

## Kantoorautomatisering ten behoeve werkplekinrichting.

### Support KA Beheer

De 2<sup>e</sup> lijns support is één van de oplosgroepen binnen de IV keten die zich bezig houdt met de hardware op de werkplek. Hieronder valt local support ICT, voorraad & configuratiebeheer en centrale coördinatie.

De hoofdstroom is het oplossen van incidenten, uitleveren van nieuwe aanvragen van hardware, support leveren bij verhuizingen (facilitair) en projecten vanuit Centraal Informatie Voorziening (CIV). De uitvoering wordt door 20 local support medewerkers gedaan die gestationeerd zijn op de 11 hoofdlocaties van Rijkswaterstaat. Vandaar uit worden de 342 objecten van Rijkswaterstaat ondersteund. De centrale voorraad bevindt zich in Lelystad. Elke hoofdlocatie heeft een beperkte decentrale voorraad. Wekelijks vinden er transporten plaats tussen de centrale voorraad en de overige hoofdlocaties.

De 11 hoofdlocaties zijn: Haarlem, Leeuwarden, Lelystad, Utrecht, Arnhem, Rijswijk, Delft, Rotterdam, Middelburg, Den Bosch en Maastricht

### Service Window

Er is een service window van 8:00 tot 18:00, daarna gaan de meldingen naar Missie Kritische Bedrijfsvoering RWS (MKB). Daarnaast worden er werkzaamheden buiten het service window uitgevoerd. Voorbeelden daarvan zijn verhuizingen en migraties.

Proces	Werkzaamheden	Volume 2017
Binnen de Service Window (op werkdagen van 8:00u tot 18:00u)	Reguliere werkzaamheden	40.000
	Projecten	1.857
Buiten de Service Window (werkdagen voor 8:00 uur en na 18:00uur of zaterdag)	Werkzaamheden die niet binnen de service window kunnen worden uitgevoerd (bijv. verhuizingen en migraties)	177
Calamiteiten	Extra werkzaamheden	292

Support KA beheer werkt volgens de ITIL methodiek, waarbij de volgende processen worden gevolgd:

Proces	Werkzaamheden	Volume 2017																												
<b>Incidenten</b>	Afhandelingen van incidenten, Diagnose en bestaande oplossingen toepassen of voorleggen aan de oplosgroep van de CIV.	<table> <tr> <td>Aantal deelmeldingen</td> <td>9.704</td> </tr> <tr> <td>Laptop</td> <td>2.573</td> </tr> <tr> <td>Printen</td> <td>1.473</td> </tr> <tr> <td>Desktop</td> <td>2.541</td> </tr> <tr> <td>Applicatie</td> <td>861</td> </tr> <tr> <td>Randapparatuur</td> <td>630</td> </tr> <tr> <td>Netwerk</td> <td>439</td> </tr> <tr> <td>Port replicator</td> <td>343</td> </tr> <tr> <td>Beeldschermen</td> <td>254</td> </tr> <tr> <td>Security</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>Overig</td> <td>493</td> </tr> </table>	Aantal deelmeldingen	9.704	Laptop	2.573	Printen	1.473	Desktop	2.541	Applicatie	861	Randapparatuur	630	Netwerk	439	Port replicator	343	Beeldschermen	254	Security	97	Overig	493						
Aantal deelmeldingen	9.704																													
Laptop	2.573																													
Printen	1.473																													
Desktop	2.541																													
Applicatie	861																													
Randapparatuur	630																													
Netwerk	439																													
Port replicator	343																													
Beeldschermen	254																													
Security	97																													
Overig	493																													
<b>Changes / Service requests</b>	Het uitleveren, verhuizen en innemen van gebouw- en persoonsgebonden hardware.	<table> <tr> <td colspan="2"><b>Uitgeleverd via local support:</b></td> </tr> <tr> <td>Laptops</td> <td>2.270</td> </tr> <tr> <td>Monitoren</td> <td>1.340</td> </tr> <tr> <td>Desktops</td> <td>610</td> </tr> <tr> <td>Portreplicators</td> <td>650</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Uitgeleverd via servicepunt op hoofdlocaties:</b></td> </tr> <tr> <td>Skype</td> <td>5.443</td> </tr> <tr> <td>USB</td> <td>915</td> </tr> <tr> <td>Arbo</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Calamiteiten:</b></td> </tr> <tr> <td>Vervangen nav brand in Delft</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Laptops</td> <td>230</td> </tr> <tr> <td>Monitoren</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>Portreplicators</td> <td>180</td> </tr> </table>	<b>Uitgeleverd via local support:</b>		Laptops	2.270	Monitoren	1.340	Desktops	610	Portreplicators	650	<b>Uitgeleverd via servicepunt op hoofdlocaties:</b>		Skype	5.443	USB	915	Arbo	41	<b>Calamiteiten:</b>		Vervangen nav brand in Delft		Laptops	230	Monitoren	200	Portreplicators	180
<b>Uitgeleverd via local support:</b>																														
Laptops	2.270																													
Monitoren	1.340																													
Desktops	610																													
Portreplicators	650																													
<b>Uitgeleverd via servicepunt op hoofdlocaties:</b>																														
Skype	5.443																													
USB	915																													
Arbo	41																													
<b>Calamiteiten:</b>																														
Vervangen nav brand in Delft																														
Laptops	230																													
Monitoren	200																													
Portreplicators	180																													

Ondersteunende processen:

Proces	Werkzaamheden	Volume 2017	
<b>Voorraad van Ka hardware</b>	Opslag van de middelen die niet actief zijn ingezet , inclusief logistieke handelingen behorend bij het uitvoeren van changes.	Opslag	gem. 100 m <sup>3</sup>
<b>Breakfix (reperaties)</b>	Retouren van Defecte hardware binnen de garantie termijn faciliteren zodat deze door de desbetreffende leverancier kan worden hersteld. Daarna wordt deze opgenomen in de voorraad	<b>Aangeboden ter reparatie:</b>  Totaal	gem. 100
<b>Muteren van de CMDB</b>	Elke verandering van plaats bij een gebouwgebonden hardware of eindgebruiker van persoongsgebonden hardware, dient nauwgezet geadministreerd te worden	<b>Aantal controle mutaties:</b>  Totaal	5500
<b>Hardware controleren op hergebruik</b>	Retour gestuurde hardware wordt gecontroleerd op herbruikbaarheid. Is dit niet het geval dan wordt deze afgevoerd naar domeinen.	<b>Afvoer domeinen</b>  Desktops Laptops Monitoren	1257 753 1301