straat)
- Is er afstemming geweest met specialisten die acties moeten uitvoeren
- Is er afstemming geweest en een akkoord van andere belanghebbenden (houders, change coordinatoren en/of eigenaren van andere services die mogelijk hinder kunnen ondervinden)
- Stappenplan beschikbaar? (incl. tijdslijn met testmomenten en go/nogo momenten)
- Backout plan beschikbaar
- Testplan beschikbaar
- Beschikbaarheid personeel voor, tijdens en na de change
- CMDB aanpassing bij infrastructuurwijziging of wijziging van een CI uit de CI category scope
- Aanpassing documentatie en/of handleidingen
- Datum/tijdstip bepaalt voor uitvoering change
- Is voor bepalen en controle van de uitvoeringsdatum gebruik gemaakt van het gecombineerde overzicht Onderhoudsvensters LISA, FB en Jaarcirkel CES en
- Is gecontroleerd of de uitvoeringsdatum/tijdstip niet samenvalt met een UT evenement of activiteit (bijv. tentamens, Batavierenrace etc.) waarbij de change hinder kan opleveren
- Service owner moet altijd geïnformeerd zijn en akkoord geven (specifiek als het infrastructurele changes betreffen!)
- Voor een infrastructurele aanpassing die verschillende change momenten 'kent' omdat in fasen aanpassingen uitgevoerd moeten worden, **niet** toestaan dat het voldoende is om 1 changeregistratie aan te maken.  
Hiervoor moet voor elke changeaanpassing een aparte change geregistreerd worden. De eerstvolgende mag pas uitgevoerd worden als er een AKKOORD gegeven is voor de vorige uitgevoerde in de serie.  
Wel toestaan als er voor een langere-periode-change gebruik gemaakt wordt van workorders die gedurende de hoofd-change-periode de verschillende uit te voeren fasen vertegenwoordigen.  
Elke volgende workorder mag pas starten als de vorige akkoord is en er dus een GO voor starten van de volgende gegeven wordt.
- CAB moet alert zijn dat er niet gelijktijdig 2 infrastructurele changes uitgevoerd mogen/gaan worden!  
De change coordinatoren hebben hier zelf ook een verantwoordelijkheid in. Bijvoorbeeld: binnen ITO horen de teamleiders elkaar altijd te informeren over op handen zijnde (grote) changes.  
Maar dit geldt ook voor alle change coordinatoren en teamleiders binnen LISA!

### Impact and resource assessment

Bij het uitvoeren van het impact en resource assessment moeten Change Management, de CAB, ECAB of anderen (genomineerd door Change Management of CAB members) het volgende beoordelen:

- Wie *regelt* de aanvraag voor de wijziging
- Wat is de *reden* voor de aanvraag
- Wat is de *return* die is vereist
  - Het effect als de change niet uitgevoerd wordt
- Wat zijn de *risico's* van de wijziging
  - De impact op georganiseerde evenementen tijdens de plandatum van de change
  - De impact van de Change op andere diensten;
  - Consequentie voor de exploitatie;
  - De impact op andere services die van dezelfde infrastructuur afhankelijk zijn;
- Welke *resources* zijn vereist om de wijziging te realiseren
  - Hoeveelheid tijd, specialisten, tooling, infrastructuur elementen, financiën etc.
  - Plannen mbt fallback, security, communicatie
- Wie is *responsabel* (verantwoordelijk) voor bouwen, testen en implementatie
- Wat is de *relatie* met andere wijzigingen
  - Evt. conflicten met andere wijzigingen

**Terug naar  
Procesflow**