

Changemanagement​proces

Voorbeelddocument

Januari 2025



**Let op: verwijder deze pagina voor gebruik**

**Over dit voorbeelddocument**

**Dit voorbeelddocument helpt je met het maken van een eigen changemanagementproces. Elke school en elk schoolbestuur is anders. Pas het proces daarom aan aan jouw eigen situatie.**

**Aanpassen van dit voorbeelddocument**

Let bij het aanpassen van het document op het volgende:

* Bij hoofdstukken en paragrafen zijn soms toelichtingen geplaatst. Verwijder deze voordat je het proces definitief maakt.
* Deze procesbeschrijving gaat ervan uit dat taken, rollen en functies die nodig zijn om het proces uit te voeren bij de juiste personen belegd zijn. Is dit niet zo? Ga dan eerst naar fase 1 van het Groeipad.
* Geel gearceerde teksten moet je vervangen door eigen tekst.

**Totstandkoming**

Dit voorbeelddocument is samengesteld door Kennisnet. Binnen het programma Digitaal Veilig Onderwijs bundelen het ministerie van OCW, Kennisnet, SIVON, de PO-Raad en de VO-raad hun krachten voor een onderwijssector waarin iedere leerling digitaal veilig kan leren en medewerkers digitaal veilig kunnen werken.

**Sommige rechten voorbehouden**

Hoewel aan dit document de uiterste zorg is besteed, aanvaardt Kennisnet geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten of onvolkomenheden. Ook aanvaardt Kennisnet geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook, ontstaan uit het (onjuiste) gebruik van dit document.



Dit template is opgesteld door Kennisnet en verschijnt onder de licentie [*Creative Commons Naamsvermelding 4.0 Nederland*](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.nl).

**Vragen?**

Heb je vragen over dit voorbeelddocument? Kijk voor meer informatie op [*normenkaderibp.kennisnet.nl/groeipad*](file:///Users/jhgerrits/Documents/1.%20Kennisnet%20voorbeeldocumenten/normenkaderibp.kennisnet.nl/groeipad)of stuur een mail naar *ibp@kennisnet.nl**.*

**Documentgeschiedenis**

***Toelichting***

* *Geef hier aan wie het document goedkeurt. Dat kan bijvoorbeeld de proceseigenaar zijn, maar ook het bestuur.*
* *Geef aan of het document openbaar, vertrouwelijk of geheim is en wie het in die gevallen mogen zien.*

**Revisies**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Datum** | **Auteur** | **Review** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Vaststelling**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Functie** | **Versie** | **Datum** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Documentclassificatie**

|  |  |
| --- | --- |
| **Classificatie** | **Beschrijving** |
| Openbaar | Dit document mag zonder beperkingen worden gedeeld |
| Vertrouwelijk | Dit document mag worden gedeeld met medewerkers van <naam schoolbestuur en eventuele andere organisaties>. |
| Geheim | Dit document is exclusief bestemd voor de volgende personen: <bijv. leden MT>. |

**Inhoudsopgave**

[1 Doelstelling changemanagement 5](#_Toc189138635)

[2 Rollen, taken en verantwoordelijkheden 5](#_Toc189138636)

[2.1 Taken en verantwoordelijkheden change manager 7](#_Toc189138637)

[3 Processchema 8](#_Toc189138638)

[4 Beschrijving processtappen 9](#_Toc189138639)

[4.1 Indienen en registeren 9](#_Toc189138640)

[4.2 Classificeren en impactanalyse 10](#_Toc189138641)

[4.3 Accepteren 12](#_Toc189138642)

[4.4 Plannen 12](#_Toc189138643)

[4.5 Coördineren 13](#_Toc189138644)

[4.6 Evalueren 14](#_Toc189138645)

[5 Afspraken met leveranciers 15](#_Toc189138646)

[Bijlage A 16](#_Toc189138647)

[Criteria herkomst wijzigingsverzoek 16](#_Toc189138648)

# Doelstelling changemanagement

Changemanagement is het op een gestructureerde manier doorvoeren van wijzigingen aan de ICT-omgeving, waardoor onnodige verstoringen en fouten worden voorkomen. Daarbij kan het zowel gaan om applicaties, procedures, processen en systeem- en serviceparameters als om de onderliggende ICT-infrastructuur. Changemanagement heeft als doel de continuïteit van het onderwijs te waarborgen door:

* De kans te verkleinen dat de ICT-omgeving door wijzigingen niet beschikbaar is. Met de voorzieningen die in het changemanagementproces zijn ingebouwd om voorzieningen terug te draaien, kunnen eventuele onverwachte storingen beter worden opgevangen.
* De kans op beveiligingsincidenten te verminderen door voordat wijzigingen worden uitgevoerd ze op beveiligingsconsequenties te toetsen.
* Ervoor te zorgen dat voor de informatiebeveiliging relevantie instellingen van de ICT-omgeving, niet ongecontroleerd en ongeautoriseerd worden gewijzigd. De ICT-infrastructuur die aan de beveiligingsnormen voldoet, blijft hiermee aan het gewenste niveau voldoen.

# Rollen, taken en verantwoordelijkheden

In onderstaand schema zijn de rollen, taken en verantwoordelijkheden vastgelegd voor het uitvoeren van het changemanagement binnen <naam schoolbestuur>.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rol** | **Taak** | **Contact** |
| ​Gebruikers/docenten | * ​Aanvragen van wijzigingen
* Aanleveren benodigde informatie
* Accepteren van de wijziging
 | ​ |
| ​Changemananger | * Zie paragraaf 2.1: 'Taken en verantwoordelijkheden changemanager’
 | <Naam> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  *Bij afwezigheid*: <Naam 2> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  |
| Change Advisory Board (CAB)    | * Autoriseren Verzoek Tot Wijziging (VTW) oftewel Request For Change (RFC)
* Beoordelen impact van wijziging
 | Voorzitter:<Naam> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  ICT-verantwoordelijke:<Naam> <Rol><Naam> <Rol><Naam>  |
| Behandelaar (leverancier 1)  | * ​​<Verantwoordelijkheden en afspraken leverancier 1>
 | <Naam> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  *Bij afwezigheid*: <Naam 2> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  |
| Behandelaar (leverancier 2)  | * ​​<Verantwoordelijkheden en afspraken leverancier 2>
 | <Naam> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  *Bij afwezigheid*: <Naam 2> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  |
| IBP’er/FG    | * ​Bepalen impact van wijziging op informatiebeveiliging en privacy
 | <Naam> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  *Bij afwezigheid*: <Naam 2> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  |
| ​​<Nadere invulling door school>  | * ​​<Taak/verantwoordelijkheid>
 | <Naam> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  *Bij afwezigheid*: <Naam 2> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  |
| ​​<Nadere invulling door school>  | * ​​<Taak/verantwoordelijkheid>
 | <Naam> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  *Bij afwezigheid*: <Naam 2> Telefoon: <vul in> E-mail: <vul in>  |

## Taken en verantwoordelijkheden change manager

De changemanager voert onderstaande activiteiten uit (bij uitbesteding stuurt de changemanager deze aan en controleert ze):

* Inrichten en beheren van het changemanagementproces.
* Beoordelen van de volledigheid en juistheid van het wijzigingsvoorstel oftewel change request.
* Erop toezien dat de wijzigingsprocedures worden gehandhaafd en bewaken van de voortgang van de afhandeling van wijzigingen.
* In overleg met de indiener classificeren van het wijzigingsvoorstel op basis van prioriteit en categorie (bijlage <vul in>).
* Verantwoordelijk voor het toewijzen van de wijziging aan de juiste oplosgroep.
* Op een geaccepteerd wijzigingsvoorstel een impactanalyse laten uitvoeren en op basis van de impactanalyse een rapportage opstellen die het volgende bevat:
* aannames;
* beperkingen;
* omvang;
* consequenties wijzigingsvoorstel;
* oplossingsalternatief en betrokken configuratie-items;
* uit te voeren activiteiten;
* begroting;
* risicoanalyse.
* Een Change Advisory Board (CAB) instellen waarin alle expertise is verzameld, zodat de wijzigingsvoorstellen op alle aspecten kunnen worden beoordeeld.
* Het CAB van de rapportage van de uitgevoerde impactanalyse en de planning voorzien op basis van de uitgevoerde impactanalyse.
* Voorzitten van het CAB dat de wijzigingsvoorstellen autoriseert of afkeurt. Het CAB gebruikt impactanalyses om de wijzigingsvoorstellen te beoordelen. De planning gebruikt het CAB om de haalbaarheid van een wijzigingsvoorstel voor een bepaalde datum te kunnen beoordelen.
* Beheren van urgente wijzigingsvoorstellen met een afwijkende procesgang. Ervoor zorgen dat deze altijd worden getest. De procesgang rondom urgente wijzigingsvoorstellen bijhouden en deze te allen tijde kunnen verantwoorden aan het CAB en de ICT’er.

# Processchema



# Beschrijving processtappen

## Indienen en registeren

***Toelichting***

*Je geeft bij deze stap aan hoe wijzigingen worden ingediend en geregistreerd. Meestal gebeurt dit via een formulier Verzoek tot Wijziging (VTW) en wordt dit vastgelegd in een servicedesk-applicatie of changeregister. Geef aan wat van toepassing is.*

Alle wijzigingsverzoeken worden ingediend met het formulier VTW en vervolgens geregistreerd in <vul in>. Het formulier VTW wordt tijdens de registratie als bijlage toegevoegd. De volgende informatie wordt vastgelegd:

* unieke identificatie van de wijziging (wijzigingsnummer);
* datum van het verzoek tot wijziging;
* naam van degene die het verzoek heeft gedaan;
* korte beschrijving van het verzoek;
* status, deze is initieel: ‘Ingediend’;
* bestandslocatie van het formulier VTW.

Als bovenstaande gegevens niet voorhanden zijn, wordt het wijzigingsverzoek geweigerd. Bij een geaccepteerde wijziging wordt het wijzigingsnummer (referentie) doorgegeven aan de indiener.

Herkomst wijzigingsverzoek
Door het changemanagementproces worden alleen geautoriseerde en geaccepteerde wijzigingsverzoeken in behandeling genomen. In bijlage A is vastgelegd waar een wijzigingsverzoek vandaan mag komen

Toewijzen oplosgroep
De medewerker die de wijziging registreert, noteert ook de oplosgroep (het expertiseteam) dat de wijziging zal behandelen. De changemanager is eindverantwoordelijk voor de juiste toewijzing.

Toevoegen van informatie
Als het wijzigingsverzoek is geaccepteerd, voegen de changemanager en de behandelaars in het verdere verloop van de wijziging steeds meer informatie toe aan de geregistreerde wijziging en het bijbehorende formulier VTW. Zoals:

* urgentie;
* impact;
* prioriteit;
* categorie;
* oplosgroep/medewerker die het verzoek behandelt;
* testresultaten;
* implementatieplan, inclusief een roll-backplan (terugvalscenario);
* actuele datum en tijd van de wijziging;
* reden van een eventuele afkeuring van het wijzigingsverzoek.

## Classificeren en impactanalyse

Wijzigingen worden systematisch geclassificeerd op impact en worden geautoriseerd op basis van de impactanalyse. Als het wijzigingsverzoek is geaccepteerd, wordt met behulp van de urgentie en impact de prioriteit bepaald en de categorie van de wijziging aangegeven.

Impact
De impact gaat over de mate waarin het uitvoeren van de wijziging effect heeft op de continuïteit van de ICT-omgeving, het onderwijs of de bedrijfsvoering van de school. Om de impact van de wijziging te kunnen vaststellen, worden de volgende aspecten beoordeeld en vastgelegd op het formulier VTW onder Checklist Impact:

* impact op de financiële situatie van de school. Denk hierbij aan zowel de kosten als de baten;
* impact op de gebruikersorganisatie van de school;
* inspanning die de gebruikersorganisatie van de school moet leveren;
* impact op het onderwijsproces;
* impact op samenwerkingsverbanden;
* impact op het schoolpersoneel;
* impact op de ICT-omgeving;
* impact op het beheer;
* inspanning die de ICT-organisatie en ICT-leveranciers moeten leveren;
* impact op de informatiebeveiliging van de school;
* impact op de bescherming van persoonsgegevens. Denk hierbij aan zowel de persoonsgegevens van medewerkers van de school als van leerlingen.

Bepaal de mogelijke impact van de wijziging en registreer deze op het formulier VTW. Hieronder volgt een voorbeeld van impactcodes:

|  |  |
| --- | --- |
| **Code** | **Omschrijving** |
| 3  | **Grote gevolgen/Groot**: Een wijziging waarbij een aanzienlijke inspanning nodig is, 1 of meerdere aspecten een grote impact hebben en/of die aanzienlijke ingrepen in de ICT-omgeving vereisen. |
| 2  | **Substantiële gevolgen/Middelgroot**: Wijzigingen waarbij flinke inspanningen nodig zijn, 1 of meerdere aspecten een middelgrote impact hebben en/of die substantiële ingrepen in de ICT-omgeving vereisen.  |
| 1  | **Geringe gevolgen/Klein**: Deze wijzigingen kunnen veelal relatief eenvoudig worden afgehandeld. Er is weinig werk mee gemoeid en er wordt weinig veranderd.  |

Urgentie
Urgentie is een maatstaf die aangeeft hoe lang een gewenste wijziging kan worden uitgesteld zonder dat dit impact heeft op de continuïteit van het onderwijs of de bedrijfsvoering van de school. Een wijziging met een hoge impact kan een lage urgentie hebben als bijvoorbeeld de impact de continuïteit pas schaadt aan het eind van het schooljaar. Bepaal in overleg met de indiener van het wijzigingsverzoek de urgentie en registreer de bepaalde urgentiecode op het wijzigingsformulier. Hieronder volgt een voorbeeld van urgentiecodes:

|  |  |
| --- | --- |
| **Code** | **Omschrijving** |
| 3  | De wijziging kan geen uitstel verdragen.  |
| 2  | De wijziging kan uitstel verdragen.  |
| 1  | De wijziging kan worden gerealiseerd wanneer daar tijd en geld voor is.  |

Categorieën wijzigingen
Er zijn verschillende categorieën wijzigingen mogelijk:

* **Standaardwijzigingen**: Dit zijn routinematige beheertaken, die gestandaardiseerd worden uitgevoerd. Dit type wijziging is door changemanagement of het CAB eenmalig geautoriseerd en hoeft niet elke keer opnieuw te worden beoordeeld.
* **Spoedwijzigingen**: Dit type wijziging is een oplossing voor incidenten die de continuïteit van het onderwijs of belangrijke ondersteunende processen bedreigen. Ook een spoedaanpassing aan de ICT-infrastructuur – bijvoorbeeld een beveiligingsupdate – valt hieronder. Spoedwijzigingen wijken af van de normale processen, omdat voor dit soort wijzigingen de benodigde middelen meteen moeten worden vrijgemaakt. Ook kan een spoedvergadering van het CAB vereist zijn.
* **Reguliere wijzigingen**: Dit zijn de overige verzoeken om aanpassingen aan de ICT-omgeving aan te brengen. Voor deze wijzigingen geldt het changemanagementproces zoals in dit document beschreven.

Aan de hand van de impact en urgentie kan via onderstaande tabel een categorie worden toegekend aan de wijziging:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   |   | **Urgentie**   |
|   |   | 1 | 2 | 3 |
| **Impact** | **3**  | Regulier | Regulier | Spoed |
| **2**  | Regulier | Regulier | Spoed |
| **1**  | Standaard | Standaard | Standaard |

Afhandelingsprocedures

Aan de verschillende categorieën zijn twee specifieke afhandelingsprocedures gekoppeld.

1. Reguliere procedure

Bij de reguliere procedure wordt het changemanagementproces van een wijzigingsverzoek normaal doorlopen. Er worden geen aparte vergaderingen van het CAB belegd.

* Changemanagement registreert, beoordeelt en classificeert het wijzigingsvoorstel normaal binnen het kader van de standaardwerkzaamheden.
* Changemanagement meldt het wijzigingsvoorstel aan voor de agenda van de eerstkomende bijeenkomst van het CAB.
* Het CAB beslist tijdens de vergadering over het wijzigingsvoorstel.

2. Spoedprocedure

De spoedprocedure is bestemd voor wijzigingsverzoeken die impact hebben en geen uitstel verdragen. Bij spoedwijzigingen wordt het changemanagementproces doorbroken.

* Changemanagement registreert en beoordeelt het voorstel met voorrang vóór de standaardwerkzaamheden.
* Ter voorbereidende besluitvorming meldt changemanagement het wijzigingsvoorstel aan bij degene die verantwoordelijk is voor de wijziging (bijvoorbeeld de projectleider, ICT’er). De verantwoordelijke neemt een voorlopig besluit ter voorbereiding van de besluitvorming in het CAB en roept zo snel mogelijk het CAB bijeen.
* Het CAB komt op verzoek van de verantwoordelijke bijeen en beslist onmiddellijk over het voorstel. De verantwoordelijke stelt samen met degenen die eindverantwoordelijk zijn voor de uitvoering de planning vast.

## Accepteren

Tijdens de impactanalyse voert de changemanager een globale controle uit om vast te stellen of een wijzigingsverzoek onlogisch, onwerkbaar of onnodig is. Dergelijke aanvragen worden afgewezen met opgaaf van reden. De aanvrager krijgt de gelegenheid om de aanvraag te verdedigen als deze is afgewezen en/of om het wijzigingsverzoek opnieuw in te dienen. De status van de wijziging wordt veranderd naar ‘afgewezen’.

## Plannen

Changemanagement legt de planning van de wijziging vast in het formulier VTW en het Changeregister. Het Changeregister bevat hiermee de details van alle goedgekeurde wijzigingen en hun planning. Leden van het CAB adviseren over de planning van een wijziging, want er moet rekening worden gehouden met de beschikbaarheid van het personeel, de middelen, de te maken kosten en de gebruikersorganisatie van de school. Changemanagement heeft een gedelegeerde autoriteit en handelt namens de ICT’er van de school. Voorafgaand aan de behandeling in het CAB kan het voor wijzigingen met een grote impact noodzakelijk zijn instemming te verkrijgen van de ICT’er. Goedkeuring van de wijziging omvat vier aspecten:

* **Financiële goedkeuring**: kosten-batenanalyse en budgettering.
* **Technische goedkeuring**: impact, noodzakelijkheid en haalbaarheid.
* **Functionele goedkeuring**: goedkeuring van de gebruikers betreffende functionaliteit.
* **Goedkeuring informatiebeveiliging**: goedkeuring en acceptatie van de maatregelen die bij de impactanalyse zijn gedetecteerd om de consequenties voor informatiebeveiliging te minimaliseren.

## Coördineren

Goedgekeurde wijzigingen worden doorgegeven aan de behandelaars die betrokken zijn bij de bouw en samenstelling ervan. Voordat deze wijzigingen kunnen worden doorgevoerd, moeten ze eerst worden getest. Ter ondersteuning van de wijzigingen wordt communicatie ingezet.

​​

​Bouwen

Niet alle wijzigingen hebben een expliciete bouwfase. Zo worden gestandaardiseerde wijzigingen direct ingepland en uitgevoerd. Deze standaardwijzigingen worden wel geregistreerd als wijziging. Deze registratie is nodig om de voortgang te bewaken en hierover te rapporteren.

* Het bouwen of samenstellen van de wijziging kan inhouden dat er een nieuwe versie van bijvoorbeeld software, componenten van ICT-infrastructuur of parameters komt. Dit betekent dat er ook **nieuwe documentatie, handleidingen en installatieprocedures** komen, inclusief een roll-backprocedure en aanpassingen op de hardware. De nieuwe versies worden vastgelegd in een systeem voor versiebeheer, bijvoorbeeld de Configurationmanagement database (CMDB). De Changemanager vervult hierbij een coördinerende rol.
* Als onderdeel van de oplevering van een wijziging moet ook een **roll-backprocedure** aanwezig zijn. Als de wijziging niet het gewenste resultaat oplevert, is de situatie daarmee terug te draaien. In deze procedure wordt beschreven onder welke condities tot een terugval wordt overgegaan en wie daartoe het besluit neemt. Changemanagement keurt de wijziging niet goed als er geen roll-backprocedure is.
* Als de wijziging impact heeft op de gebruikersomgeving, wordt dat **gecommuniceerd**.
* Verder wordt in de bouwfase een **implementatieplan** opgesteld en worden bekende fouten van te implementeren wijzigingen geregistreerd.

Testen

Wijzigingen worden onafhankelijk getest volgens de testplannen. Deze worden gemaakt voordat de tests worden uitgevoerd en belangrijke elementen, zoals beveiliging en prestatie, worden hierin opgenomen. Testplannen en -resultaten worden bewaard.

* De gebruikersorganisatie en indiener van de wijziging bepalen de **acceptatiecriteria** van de wijziging en acceptatietests, voeren deze uit en leggen ze vast.
* De **resultaten van de wijziging, de roll-backprocedure en de instructies voor het uitvoeren van de wijziging** worden grondig getest. Afwijkingen van dit principe worden vooraf formeel goedgekeurd. In het geval van spoedeisende wijzigingen gebeurt dit eventueel achteraf.
* Ook **de wijze waarop de toetsing van het resultaat van de wijziging in productie wordt uitgevoerd**, wordt getest. De uitvoering van de wijziging zelf en de toetsing van het uiteindelijke resultaat worden functioneel gescheiden. De verantwoordelijke eindgebruikers en de indiener van de wijziging accorderen de toetsingsresultaten.
* Als een wijziging impact heeft op de informatiebeveiliging, wordt in overleg met de IBP’er/FG bepaald of er **specifieke informatiebeveiligingstesten** moeten worden uitgevoerd. Denk aan penetratietesten, codereviews et cetera. Waar nodig wordt overige, niet gewijzigde apparatuur en programmatuur gecontroleerd op ongewijzigde werking in de nieuwe situatie (regressietesten).
* Er is voor de testwerkzaamheden een **aparte testomgeving**. Bouwers, degenen die het wijzigingsverzoek hebben ingediend of vertegenwoordigers daarvan (de gebruikersorganisatie van de school) en ICT-beheer voeren de testen uit. Er is een scheiding tussen de omgeving waar is gebouwd en de omgeving waar wordt getest. Een partij die onafhankelijk is van de bouw voert de test uit.
* Zowel gebruikers (gebruiksacceptatie) als beheerders (productie-acceptatietest) voeren **acceptatietests** uit. De acceptatietest maakt deel uit van het geheel aan testen die in het kader van de wijziging plaatsvinden. Ook zijn er duidelijke voorschriften nodig voor het toezichthouden op de kwaliteit van het testen en van de documentatie van de testresultaten.

Implementeren

Changemanagement ziet erop toe dat de wijziging op schema ligt. Er moet een duidelijk communicatieplan zijn waarin staat wie van de wijziging op de hoogte moeten worden gesteld. Denk aan gebruikers, netwerk- en systeembeheer. Een wijziging wordt alleen geïmplementeerd na autorisatie door het CAB. Hierbij wordt getoetst of minimaal het volgende aanwezig is:

* volledig ingevuld VTW-formulier met impactanalyse;
* gedocumenteerde testresultaten;
* akkoord van belanghebbenden;
* handleiding voor het uitvoeren van de wijziging;
* controle- of evaluatieplan voor het controleren van de werking van de wijziging;
* terugvalprocedure (roll-backprocedure);
* communicatieplan.

CAB motiveert en autoriseert uitzonderingen hierop. Waar nodig – en op basis van de impactanalyse – draait het veranderde systeem enige tijd parallel aan het oude, waarbij gedrag en resultaat worden vergeleken.

## Evalueren

Doorgevoerde wijzigingen, met uitzondering van de standaardwijzigingen, worden geëvalueerd. Hierbij wordt in elk geval vastgesteld of de wijziging niet tot incidenten heeft geleid en of de juiste classificatie is toegepast. Daarna wordt zo nodig in het CAB bepaald of er nog verdere nazorg nodig is. Daarbij let het CAB op de volgende zaken:

* Is de wijziging in de productieomgeving sluitend en aantoonbaar gedocumenteerd in bijvoorbeeld het versiebeheersysteem?
* Heeft de wijziging het beoogde doel bereikt?
* Zijn de gebruikers tevreden met het resultaat?
* Zijn er nevenverschijnselen opgetreden?
* Zijn de geraamde kosten en inspanningen niet overschreden?

Is de wijziging een succes en zijn alle activiteiten voor de wijziging aantoonbaar gereed? Dan kan het wijzigingsverzoek worden afgesloten. Is de wijziging geen succes? Dan wordt de procesgang hervat op de plaats waar het is misgegaan, met een aangepaste werkwijze.

# Afspraken met leveranciers

***Toelichting***

*Heb je bepaalde software of diensten uitbesteed? Dan is het nodig dat je met je leveranciers afspreekt dat ze aan changemanagement doen en zich daarbij aan jouw eisen houden. Leg daarom hier vast hoe je dat doet.*

* In het contract met leveranciers wordt vastgelegd dat de leverancier een changemanagementproces uitvoert dat aan de hiervoor genoemde normen voldoet.
* Het changemanagementproces bij de leverancier en dat bij de ICT-organisatie van de school worden op elkaar afgestemd. Dit geldt in het bijzonder voor de wederzijdse planning van de wijzigingen (wijzigingskalenders).
* In het contract met leveranciers wordt vastgelegd welke categorieën wijzigingen de leverancier autonoom binnen het eigen changemanagementproces mag doorvoeren, en over welke wijzigingen afstemming met het changemanagementproces van de school plaatsvindt.
* In het contract met leveranciers wordt vastgelegd welke eisen de school stelt aan de informatievoorziening over de wijzigingen bij de leverancier.

# Bijlage A

## Criteria herkomst wijzigingsverzoek

Wijzigingsverzoeken kunnen worden ingediend door of zijn een gevolg van:

* **Problemmanagement**: het indienen van een wijzigingsverzoek bij changemanagement om een bekende/structurele fout op te lossen met als doel de ICT-omgeving te stabiliseren.
* **Gebruikersorganisatie van de school**: verzoeken om meer of andere functionaliteiten van de ICT-omgeving. Bijvoorbeeld leraren of functioneel beheer dienen deze verzoeken in.
* **Leveranciers**: zij brengen nieuwe releases en upgrades uit van hun producten en geven daarbij aan welke structurele fouten daarin zijn weggenomen en welke nieuwe functionaliteiten zijn geïmplementeerd. Ook kunnen zij aangeven dat bepaalde versies niet langer worden ondersteund of dat zij voor een versie geen garanties kunnen afgeven.
* **Projecten**: een project kan meerdere wijzigingen tot gevolg hebben.
* **Wetgeving**: als aan de ICT-omgeving nieuwe of veranderde wettelijke eisen worden gesteld of als er nieuwe eisen voor de ICT komen rondom beveiliging, bedrijfscontinuïteit en licentiebeheer.