



## Beheer en onderhoud: wat is het

*Een whitepaper van The Lifecycle Company*

**Met dit whitepaper geven we een toelichting op het begrip beheer en de verschillende soorten onderhoud**

Binnen IT en informatisering maken we vaak onderscheid tussen beheer en onderhoud. Dat is voor buitenstaanders wel eens lastig omdat we ook spreken over technisch beheer (gericht op de technische infrastructuur), applicatiebeheer (gericht op de software) en functioneel beheer (gericht op de gebruikers en bedrijfsprocessen), waarbij onderhoud dan weer een deel is van de beheeractiviteiten. Dit is overigens een van de redenen waarom in het vakgebied tegenwoordig de termen technisch, functioneel en applicatiebeheer doorgaans vervangen worden door IT-infrastructuurmanagement (i.p.v. technisch beheer), applicatiemanagement (i.p.v. applicatiebeheer) en business informatiemanagement (i.p.v. functioneel beheer en informatiemanagement).

Om enige helderheid te geven in wat we precies bedoelen met beheer en onderhoud volgt hier enige toelichting. Het is hierbij belangrijk om te beseffen dat de onderwerpen beheer en onderhoud betrekking hebben om alle drie genoemde vormen: functioneel, technisch en applicatief.

### *Beheer*

Beheer betreft het "in de lucht houden" van de informatiesystemen, we noemen dat ook wel exploitatie, evenals het zorgen voor ondersteuning van gebruikers, het verstrekken van autorisaties, het bewaken van beschikbaarheid, performance etc. maar ook het aanpassen van volumes zoals beschikbaar stellen van meer opslagruimte of verhogen van bandbreedtes. Eigenlijk betreft het hier: zorgen dat de bestaande middelen zo goed mogelijk functioneren en gebruikt kunnen worden

### *Onderhoud*

Onderhoud betreft het aanpassen van de gebruikte middelen. Binnen onderhoud worden verschillende soorten onderkend:

#### Correctief onderhoud

Dit betreft het verhelpen van verstoringen/oplossen van fouten

Lastig hierbij is om precies af te spreken of het echt fout is of dat het niet voldoet aan de verwachting. Bij functionaliteit is meestal het criterium: de informatievoorziening werkt niet conform de specificaties (zoals vastgelegd in het functioneel ontwerp of usecases)

#### Adaptief onderhoud

Dit betreft het aanpassen van de informatievoorziening op basis van externe ontwikkelingen met betrekking tot het bedrijfsproces, bijvoorbeeld wet- en regelgeving of wijzigingen vanuit een toezichthouder of vakorganisatie

#### Additief onderhoud

Dit betreft toevoeging van nieuwe functionaliteit.



# The lifecycle company

INFORMATION PROCESS IMPROVEMENT

## Preventief onderhoud

Dit betreft het voorkomen van verstoringen door:

- het systematisch opzoeken en corrigeren van fouten of vervanging of bijstellen van componenten voordat deze tekortkomingen manifest worden in de vorm van storingen;
- de informatievoorziening aan te passen aan externe ontwikkelingen die zich aandienen buiten het bedrijfsproces, bijvoorbeeld doordat technische componenten veranderen omdat de leverancier bepaalde ontwikkelingen doorvoert en/of oudere versies niet meer ondersteunt. Voorbeeld: een nieuwe release van Oracle of Windows.

## Perfectief onderhoud

Dit betreft het verbeteren van de bestaande prestaties/kwaliteit (functioneel of technisch)

## Budgetten

Qua financiering brengen we beheer, correctief onderhoud en ook regulier (klein) preventief onderhoud vaak onder in het exploitatiebudget. Dit betreft de "going concern": zorgen dat alles netjes blijft werken. Het gaat hier dus over de continuïteit van de dienstverlening.

Omdat preventief onderhoud ook wel eens heel groot kan zijn (qua out of pocket en qua werk), worden grote activiteiten ook wel eens buiten het exploitatiebudget getrokken. Denk bijvoorbeeld aan de overstap naar een nieuwe versie van Windows omdat Microsoft is gestopt met het ondersteunen van Windows XP.

De andere soorten van onderhoud (adaptief, perfectief en additief) worden vaak vanuit een investerings- of innovatiebudget gefinancierd. Het gaat hier over wensen van interne gebruikers of externe klanten of opdrachtgevers. Daarom kan dit budget interne bronnen hebben maar ook externe bronnen zoals subsidies en externe projectbudgetten. Groot preventief onderhoud wordt geregeld ook uit het investeringsbudget gefinancierd.

Uitputting van het investeringsbudget geschiedt doorgaans op basis van investeringsvoorstellen in de vorm van een projectbrief of business case. Omdat verzoeken voor perfectief en additief onderhoud echter geregeld ook uit het dagelijkse gebruik komt, ingediend in de vorm van wijzigingsverzoeken door gebruikers, die vaak gering in omvang kunnen zijn, is het aan te bevelen om hier een budget of "potje" voor te reserveren, zodat niet voor elke kleinigheid een business case hoeft te worden geschreven.

The Lifecycle Company bestaat uit een netwerk van gelijkgezinden, allen met een ruime ervaring en expertise in advisering en inrichting van IT-regie, business informatiemanagement (functioneel beheer & informatiemanagement) en applicatiemanagement (applicatiebeheer & onderhoud).

Wij zijn het expertisecentrum voor BiSL en ASL, de control frameworks voor business informatiemanagement en applicatiemanagement.

Meer informatie?

Mail ons op [info@thelifecyclecompany.nl](mailto:info@thelifecyclecompany.nl)