

Checklist ITIL Software Control en Distribution

Om u een handvat te geven om te kunnen beoordelen of het ICT-beheer in uw organisatie goed functioneert, hebben we voor de belangrijkste ITIL processen een checklist ontwikkeld, waarbij alle punten van het desbetreffende proces geraakt worden, zodat u op eenvoudige wijze kunt vaststellen:

- in hoeverre dit aspect voor uw bedrijf van belang is(kolom Imp)
- hoe groot de wenselijkheid is om dit punt aan te pakken (kolom Prio), waarbij niet alleen het belang en de hiermee de gemoeide inspanning worden meegenomen;
- indien de impact en/of de prioriteit hoog is, wat de Ist en de Soll situatie moet zijn, zodat u eenvoudig tot een actieplan kunt komen.

Onderdelen

1. Algemeen
2. Opslag en registratie van software
3. Distributie van software
4. Versiebeheer
5. Informatiestromen

Algemeen

<i>Item</i>	<i>Imp</i>	<i>Pri</i>	<i>Ist</i>	<i>Soll</i>
Is het doel van het proces eenduidig vastgelegd?				
Zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het proces duidelijk vastgelegd?				
Is bepaald welke functies of processen direct te maken hebben met het proces?				
Zijn er procedure beschrijvingen waarin de flow van activiteiten van de verschillende betrokkenen vastgelegd zijn? Voor alle relevante situaties?				
Is bij de gerelateerde functies of processen voldoende inzicht en kennis aanwezig omtrent doel, verantwoordelijkheden en werkwijze van het proces?				
Vindt er regelmatig overleg met gerelateerde functies of processen plaats over doel, verantwoordelijkheden en werkwijze van het proces?				
Zijn er formele afspraken vastgelegd (procedured) met de gerelateerde functies omtrent wederzijdse verantwoordelijkheden?				
Is er een rapportagestructuur vastgelegd ten behoeve van het management?				
Is er een rapportagestructuur vastgelegd ten aanzien van het eigen functioneren van het proces?				
Worden de rapportages op regelmatige basis opgesteld? Aangevuld met ad hoc rapportages?				
Worden de rapportages gebruikt voor interne en externe sturing?				

Opslag en registratie van software

<i>Item</i>
Is er vastgelegd welke software onder verantwoordelijkheid van SC&D vallen, bijv. -KA-software, - aanmeldschermen, - systeemsoftware , -applicatiesoftware op FB servers?

Is er vastgelegd welke kenmerken en versies (ontwikkel, test, productie, archief) van software geregistreerd worden?
Is er een registratie van alle software onder verantwoordelijkheid van SC&D? Volledig?
Is de registratie geïntegreerd met de centrale registratie van configuration items?
Is er geregistreerd wie welke software gebruikt, beheert en onderhoudt? Volledig?
Is de fysieke lokatie van alle soorten en versies van software bekend? Is er een centrale lokatie van de definitieve software?
Is er een centrale registratie van licenties? Is de licentie-registratie gekoppeld aan de registratie van software?
Is er vastgesteld wie verantwoordelijk is voor toezicht op de aanwezigheid van illegale software in de verschillende domeinen?
Is er vastgesteld wie verantwoordelijk is voor toezicht op de aanwezigheid van virussen in de verschillende domeinen?
Is er vastgelegd op welke wijze (frequentie, wijze van uitvoering) verificatie van software en licenties plaats vindt? Illegale software? Virussen?
Worden verificaties volgens plan uitgevoerd?
Is er logging van verschillen tussen geconstateerde en geregistreeerde software items? Volledig?

Distributie van software

<i>Item</i>	<i>Imp</i>	<i>Pri</i>	<i>Ist</i>	<i>Soll</i>
Zijn er procedures voor de distributie van software? Voor alle soorten software?				
Worden procedures altijd gevolgd? Verloopt distributie altijd probleemloos?				
Wordt de distributie ondersteund door het gebruik van tools? Kwaliteit van de tools?				
Zijn er procedures voor het activeren van software?				
Is er vastgelegd op welke wijze toezicht plaats vindt op het distributieproces?				
Wordt toezicht actief uitgeoefend? Volledig?				
Vindt er logging plaats van onjuistheden in distributie?				
Is er vastgelegd op welke wijze communicatie plaats vindt met de betrokkenen bij de distributie van software? Alle betrokkenen? Met gebruikers via Helpdesk?				
Vindt de communicatie op de vastgestelde wijze plaats?				

Versiebeheer

<i>Item</i>	<i>Imp</i>	<i>Pri</i>	<i>Ist</i>	<i>Soll</i>
Zijn er gescheiden omgevingen (ontwikkel, test, productie, archief) voor de software? Alle soorten?				
Wordt de status van de verschillende software items geregistreerd?				
Is er een coderingssysteem voor de software (versienummering)?				
Zijn er procedures vastgesteld voor de overgang van software van de ene omgeving naar de andere omgeving? Change Management altijd betrokken?				
Zijn de autorisaties voor de verschillende omgevingen duidelijk vastgelegd en gescheiden?				
Zijn er duidelijke afspraken omtrent het testen en accepteren van software?				

Verantwoordelijkheden? Zowel een gebruikersacceptatie als een operationele acceptatie?				
Is het testproces volledig? Worden alle relevante interfaces in de test betrokken?				
Zijn er aanvullende acceptatiecriteria opgesteld? - aanwezigheid en kwaliteit van gebruikersdocumentatie; - aanwezigheid en kwaliteit van technische documentatie; - terugdraai mogelijkheid; - operationele acceptatiecriteria (performance, response); etc.				

Informatiestromen

Input van	Soll	Proces	Output naar	Soll
<i>Ist</i>			<i>Ist</i>	
		Configuration Mgt		
		Change Mgt		
		Software Control & Distribution		
		Helpdesk		
		Problem Mgt		
		Computer Operations.		
		Security		
		Availability Mgt.		
		Capacity Mgt.		
		Contingency Planning		
		Cost Mgt.		
		Service Level Mgt.		
		Overig		