



Spinware Solutions B.V.
veilig werken met de cloud

Changemanagement beleid

Versie: september 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Het changemanagement proces	4
2.1. Rollen en Verantwoordelijkheden	4
2.2. Taken & verantwoordelijkheden Change Manager	4
2.3. Waar komen wijzigingsverzoeken vandaan?	5
2.4. Soorten wijzigingen.....	5
2.5. Wijzigingsproces	5
2.6. Communicatie.....	5
2.7. Back-out plan	6
2.8. Audits en documentatie.....	6
2.9. Noodwijzigingen	6
3. Conclusie.....	7

1. Inleiding

Het changemanagementbeleid van Spinware Solutions B.V. is erop gericht om veranderingen binnen onze IT-systemen en infrastructuren gecontroleerd, efficiënt en met minimale verstoring van de bedrijfsactiviteiten door te voeren.

Dit beleid is van toepassing op alle wijzigingen in IT-systemen, netwerken, softwareapplicaties en hardware die de dagelijkse activiteiten van Spinware Solutions B.V. kunnen beïnvloeden.

Een wijziging, ofwel change, is de toevoeging, verandering of verwijdering van alles dat enig effect kan hebben op IT-systemen en infrastructuren. Het changemanagement beleid zorgt ervoor dat wijzigingen op een eenduidige en gestructureerde wijze worden vastgelegd, geëvalueerd, gepland, getest, geïmplementeerd en gedocumenteerd.

2. Het changemanagement proces

2.1. Rollen en Verantwoordelijkheden

	Risico	Naam
Change Manager	Verantwoordelijk voor het beoordelen en goedkeuren van wijzigingsverzoeken, en voor het coördineren van de implementatie. <i>Zie paragraaf 2.2: 'Taken & verantwoordelijkheden Change Manager'</i>	Rudolf Philipse r.philipse@spinware.nl Bij afwezigheid: Tamer Bilir t.bilir@spinware.nl
Change Aanvrager	De persoon of afdeling die de wijziging aanvraagt en verantwoordelijk is voor het verstrekken van gedetailleerde informatie.	Tamer Bilir t.bilir@spinware.nl
IT-team	Verantwoordelijk voor de technische implementatie van goedgekeurde wijzigingen.	Tamer Bilir t.bilir@spinware.nl Mike Ignacio m.ignacio@spinware.nl

2.2. Taken & verantwoordelijkheden Change Manager

Hier volgt een overzicht van de belangrijkste verantwoordelijkheden van de Change Manager:

- Inrichting en beheer van het changemanagementproces:** De Change Manager is verantwoordelijk voor het opzetten en handhaven van het changemanagementproces, inclusief het toezicht op de uitvoering, of dit nu intern gebeurt of wordt uitbesteed.
- Beoordelen van wijzigingsvoorstellen (Change Requests):** De Change Manager beoordeelt de volledigheid en juistheid van de ingediende wijzigingsvoorstellen en zorgt dat deze voldoen aan de interne procedures en standaarden.
- Handhaving van procedures en bewaking van de voortgang:** De Change Manager ziet erop toe dat alle wijzigingsprocedures worden nageleefd en bewaakt de voortgang van wijzigingen van begin tot eind.
- Classificeren van wijzigingen:** In overleg met de indiener classificeert de Change Manager de wijziging op basis van prioriteit en categorie. Dit helpt bij het bepalen van de volgorde en urgentie van de veranderingen.
- Toewijzen aan oplosgroepen:** De Change Manager is verantwoordelijk voor het toewijzen van wijzigingsverzoeken aan de juiste teams of oplosgroepen die de wijziging zullen implementeren.
- Analyse en rapportage:** De Change Manager laat een analyse uitvoeren op goedgekeurde wijzigingsvoorstellen en stelt een rapportage op met aannames, beperkingen, gevolgen, oplossingsalternatieven, betrokken configuratie-items, kostenraming, en risicoanalyse.
- Beheer van urgente wijzigingen:** De Change Manager beheert het proces voor urgente wijzigingen, waarbij afwijkende procedures gelden. Ze zorgen ervoor dat zelfs urgente

wijzigingen altijd getest worden en dat de voortgang van deze wijzigingen nauwkeurig wordt bijgehouden en verantwoord kan worden.

2.3. Waar komen wijzigingsverzoeken vandaan?

Wijzigingsverzoeken kunnen bij Spinware Solutions B.V. 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.
- **Klanten:** verzoeken om meer, of andere functionaliteiten van de ICT-omgeving. Deze verzoeken worden bijvoorbeeld ingediend door een directeur of beslissingsbevoegde.
- **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.
- **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.

2.4. Soorten wijzigingen

1. **Standaardwijzigingen:** Routinewijzigingen die regelmatig voorkomen en een laag risico hebben. Vooraf goedgekeurd door de Change Manager.
2. **Noodwijzigingen:** Veranderingen die snel moeten worden doorgevoerd om incidenten op te lossen of systeemuitval te voorkomen.

2.5. Wijzigingsproces

1. **Indiening van een Wijzigingsverzoek (RFC):** Alle wijzigingen worden ingediend via een Request for Change (RFC), inclusief details over de aard van de wijziging, de reden, de impactanalyse en een fallback-plan.
2. **Beoordeling en Goedkeuring:** De Change Manager beoordeelt het verzoek, en bij grotere veranderingen wordt het door de CAB geëvalueerd.
3. **Testen en Valideren:** Wijzigingen worden in een testomgeving getest om mogelijke problemen op te sporen.
4. **Implementatie:** Na goedkeuring wordt de wijziging binnen de afgesproken tijdsperiode uitgevoerd.
5. **Evaluatie:** Na de implementatie wordt de wijziging geëvalueerd om te bepalen of de verwachte resultaten zijn bereikt. Eventuele problemen worden gedocumenteerd.

2.6. Communicatie

Alle belanghebbenden worden tijdig geïnformeerd over geplande wijzigingen, mogelijke impact, en uitvaltijden.

2.7. Back-out plan

Voor elke wijziging moet een duidelijk back-out plan aanwezig zijn om de situatie terug te brengen naar de oorspronkelijke staat in het geval van een mislukking.

2.8. Audits en documentatie

Alle wijzigingen worden gedocumenteerd, inclusief het proces, resultaten en eventuele problemen. Periodieke audits worden uitgevoerd om de effectiviteit van het changemanagementbeleid te waarborgen.

2.9. Noodwijzigingen

In noodgevallen kan een wijziging worden geïmplementeerd zonder voorafgaande goedkeuring van de Change Manager, mits dit direct wordt gecommuniceerd en zo snel mogelijk wordt geëvalueerd.

3. Conclusie

Het changemanagementbeleid van Spinware Solutions B.V. is ontworpen om een gestructureerde en gecontroleerde benadering te waarborgen voor alle IT-wijzigingen, waardoor risico's worden beperkt en de continuïteit van de bedrijfsvoering wordt gewaarborgd. Door duidelijke procedures, rollen, en verantwoordelijkheden vast te stellen, zorgen we ervoor dat elke wijziging zorgvuldig wordt beoordeeld, geïmplementeerd en geëvalueerd. Dit beleid bevordert niet alleen de stabiliteit en betrouwbaarheid van onze IT-systemen, maar ook de tevredenheid van onze interne en externe stakeholders. Regelmatige evaluaties van het proces en aanpassingen aan het beleid zullen ervoor zorgen dat we flexibel blijven in een voortdurend veranderende IT-omgeving.

Voor verdere vragen kunt u contact met ons opnemen met Rudolf Philipse via 070 3115400. Wij staan altijd klaar om u te ondersteunen en te zorgen voor een snelle en effectieve oplossing van eventuele problemen.