

ENERGIE ZORG & WELZIJN  
SMART CITIES WATER  
SMART INDUSTRY  
CIRCULAIRE ECONOMIE



## Commissieplan 2019

Norm(sub)commissie 381040 'IT Service Management en IT Governance'

## COMMISSIEPLAN 2019



NORM(SUB)COMMISSIE  
381040 'IT Service Management en IT Governance

2019-04-24

NEN Elektro & ICT  
Kennis- & Informatiediensten

Postbus 5059  
2600 GB Delft

Vlinderweg 6  
2623 AX Delft

015 2 690 200  
kid@nen.nl  
www.nen.nl

Nederlands Normalisatie Netwerk

### Samenvatting

Digitale transformatie, robotisering en artificial intelligence: digitale ontwikkelingen staan niet stil. Maar organisaties lopen hierbij steeds vaker tegen lastige vragen aan. Wie is verantwoordelijk voor het overschrijden van budget en planning van IT-ontwikkelpojecten? Hoe kan een organisatie overzicht houden op de enorme hoeveelheid data waarover zij beschikt en hoe kan zij hier op een integere manier gebruik van maken? En hoe houdt een organisatie overzicht op het complexe landschap van services? Om bestuurders en managers hierbij te helpen worden standaarden voor IT Service Management en IT Governance ontwikkeld, bijgehouden en geüpdatet.

De normcommissie 'IT Service Management en IT Governance' zorgt dat de standaarden op dit gebied voor Nederlandse bedrijven en overheid relevant zijn en blijven. De commissie volgt en beïnvloedt daarom het internationale werk. Sinds 2005 zijn op dit gebied verschillende normen gepubliceerd, waarvan de belangrijkste zijn:

- De NEN-ISO/IEC 20000-serie over Service Management en
- De NEN-ISO/IEC 38500-serie over Governance van IT.

### Groter draagvlak

De normcommissie bestaat momenteel uit twee leden. Doel voor het komend jaar is om dat aantal te verhogen, zodat de belangen van meer Nederlandse bedrijven en organisaties worden vertegenwoordigd. Eén van de belangrijkste middelen die hiervoor wordt ingezet, is een rondetafelbijeenkomst, die op 17 mei 2019 plaatsvindt. Tijdens deze bijeenkomst worden bezoekers bijgepraat over het onderwerp. Ook wordt gevraagd naar hun interesse en bereidheid voor een structurele bijdrage aan de commissie.

### Normontwikkeling

Een andere belangrijke activiteit dit jaar is de bijdrage aan normontwikkeling in internationaal verband. Commissieleden nemen daartoe deel aan internationale werkgroepen. Er wordt ingesprongen op nieuwe IT-ontwikkelingen en -uitdagingen, zoals Artificial Intelligence en Blockchain, en nieuwe servicemanagement methodieken, zoals ITIL 4 en COBIT 2019. Komend jaar wordt een aantal delen van de 20000 en de 38500 gepubliceerd. De internationale werkgroep van de 20000 werkt aan deel 12, dat gaat over CMMI-SVC en aan deel 13 dat gaat over COBIT. De internationale werkgroep van de 38500 werkt dit jaar onder meer aan de 38506 die gaat over het gebruik van ISO 38500 bij de governance van IT-investeringen.

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 3

### **Deelname aan de normcommissie**

Leden van een normcommissie zijn op de hoogte van de ontwikkelingen, weten waar partijen aan moeten (gaan) voldoen en kunnen daardoor daarop inspelen. Ook breiden deelnemende experts hun kennis en netwerk uit. Geïnteresseerden die willen bijdragen aan de ontwikkeling van normen of andere producten over 'IT Service Management en IT Governance' kunnen zich aanmelden via [kid@nen.nl](mailto:kid@nen.nl).

## 1 Algemene gegevens

### 1.1 Commissie

Naam en nummer: IT Service Management en IT Governance, 381040.

### 1.2 Werkgebied

De normcommissie werkt mee aan internationale normen en andere informatie (zoals tools en best practices) op het gebied van 'IT Service Management en IT Governance'. De normcommissie zorgt dat standaarden op dit gebied voor Nederlandse bedrijven en overheid relevant zijn.

De normen gaan over het besturen en managen van IT in de brede zin van het woord, van wat we in Nederland verstaan onder 'informatievoorziening'. Er is onder meer aandacht voor de principes die van belang zijn bij het besturen van de informatievoorziening, het vaststellen van de verantwoordelijkheden en het overzicht houden op een groot aantal verschillende diensten. Ook de enorme hoeveelheid data waarover een organisatie soms beschikt en hoe hier op een integere manier gebruik van te maken is een belangrijk onderdeel.

Het werk van de Nederlandse normcommissie heeft in eerste instantie betrekking op:

- IT Governance, inclusief de ontwikkeling van normen uit de **ISO / IEC 38500**-reeks en bijbehorende documenten;
- Alle aspecten met betrekking tot servicemanagement, inclusief de ontwikkeling van de normen van de **ISO / IEC 20000**-reeks en bijbehorende documenten.

Internationaal wordt ook gewerkt aan:

- Aspecten met betrekking tot het outsourcen van projecten en IT-diensten, inclusief de ontwikkeling van de **ISO / IEC 30105**-normen en gerelateerde documenten.
- De operationele aspecten van IT Governance, inclusief **ISO / IEC 30121**: de governance van een kader voor digitaal forensisch risico en interfaces met IT-beheer en
- Werk voor de **ISO/ IEC PDTR 22564**: service management van de infrastructuur.
- **ISO/ IEC NP 24286**: dit is een nieuw project dat gaat over continue prestatieverbetering van informatietechnologie.

Een overzicht van de normen en andere publicaties waar de Nederlandse en internationale commissies aan werken of hebben gewerkt (en die zijn afgerond), is opgenomen in bijlage 1.

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 5

## 1.3 Belang

### 1.3.1 Doelstelling

Normontwikkeling voor het helpen van bestuurders en managers met het besturen, aansturen, beheren en managen van IT en diensten.

### 1.3.2 Motivatie

Het transparant maken van dit specifieke werkgebied en volgen van internationale, Europese en Nederlandse ontwikkelingen is belangrijk voor verschillende partijen die te maken hebben met complexe IT-omgevingen. Van het bedrijfsleven, tot overheid, tot onderwijs en tot adviserende en certificerende partijen.

### 1.3.3 Regelgeving

Er is geen specifieke regelgeving die leidend is voor de normen voor IT Service Management en IT Governance. Vanuit de privacywet (de Algemene Verordening Gegevensbescherming, oftewel AVG), die sinds 25 mei 2018 in werking is getreden, zijn er eisen aan het verwerken van persoonsgegevens. Dit stelt ook eisen aan IT Service Management en IT Governance; er is dus wel een link met de AVG.

Ook van belang en relevant om hier te noemen, is het [Rolling plan over ICT standaardisatie](#) van de Europese Commissie. In Europa zorgen normen en technische specificaties voor interoperabiliteit in ICT en promotie van open ICT-ecosystemen. Standaardisatie kan een belangrijke rol spelen bij de acceptatie van nieuwe technologieën. De aandachtspunten van de Europese Commissie zitten voor 2019 op de onderwerpen 5G, Cloud Computing, Cybersecurity, Big Data en IoT en door deze nieuwe technologieën gaat het belang van standaardisatie verder dan alleen interoperabiliteit, standaardisatie kan ook beschermen tegen mogelijk nadelige effecten van nieuwe ontwikkelingen. Standaarden kunnen bijvoorbeeld helpen aan de beveiliging van 'slimme' producten, betrouwbare en valide vormen van kunstmatige intelligentie en goede gegevens- en privacybescherming.

Het onderwerp 'IT Service Management en IT Governance' heeft niet een specifieke plaats in het EC rolling plan, maar heeft met de meeste ICT onderwerpen wel een link. Een voorbeeld daarvan is de link met het onderwerp 'Artificial Intelligence'.

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 6

## 2 Commissiestructuur, relaties en het normalisatiewerk

### 2.1 Nationale structuur

De commissie 'IT Service Management en IT Governance' bestaat uit twee leden en de NEN secretaris (peildatum 10 april 2019):

Naam persoon	Werkgever	Rol
mw. Y. Backer	ASL BiSL Foundation	Voorzitter
dhr. D. van der Haven	Powerful Answers	lid
mw. I. Piek	NEN	secretaris

De normcommissie heeft 'koppelingen' gemaakt met twee andere Nederlandse normcommissies:

Commissie	Naam
381007	Software and systems engineering
381420	Artificial Intelligence en big data

Normcommissie 381040 heeft geen nationaal werkprogramma.

### 2.2 Internationale relaties

Normcommissie 381040 spiegelt het internationale werk van de ISO (International Organization for Standardization) en de IEC (International Electrotechnical Commission). De normcommissie doet dit via de internationale subcommissie 'JTC 1/ SC40'.

Deze internationale subcommissie is met verschillende andere subcommissies onderdeel van een groter orgaan, de JTC1 (voluit de ISO/ IEC JTC1). Deze 'ISO/ IEC JTC1' heeft als doel het ontwikkelen, handhaven en bevorderen van normen op het gebied van *informatietechnologie (IT) en informatie- en communicatietechnologie (ICT)* en zorgt voor stroomlijning van de normen en andere relevante documenten voor ISO en IEC.

De IT- en ICT-onderwerpen (en het werk) worden onder JTC1 onderverdeeld in verschillende subcommissies. De subcommissie die gaat over 'IT Service Management en IT Governance' heeft nummer 40:

Commissie	Naam	Binding
JTC 1/SC 40	IT Service Management and IT Governance	P-member

Meer informatie over het werkgebied van subcommissie 40 is te lezen via:  
<https://www.iso.org/committee/5013818.html>.

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 7

Voor ISO-commissies geldt dat er onderscheid wordt gemaakt tussen P (Participant) en O (Observer) leden. Participants doen actief mee aan de ontwikkeling van normen en hebben stemrecht. Observers hebben toegang tot de documentenstroom en kunnen reageren, maar zij hebben geen stemrecht. NEN is P-member en heeft dus stemrecht in de SC40.

Normcommissie 381040 volgt op dit moment geen *Europees* (CEN/CENELEC) werk.

## 2.3 Liasons

De JTC subcommissie 40 heeft een aantal 'verbindingen' met andere subcommissies. Dat betekent dat documenten van die commissies door de SC40 kunnen worden ingezien. Het gaat om:

Commissie	Naam	Binding
ISO/IEC JTC 1	Information technology ISO/IEC	Liason
ISO/IEC JTC 1/SC 7	Software and systems engineering ISO/IEC	Liason
ISO/IEC JTC 1/SC 27	IT Security techniques ISO/IEC	Liason
ISO/IEC JTC 1/SC 38	Cloud Computing and Distributed Platforms ISO/IEC	Liason
ISO/IEC JTC 1/SC 42	Artificial intelligence ISO/IEC	Liason
ISO/TC 307	Blockchain and distributed ledger technologies ISO	Liason
ISO/TC 309	Governance of organizations ISO	Liason
ISO/TC 312	Excellence in service ISO	Liason

## 2.4 Internationale werkgroepen

Omdat er verschillende onderwerpen vallen onder de subcommissie 'JTC 1/ SC40', is deze onderverdeeld in verschillende werkgroepen. De leden van de NEN commissie werken in deze internationale werkgroepen aan verschillende onderwerpen:

Werkgroepnummer	Werkgroepnaam	Naam expert
JTC 1/SC 40/CAG 1	Chairman Advisory Group	Mw. Y. Backer
JTC 1/SC 40/WG 1	Governance of Information Technology	mw. Y. Backer
JTC 1/SC 40/WG 2	IT service management	Dhr. D. van der Haven
JTC 1/SC 40/WG 3	IT-enabled services / Business process outsourcing	Vacature
JTC 1/SC 40/WG 4	IT Service management of infrastructure Working group	Vacature
<a href="#">ISO/IEC JTC 1/SC 42/JWG 1</a>	Joint Working Group ISO/IEC JTC1/SC 42 - ISO/IEC JTC1/SC 40	Mw. Y. Backer

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 8

## 2.5 Normalisatiewerk

Momenteel worden delen 38503 ('Assessment of governance of IT') en 38506 ('Application of ISO/IEC 38500 to the governance of IT enabled investments') van de 38500-serie herzien. Ook van de 20000-serie worden delen herzien en van deze norm zijn twee nieuwe projecten gestart:

- Delen 2 (Leidraad voor de toepassing van servicemanagementsystemen) en 3 (Leidraad voor de definitie en toepasbaarheid van ISO / IEC 20000-1) worden herzien.
- Delen 12 (Richtlijnen over de relatie van de 20000-1 het CMMI-SVC-raamwerk) en 13 (Richtlijnen over de relatie met Cobit-kader) zijn gestart als nieuwe projecten.

De normen die gaan over het outsourcen van projecten en IT-diensten (de ISO / IEC 30105-normen en gerelateerde documenten) vallen ook onder de subcommissie SC40. Van deze zijn delen 6 en 7 in ontwikkeling:

- Deel 6: Richtlijnen over risico management: ISO/IEC PDTR 30105-6
- Deel 7: Exemplaar voor maturity assessment: ISO/IEC PDTR 30105-7

In bijlage 1 is een overzicht van alle normen opgenomen.

De publicaties van de ISO/IEC JTC 1/SC 40 staan hier:

<https://www.iso.org/committee/5013818/x/catalogue/p/1/u/0/w/0/d/0>.

## 3 Stakeholdercategorieën

### 3.1 Stakeholderparticipatie

De commissie is momenteel als volgt samen gesteld:

Naam persoon	Werkgever	Belang-hebbende	Rol	Categorie stakeholder
mw. Y. Backer	ASL BiSL Foundation	ASL BiSL Foundation	Voorzitter	11
dhr. D. van der Haven	Powerful Answers	Powerful Answers	lid	3a
mw. I. Piek	NEN		secretaris	

In onderstaande figuur is visueel de mate van deelname van de verschillende stakeholder categorieën weergegeven. In bijlage 2 worden de stakeholder categorieën toegelicht.



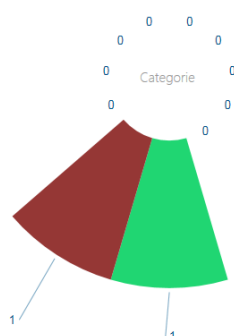
DATUM  
24-04-2019

PAGINA 9

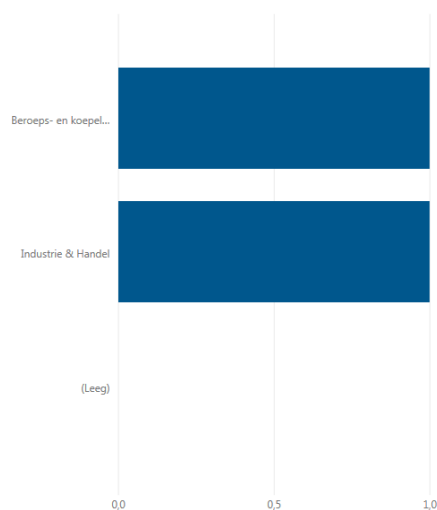
### Belanghebbenden per categorie

IT Service Management and IT  
Governance - 381040

- Producenten / leveranciers hoofdpr...
- Producenten / leveranciers aanhan...
- Uitvoerende / toepassende / dienst...
- Directe gebruikers
- Onderzoeks- en kennisinstellingen
- Adviserende organisaties
- Contextverantwoordelijk: groter ge...
- Bestaande / nieuwe initiatiefnemers
- Voorwaardenscheppende organisat...
- Wetgevende instanties
- Controlerende instanties



### Belanghebbenden per segment



## 3.2 Ontbrekende belangrijke stakeholderscategorieën

Er ontbreken in de commissie een aantal stakeholders, te weten:

Stakeholderscategorie	Reden van niet-deelname
Uitvoerende / toepassende / dienstverlenende organisaties	Wordt dit jaar nagegaan
Producenten / leveranciers van aanhangende producten en diensten	Wordt dit jaar nagegaan
Certificerende partijen/ controlerende instanties	Wordt dit jaar nagegaan
Wetenschap/ opleiding/ onderzoek- en kennisinstellingen	Wordt dit jaar nagegaan
Wetgevende instanties	Wordt dit jaar nagegaan
Directe gebruikers	Wordt dit jaar nagegaan

Het komende jaar is het doel om het aantal commissieleden te vergroten. Belangrijkste inzet daarbij is de rondetafelbijeenkomst op 17 mei 2019.

### 3.2.1 Review belanghebbenden

Laatste review belanghebbende partijen in de normcommissie: april 2019.

Eerstvolgende review belanghebbende partijen in de normcommissie: november 2019.

DATUM  
24-04-2019

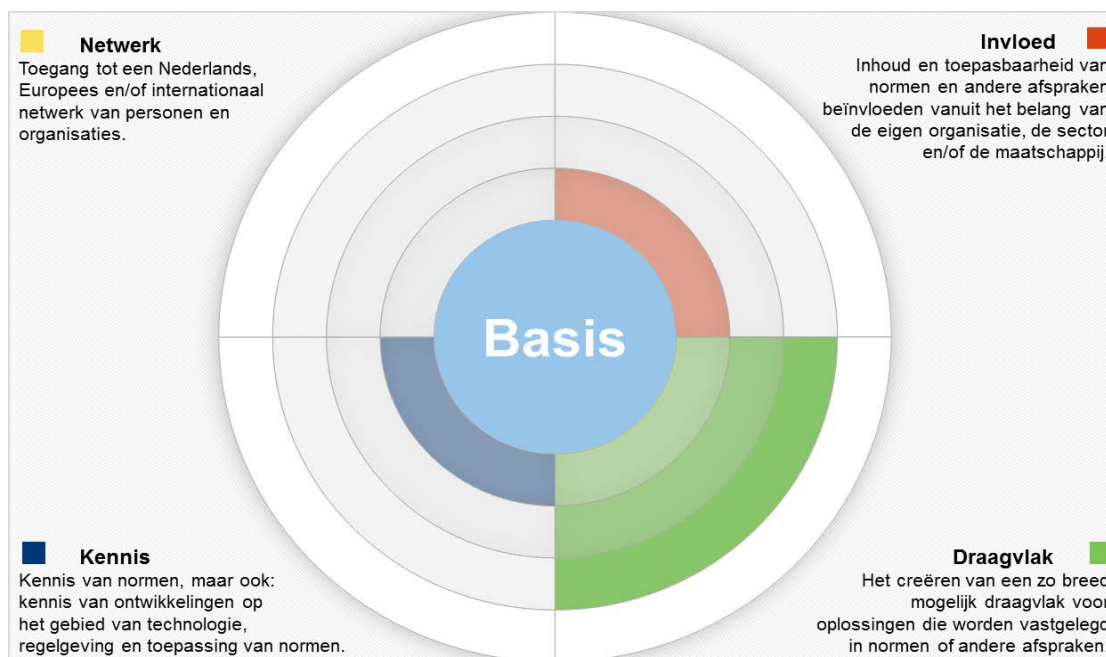
PAGINA 10

#### 4 Ambitie, doelstellingen en diensten - Het Serviceprofiel

Het Serviceprofiel is een afspraak op het niveau van de normcommissie. Het gaat om de toegevoegde waarde van de dienstverlening van NEN voor normcommissies. Individuele afspraken met commissieleden worden hierin niet meegenomen.

Door de grafische weergave van het Serviceprofiel wordt het belang van de vier aspecten voor de normcommissie inzichtelijk. NEN kan hier in overleg met de normcommissie zijn dienstverlening op aanpassen.

In bijlage 3 worden de verschillende soorten dienstverlening toegelicht.



DATUM  
24-04-2019

PAGINA 11

## **5 Evaluatie en voortgangsrapportage**

### **7.1 Terugblik op 2018**

In 2018 heeft de commissie internationaal werk verricht aan ontwikkeling van de 38500- en 20000-series. Van beide series zijn nieuwe delen gepubliceerd:

- ISO/IEC TR 38505-2:2018 en: Governance of data - Part 2: Implications of ISO/IEC 38505-1 for data management
- NEN-ISO/IEC 20000-1:2018: Part 1: Service management system requirements
- NEN-ISO/IEC PDTR 20000-7: Part 7: Guidance on the integration and correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013
- NEN-ISO/IEC 20000-10:2018: Part 10: Concepts and vocabulary

### **7.2 Bijzondere evenementen, publicaties, etc. in 2018**

Er is in 2018 geen bijzonder evenement georganiseerd.

### **7.3 7.3 Vergaderingen 2018**

Er zijn twee nationale meetings geweest.

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 12

## Bijlage 1 Overzicht normen en andere publicaties

Stand van zaken, dd 23 april 2019.

ISO/ IEC 38500		Information technology – Governance of IT	
Norm		Naam	Status
0.	ISO/IEC 38500:2015	Governance of IT for the organization	Published
1.	ISO/IEC TS 38501:2015	Implementation guide	Review stage
2.	ISO/IEC TR 38502:2017	Framework and model	Published
3.	ISO/IEC CD 38503 [Under development]	Assessment of governance of IT	In commissiestadium, stemfase afgesloten
4.	ISO/IEC TR 38504:2016	Guidance for principles-based standards in the governance of information technology	Published
5.1.	ISO/IEC 38505-1:2017	Governance of data -- Part 1: Application of ISO/IEC 38500 to the governance of data	Published
5.2.	ISO/IEC TR 38505-2:2018	Governance of data -- Part 2: Implications of ISO/IEC 38505-1 for data management	Published
6.	ISO/IEC DIS 38506 [Under development]	Application of ISO/IEC 38500 to the governance of IT enabled investments	[DIS fase; in stemming]
7.	ISO/IEC DIS 38507	Governance implications of the use of artificial intelligence by organizations	Nieuw project, goedgekeurd. Valt onder SC42
8.	ISO/IEC NP TS 38508	Governance of data -- Guidelines for data classification	Nieuw project; stemronde gestart

ISO/ IEC 20000		Information technology – Service management	
Norm		Naam	Status
1.	ISO/IEC 20000-1:2018	Part 1: Service management system requirements	Published
2.	ISO/IEC DIS 20000-2 [Under development]	Part 2: Guidance on the application of service management systems	In ontwikkeling; DIS is goedgekeurd, moet nu FDIS worden
3.	ISO/IEC FDIS 20000-3 [Under development]	Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1	Bijna klaar/ goedkeuringsstadium
5.	ISO/IEC TR 20000-5:2013	Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1	Published
6.	ISO/IEC 20000-6:2017	Part 6: Requirements for bodies providing audit and certification of service management systems	Published
7.	ISO/IEC PDTR 20000-7 [Under development]	Part 7: Guidance on the integration and correlation of ISO/IEC 20000-1:2018 to ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2013	Goedkeuringsstadium; laatste ronde voor stemmen (FDIS). Wordt in mei 2019 gepubliceerd.
10.	ISO/IEC 20000-10:2018	Part 10: Concepts and vocabulary	Published
11.	ISO/IEC TR 20000-11:2015	Part 11: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: ITIL®	Published
12.	ISO/IEC NP TR 20000-12 [Under development]	Part 12: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2011 and service management frameworks: CMMI-SVC	Nieuw project, goedgekeurd
13.	ISO/IEC NP TR 20000-13 [Under development]	Part 13: Guidance on the relationship between ISO/IEC 20000-1:2018 and service management frameworks: COBIT	Nieuw project, nu is Working Draft (WD) gestart

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 13

ISO/IEC NP 24286		Information technology – Continual Performance Improvement	
Norm		Naam	Status
1.	ISO/IEC NP 24286	Concepts and Terminology	Nieuw project, goedgekeurd

ISO/IEC 30105		Information technology – IT Enabled Services-Business Process Outsourcing (ITES-BPO) lifecycle processes	
Norm		Naam	Status
1.	ISO/IEC 30105-1:2016	Part 1: Process reference model (PRM)	Published
2.	ISO/IEC 30105-2:2016	Part 2: Process assessment model (PAM)	Published
3.	ISO/IEC 30105-3:2016	Part 3: Measurement framework (MF) and organization maturity model (OMM)	Published
3a.	ISO/IEC 30105-3:2016/NP Amd 1	Part 3: Measurement framework (MF) and organization maturity model (OMM) – Amendment 1	Nieuw project; stemronde gestart
4.	ISO/IEC 30105-4:2016	Part 4: Terms and concepts	Published
5.	ISO/IEC 30105-5:2016	Part 5: Guidelines	Published
6.	ISO/IEC PDTR 30105-6 [Under development]	Part 6: Guidelines on risk management	Commissie stadium
7.	ISO/IEC PDTR 30105-7 [Under development]	Part 7: Exemplar for maturity assessment	Commissie stadium, stemming klaar, gaat nu naar DIS stadium
8.	ISO/IEC NP 30105-8	Part 8: Continual Performance Improvement (CPI) of ITES-BPO	Nieuw project ingediend

ISO/IEC TR 22446		Information technology – Continual performance improvement of IT enabled services	
Norm		Naam	Status
0.	ISO/IEC TR 22446:2017	Continual performance improvement of IT enabled services	Published

ISO/IEC PDTR 22564		Information technology – Service management of infrastructure	
Norm		Naam	Status
1.	ISO/IEC PDTR 22564-1 [Under development]	Part 1: Process reference model (PRM) for data centre services	In fase van commissiewerk
2.	ISO/IEC PWI TR 22564-2 [Under development]	Part 2: Process assessment model for data centre services	Nieuw project, geregistreerd

ISO/IEC 30121		Governance of digital forensic risk framework	
Norm		Naam	Status
0.	ISO/IEC 30121:2015	Governance of digital forensic risk framework	Published

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 14

## Bijlage 2 Verklaring van de stakeholderscategorieën

	Stakeholders	Omschrijving
1a	Directe gebruikers	Eindgebruiker van dienst, proces of product
1b	Brancheorganisaties directe gebruikers	Als groep, in de vorm van belangenorganisaties
2a	Voorwaarde scheppende organisaties / opdrachtgevers	Organisaties die de voorwaarden bepalen waaraan het product of dienst moet voldoen. Bijv. opdrachtgevers. Wetmatige voorwaarden worden door wetgevende instanties bepaald (zie onder 9).
2b	Brancheorganisaties van voorwaarde scheppende partijen	
3a	Adviserende organisaties	Organisaties die andere belanghebbenden inhoudelijk kunnen adviseren (bijv. ingenieursbureaus, adviesbureaus, consultancy)
3b	Brancheorganisaties van adviserende partijen	
4a	Uitvoerende / toepassende / dienstverlenende organisaties	Productnormalisatie: organisaties die het product gebruiken / toepassen in hun dienstverlening naar de eindgebruiker toe (bijv. aannemer, installateur). Dienstennormalisatie: organisaties die een proces of dienst verlenen aan de eindgebruiker (bijv. schuldhulpverlener).
4b	Brancheorganisaties van uitvoerende / dienstverlenende / toepassende partijen	
5a	Producenten / leveranciers van hoofdproduct	Bij productnormalisatie is dit de hoofdproducent / hoofdleverancier. Bij dienstennormalisatie wordt deze categorie niet gebruikt. De rol van 'producent / leverancier' wordt vervuld door de uitvoerende, dienstverlenende organisatie.
5b	Brancheorganisaties van producenten / leveranciers van hoofdproduct	
6a	Producenten / leveranciers van aanhangende producten en diensten	Bij productnormalisatie betreft dit producenten / leveranciers van producten die als grondstof, halffabricaat of rest-/afvalstof in de productketen voorkomen. Bij dienstennormalisatie betreft het de aanbieders van aanvullende diensten.
6b	Brancheorganisaties van producenten / leveranciers van aanhangende producten en diensten	
7	Onderzoek- en kennisinstellingen	Instellingen die zonder direct commercieel belang kennisleverancier zijn of onderzoek verrichten. Bijv. onderwijsinstellingen, laboratoria, onderzoeksinstituten.
8	Controlerende instanties	Bijv. inspectiediensten, certificeringinstellingen
9	Wetgevende instanties	Overheden
10	Bestaande/nieuwe initiatiefnemers	Partijen die alternatieve initiatieven ondernemen vergelijkbaar met NEN. (normen, certificatieschema's, richtlijnen etc.)
11	Contextbepalers groter geheel	Organisaties (bijv. stichtingen, platforms) die op generieke wijze betrokken zijn.

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 15

### Bijlage 3: Toelichting over het serviceprofiel

In het Serviceprofiel wordt de dienstverlening van NEN aan de normcommissie vastgelegd. Het maakt de behoefte van de normcommissie inzichtelijk, waardoor NEN zijn toegevoegde waarde voor de normcommissie kan optimaliseren. Mensen en middelen kunnen zo effectief en efficiënt mogelijk worden ingezet.

Het profiel bestaat uit vier aspecten:

- Invloed: inhoud en toepasbaarheid van normen en andere afspraken beïnvloeden vanuit het belang van de eigen organisatie, de sector en/of de maatschappij.
- Draagvlak: het creëren van een zo breed mogelijk draagvlak voor oplossingen die worden vastgelegd in normen of andere afspraken.
- Netwerk: toegang tot een Nederlands, Europees en/of internationaal netwerk van personen en organisaties.
- Kennis: kennis van normen, maar ook kennis van ontwikkelingen op het gebied van technologie, regelgeving en toepassing van normen.

Onder ieder aspect zijn verschillende diensten van NEN gecategoriseerd. Ieder aspect is opgedeeld in een basis serviceniveau en in aanvullende niveaus. Aan iedere normcommissie wordt ten minste het basis dienstverleningsniveau geleverd. Het is aan de commissieleden om te bespreken of zij behoefte hebben aan aanvullende dienstverlening.

Door de grafische weergave van het Serviceprofiel wordt het belang van de vier aspecten voor de normcommissie inzichtelijk. NEN kan hier in overleg met de normcommissie zijn dienstverlening op aanpassen.

Een toelichting bij de grafische weergave:

Netwerk	NEN biedt partijen toegang tot een Nederlands netwerk op het gebied van normen voor 'IT Service Management and IT Governance'. De normcommissie komt twee tot drie keer per jaar bijeen. NEN biedt partijen toegang tot een internationaal netwerk op het gebied van normen voor 'IT Service Management and IT Governance', JTC 1/SC 40.
Invloed	NEN stelt partijen in staat om invloed uit te oefenen in dit werkgebied. NEN faciliteert het geven van commentaar en stemmen op de inhoud van een norm. NEN bewaakt het tot stand komen van een gevraagd NL-standpunt in de vorm van een stem en/of commentaar. Het NL-standpunt wordt door NEN vastgelegd in een hiervoor ingericht systeem.
Draagvlak	NEN stelt partijen met een belang in staat om deel te nemen in de normcommissie. NEN faciliteert het consensus proces. NEN publiceert persberichten en organiseert informatiebijeenkomsten, bijvoorbeeld bij het verschijnen van nieuwe normen. NEN evalueert jaarlijks het commissieplan. NEN nodigt partijen/belanghebbende uit deel te nemen aan de commissie op basis van suggesties van leden. Geïnteresseerden worden uitgenodigd voor een nadere kennismaking.

DATUM  
24-04-2019

PAGINA 16

	<p>Een belangrijke activiteit dit jaar is de rondetafelbijeenkomst op 17 mei 2019, waardoor we nieuwe commissieleden willen krijgen.</p>
Kennis	<p>NEN stelt alle relevante documenten aan de leden van de normcommissie beschikbaar en informeert de leden hierover via notificaties. NEN stelt normen beschikbaar die nodig zijn voor het normalisatieproces. De beide leden zijn lid van verschillende WGs van JTC 1/SC 40. Echter, de onderwerpen van de WGs verschillen zodanig dat weinig overleg tussen de leden nodig is.</p> <p>Mogelijk is het voor partijen die deelnemen aan de rondetafelbijeenkomst van belang om kennis op te doen en om te leren over de normen. In dat geval krijgt 'kennis' een grotere nadruk.</p>