

ICT-Processen

Procesbeschrijvingen

V0.1



Procesbeschrijving

Configuratie- en Assetmanagement



1. Procesbeschrijving (1)

Configuratie- en Assetmanagement

Proceseigenaar

Arthur Scipio

Arthur.scipio@veenendaal.nl

Doel

Configuratiemanagement is het proces voor het registreren en bijhouden van informatie over het gebruik van de versies van IT-componenten. IT-componenten zijn continu aan verandering onderhevig. Configuratiemanagement is verantwoordelijk voor de uitgifte en intake van IT-componenten gedurende hun levenscyclus.

Scope

Configuratiemanagement is het proces dat alle componenten van de IT-infrastructuur (de automatiseringsmiddelen), de onderlinge relatie en gerelateerde documentatie in kaart brengt ter ondersteuning van de overige IT-processen om tegen gerechtvaardigde kosten kwalitatieve diensten te realiseren in de context van steeds gewijzigde gebruikerswensen.

Resultaat

Het onder controle brengen van de IT-infrastructuur
Het verzorgen van de informatievoorziening over de IT-infrastructuur
Inzichtelijk maken van de kosten van de componenten (assets)

Interfaces

Inkomend:

- Meldingen- en incidentbeheer
- Wijzigingsbeheer
- Projecten
- Probleembeheer

Uitkomend

- Wijzigingsbeheer
- Capaciteitsbeheer

Succesfactoren

- Kwalitatief goede registratie
- Bijhouden van gegevens



1. Procesbeschrijving (2)

Configuratie- en assetmanagement

Configuratie: Een generieke term die wordt gebruikt voor een groep configuratie-items die samenwerken om een (herkenbaar deel van een) IT-dienst te leveren. Configuratie wordt ook gebruikt om de instellingen van een of meer configuratie-items te beschrijven.

IT Assets: IT-middelen van een organisatie, zoals hardware, software en infrastructuur.

IT Asset Management: omvat alle activiteiten en processen die van belang zijn voor de controle en bescherming en administratief beheer van de assets binnen een organisatie

CMDB: Configuration Management Database. Een CMDB is een opslagplaats die dienstdoet als een datawarehouse – het bevat informatie over uw IT-omgeving, de componenten die gebruikt worden voor de levering van IT-diensten. De data die in een CMDB is opgeslagen omvat onder meer een lijst assets (configuratie-items) en hun onderlinge relaties.

CMDB vs Assetmanagement: Configuratiemanagement en de CMDB houden zich bezig met de data die gebruikt wordt voor het beheer van de assets, gedurende de periode dat ze gebruikt worden en aanwezig zijn binnen de IT-omgeving. Dit is inclusief het begrip over de componenten waaruit een service of asset bestaat, waar het voor wordt gebruikt en wat de relatie is met andere assets en/of services. Assetmanagement is de verzameling processen die gebruikt worden voor het beheren van de levenscyclus van assets, van begin tot eind.



Wanneer registreer je een object in de configuratie database

Als je op 'één van de volgende vragen met 'ja' kan beantwoorden

- Kan het object data bevatten?
- Kan het object verbinding maken met de infrastructuur?
- Is het object onderdeel van de infrastructuur?
- Is voor het object een garantieperiode overeengekomen?
- Kan het object in bruikleen worden gegeven?

Het is nodig dat we specifieke objecten duiden

- Nieuwe medewerkers krijgen standaard een smartphone, simkaart, laptop en accessoires (muis, toetsenbord, laptopstandaard en laptoptas). Hiervoor accorderen ze een bruikleenovereenkomst in YouForce. Laptop, smartphone en simkaart worden apart geregistreerd. De accessoires worden niet apart geregistreerd. Op basis van de getekende bruikleenovereenkomst in YouForce kan achterhaald worden of deze zijn uitgeleverd.
- Een specifiek object is ergonomische hardware die vanuit het kostenplaats van P&O betaald wordt. Deze worden wel apart geregistreerd. Denk hier bijvoorbeeld aan een ergonomische muis.



Algemene uitgangspunten

Configuratie- en assetmanagement - beleid laptops

- I&A bepaalt het model voor de laptop voor de medewerkers. Zie voor actuele informatie over uit te geven laptops KI#### (Nazim maakt een KI aan).
- Als er veel mee buiten het kantoor en thuis wordt gewerkt, dan voorkeur voor een WWAN.
 - Medewerkers die keukentafelgesprekken voeren (MO)
 - Buitendienst
 - CJG
 - Wijkbeheer en projectleiders (teams even opzoeken) actie Nazim
 - Eventuele andere uitzonderingen
- Wanneer eindgebruiker gegronde redenen kan aandragen om af te wijken van de standaard grootte van een laptop, dan kan in overleg met teamleider I&A hiervan afgeweken worden.
- Teamleider kan in gesprek met I&A voor eventueel “zwaardere” model
 - Bij zware data-analyses
 - Autocad. Eventueel kan afgeweken worden naar een fatclient.
- Gebruiker mag zelf niets installeren op een laptop van de gemeente. Gebruiker is geen local – admin.
- Leenlaptop. Als er iemand binnenkomt eerst controle of er nog 1 op voorraad is. Wanneer er nog een laptop voorradig is, wordt deze uitgeleverd voordat er een nieuwe besteld wordt. Dit kan ook een teruggegeven laptop van een andere (bijv. uitdiensttredende) collega zijn.
- Onderscheid maken tussen monitoren en observeren. Met een query in TOPdesk hebben we inzicht wie hoe vaak met een beschadigd device bij de Servicedesk komt.
- Afschrijving laptop 4 jaar



Algemene uitgangspunten

Configuratie- en assetmanagement - beleid smartphones

- Smartphones vanuit het werk worden voor werkdoeleinden gebruikt.
- Smartphone mag privé gebruikt worden. Gemeente Veenendaal beveiligt met DMD en MAM de data op de iPhone.
- Indien problemen gaat het terug naar de fabrieksinstellingen
- Keuze samsung of iphone, standaard modellen. Wordt vastgesteld in KI. **Actie Nazim.**
- Groepje VIP (wie zijn dit?) College en directie? iPhone 13
- Afschrijving smartphone 3 jaar
- Buitenlandwerken. Met ingang van het nieuwe werkplekconcept gaat bekeken worden of er weer gewerkt kan worden voor Europese landen. Vanwege log4J tot dan toe alleen Nederland met uitgezonderde vastgestelde IP-adressen.
- Mag je in een McDonalds werken. Met applicaties die primaire werkprocessen afhandelen, mag niet in publieke ruimtes worden gewerkt. Alleen thuis of op kantoor. Dat wordt nu verwacht en niet afgedwongen. **Actie Nazim**
- Arbo werkplek thuis. P&O zaak. **Actie Nazim**



Toelichting op proces

Configuratiemanagementproces

Doel

Het doel van het Configuratiemanagementproces is om de relevante informatie over de infrastructuur op een accurate, volledige en tijdige manier beschikbaar te stellen aan de andere servicemanagementprocessen.

Beschrijving:

Het configuratiemanagementproces bestaat uit vijf procedures.

1. De eerste procedure heet "**CI-aanvraag**". Deze procedure wordt gebruikt door configuratiebeheerders wanneer nieuwe CI's moeten worden besteld.
2. De tweede procedure heet "**CI-ontvangst**". Configuratiebeheerders gebruiken deze procedure wanneer nieuwe CI's zijn geleverd.
3. De derde procedure heet "**Onderhoud leveranciersinformatie**". Configuratiebeheerders gebruiken deze procedure wanneer ze nieuwe leveranciers registreren en wanneer ze de contactgegevens van eerder geregistreerde leveranciers bijwerken.
4. De vierde procedure heet "**Actualiseren gegevens CI**". Het wordt gebruikt door configuratiebeheerders wanneer ze de attributen en/of relaties bijwerken van CI's die al zijn geregistreerd in de CMDB.
5. De vijfde procedure heet "**Ondersteuningscontractadministratie**". Het wordt gebruikt door configuratiebeheerders wanneer ze de ondersteuningscontracten registreren of bijwerken voor de CI's die zijn geregistreerd in de CMDB.



Voor wie is dit proces relevant

Rollen (1)

Wijzigingsbeheerder

- Beschikbaarheid van CI's binnen de service management applicatie zodat deze kunnen worden gekoppeld aan werkorders wanneer CI's moeten worden gewijzigd.

Configuratiebeheerder

- Beschikbaarheid van CI's binnen de servicebeheertoepassing zodat ze aan elkaar kunnen worden gekoppeld om een representatie van de infrastructuur te creëren.

Probleemcoördinator

- Informatie over CI's die incidenten hebben veroorzaakt om het opsporen van problemen in de infrastructuur te vergemakkelijken.

Incidentenbeheer

- Beschikbaarheid van CI's binnen de service management applicatie zodat deze kunnen worden gekoppeld aan meldingen wanneer CI's moeten worden gewijzigd.



Voor wie is dit proces relevant

Rollen (2)

Service deskanalist

- Beschikbaarheid van CI's binnen de servicemanagementapplicatie zodat deze gekoppeld kunnen worden aan supportaanvragen. Informatie over CI's en CI-relaties om het oplossen van ondersteuningsverzoeken te vergemakkelijken en om te helpen bij het toewijzen van verzoeken aan de juiste groep.

Service Level Administrator

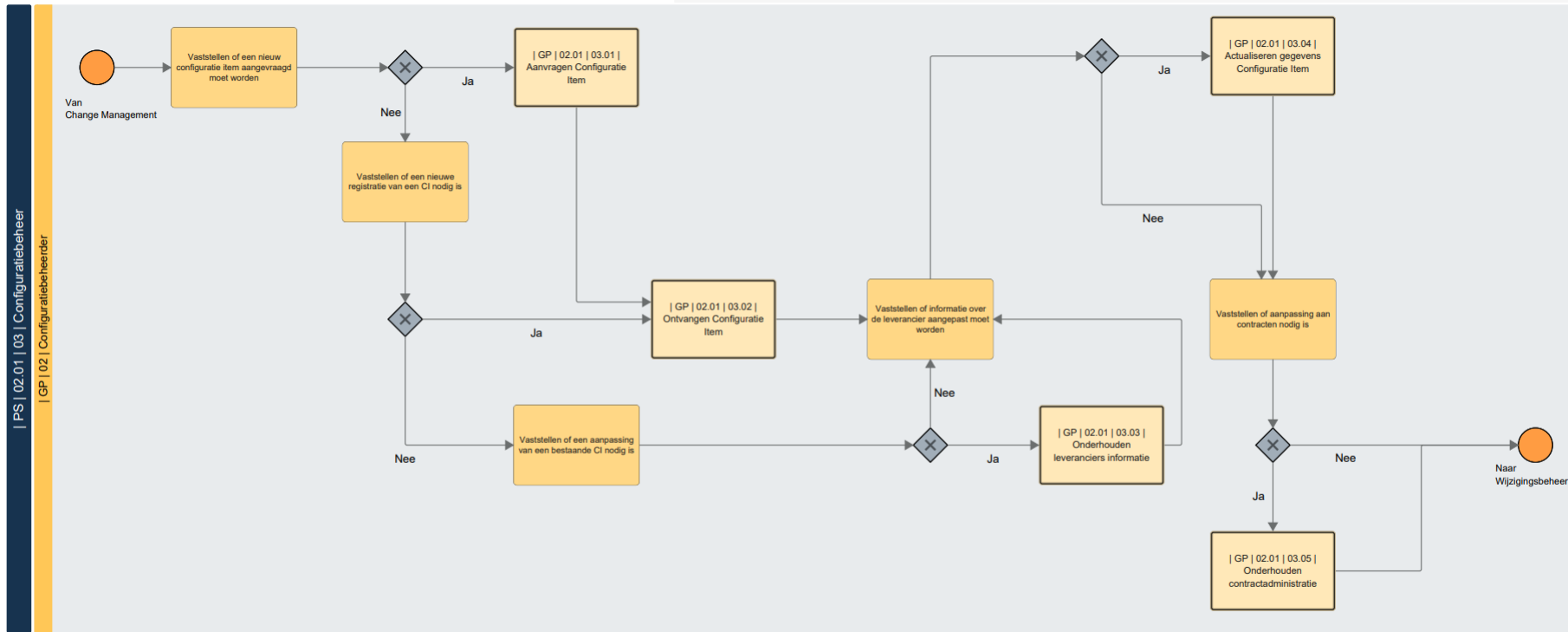
- Kosteninformatie in ondersteuningscontracten en de koppeling tussen ondersteuningscontracten en de CI's die ze dekken, om de totale kosten van CI's te helpen bepalen. Kosteninformatie in CI's en de koppeling tussen CI's en de services die ze ondersteunen, om het opstellen van een kostenoverzicht per service aan het einde van een tariefperiode te vergemakkelijken.

Specialist

- Informatie over CI's en CI-relaties om het oplossen van ondersteuningsverzoeken, het identificeren van hoofdoorzaken en het voltooien van werkorders te vergemakkelijken.
- Contactgegevens van leveranciers zodat er contact met hen kan worden opgenomen wanneer hun hulp nodig is om ondersteuningsverzoeken op te lossen, onderliggende oorzaken te identificeren en structurele oplossingen voor problemen voor te stellen, en om werkorders voor wijzigingsimplementaties af te ronden.



Configuratiebeheer o.b.v. ITIL



Activiteiten (1)

Configuratiebeheer

1. Vaststellen

2. Aanvragen

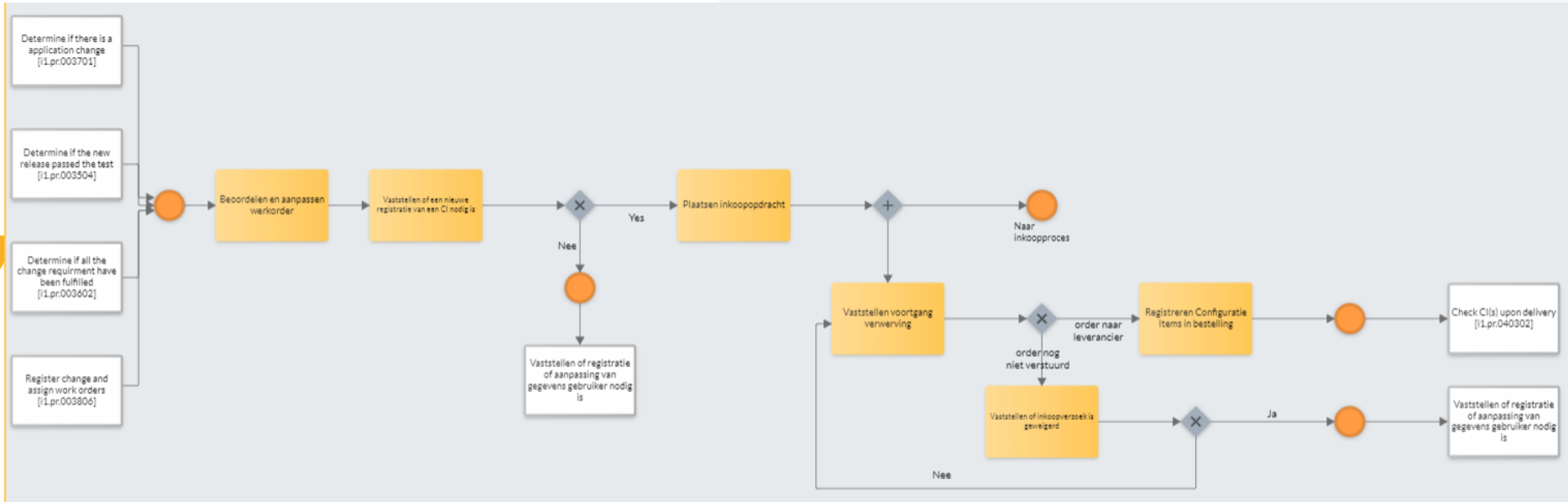
3. Ontvangen

4. Onderhouden

5. Actualiseren

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
GP 02 01	Vaststellen of een nieuw CI aangevraagd moet worden	Wordt door de voorgenomen wijziging de wijze waarop een dienstverlening wordt vormgegeven aangepast en vraagt dat andere CIs? Bij standaard wijzigingen (service requests, meer van hetzelfde) gaat dit niet via CAB ofzo. Denk aan extra laptop, monitor, etc. Dit is denk ik belegd bij de Servicedesk.	Wijzigingsbeheer	Aanvragen CI	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02 02	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is	Hoewel dezelfde CI of items worden gebruikt, voldoet de CI aan de voorwaarde om geregistreerd te worden? Gebruik de checklist wanneer registreren. Alle CIs moeten uniek zijn. Als er iets weggaat, moet deze gearchiveerd worden en bij nieuwe niet overschrijven.	Voor eindgebruiker devices is SD verantwoordelijk, voor al het overige Systeembeheer*	Ontvangen CI	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02 03	Vaststellen of een aanpassing van een bestaande CI nodig is	CI ID mag niet aangepast worden na registratie. De kenmerken eventueel wel waar nodig.	*	Onderhouden leveranciersinformatie	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02 04	Vaststellen of informatie over de leverancier aangepast moet worden	Na ontvangst van een CI toets of de leveranciersgegevens pakbon overeenkomen met de leveranciersregistratie.	*	Actualiseren gegevens CI	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02 05	Vaststellen of aanpassing aan contracten nodig is	Controleer of contractvoorwaarden voor levering nog voldoen. Gebruik de checklist leveringscondities. (check op snelheid van levering, wijze van aflevering (denk aan pre installatie), controleer volume afspraken)	*	Onderhouden contractadministratie	Axxerion

Aanvragen CI o.b.v. ITIL



Toelichting op proces

Aanvragen CI

Wanneer er nieuwe configuratie-items (CI's) moeten worden besteld, of wanneer de configuratiebeheerdatabase (CMDB) moet worden bijgewerkt, ontvangt de verantwoordelijke configuratiebeheerder een werkorder van Wijzigingsbeheer.

De configuratiebeheerder gaat rechtstreeks naar Procedure 2, CI-ontvangst als de werkorder niet vraagt om het opvragen van nieuwe CI's. Als de werkorder daarentegen vraagt om een of meer nieuwe CI's te bestellen, dient de configuratiebeheerder eerst een aanvraag tot inkoop in voor de benodigde CI('s). Na het indienen van een aanvraag tot inkoop bij inkoop controleert de configuratiebeheerder periodiek de voortgang.

Indien de CI('s) zijn besteld door Inkoop (rol Operationele Zaken / Contractmanager), registreert de Servicedesk bij eindgebruiker devices en Systeembeheer bij overige devices de bestelde CI('s) in de CMDB conform de richtlijnen voor het formulier Configuratie-item. Aan de andere kant, als de aanvraag tot bestellen is afgewezen, gaat de configuratiebeheerder verder in Procedure 4, CI-update.



Activiteiten (2)

Aanvragen CI

1. Vaststellen

2. Aanvragen

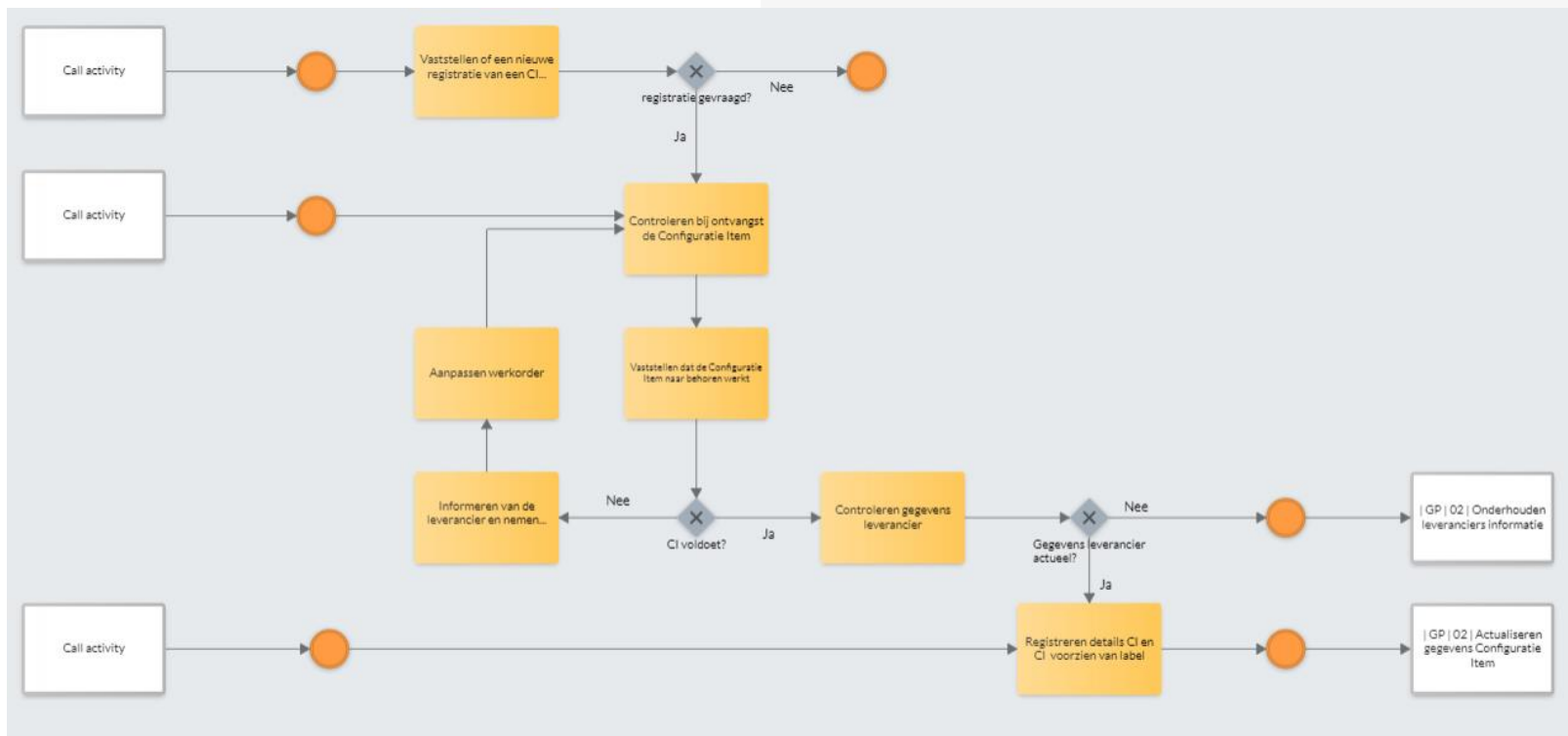
3. Ontvangen

4. Onderhouden

5. Actualiseren

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
GP 02.01 03.01.01	Beoordelen en aanpassen werkorder	Controleer de volledigheid van de aanvraag en vul zo nodig aan	Vaststellen of een nieuw CI aangevraagd moet worden	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.01.02	Vaststellen of een verwerking van een CI nodig is	Controleer of de inkoop nodig is aan de hand van de voorraadregistratie	Vaststellen of een nieuw CI aangevraagd moet worden	Plaatsen inkoopopdracht	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.01.03	Plaatsen inkoopopdracht	Vul de inkoopopdracht in en geef deze door aan de inkoper en registreer datum/tijd	Vaststellen of een nieuw CI aangevraagd moet worden	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.01.04	Vaststellen voortgang verwerking	Periodiek controleren of de inkoopopdrachten in uitvoering genomen zijn en eventuele signalen van vertraging bekend zijn	Vaststellen of een nieuw CI aangevraagd moet worden	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.01.05	Registreren CI's in bestelling	Vastleggen bestelmoment zodat de verwachte datum van ontvangst ook bekend is	Vaststellen of een nieuw CI aangevraagd moet worden	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.01.06	Vaststellen of inkoopverzoek is gew eigerd	Als inkoop is gew eigerd moet de impact van de afwijzing worden verwerkt. Stopzetten change/incident Informeren aanvrager	Vaststellen of een nieuw CI aangevraagd moet worden	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement

Ontvangen CI o.b.v. ITIL



Toelichting op proces

Ontvangen CI

Als voor de werkorder uit Wijzigingsbeheer geen nieuwe CI's aan de CMDB hoeven te worden toegevoegd, gaat de configuratiebeheerder rechtstreeks naar Procedure 4, CI-update.

Aan de andere kant, als de werkorder de registratie aanvraagt van een of meer CI's waarvoor geen formele aanvraag tot bestellen is ingediend (bijvoorbeeld in het geval van intern ontwikkelde software), of als er een of meer nieuwe CI's zijn besteld, controleert de configuratie beheerder eerst de CI('s) nadat deze zijn opgeleverd.

Hij/zij doet dit om ervoor te zorgen dat de juiste hardware-, software- en/of softwarelicentiecificaten (soorten licenties) zijn ontvangen, dat er geen items ontbreken en dat de CI('s) niet beschadigd zijn. Als de oplevering niet compleet is, informeert de configuratiebeheerder de leverancier en vervolgens de wijzigingscoördinator van de vertraging door de werkorder te actualiseren.



Toelichting op proces

Ontvangen CI

Omgekeerd, als de CI('s) in goede staat zijn ontvangen, controleert de Servicedesk bij eindgebruiker devices en Systeembeheer bij alle overige soorten devices de servicemanagement applicatie of de contactgegevens van de leverancier up-to-date zijn. Als de leverancier van de CI('s) nog niet is geregistreerd, of als de contactgegevens niet meer up-to-date zijn, zorgt de configuratiebeheerder ervoor dat de leveranciersinformatie wordt geregistreerd of bijgewerkt in Procedure 3, Onderhoud leveranciersinformatie.

Hierna werkt de Servicedesk bij eindgebruiker devices en Systeembeheer bij alle overige soorten devices de status van de nieuwe CI('s) bij en voegt eventuele ontbrekende informatie (bijv. het serienummer) toe als de CI's al waren geregistreerd in Procedure 1, CI-aanvraag. Als er echter geen formele aanvraag tot inkoop is ingediend voor de nieuwe CI's, registreert de Servicedesk bij eindgebruiker devices en Systeembeheer bij alle overige soorten devices de nieuwe CI('s) in de CMDB. De Servicedesk bij eindgebruiker devices en Systeembeheer bij alle overige soorten devices zorgt ervoor dat alle attributen van de nieuwe CI('s) en de koppelingen tussen de nieuwe CI('s) en andere CI's, services en gebruikers correct worden geregistreerd door de richtlijnen voor het formulier Configuratie-item te volgen.

Nadat hij ervoor heeft gezorgd dat de nieuwe CI's correct zijn geregistreerd in de CMDB, voegt de de Servicedesk bij eindgebruiker devices en Systeembeheer bij alle overige soorten devices, indien van toepassing, een label met de CI-code toe aan elk nieuw CI. De configuratiebeheerders zijn verantwoordelijk voor het registreren en bijwerken van de informatie van organisaties die configuratie-items en/of ondersteuning leveren aan de serviceproviderorganisatie.

Activiteiten (3)

Ontvangen CI

1. Vaststellen

2. Aanvragen

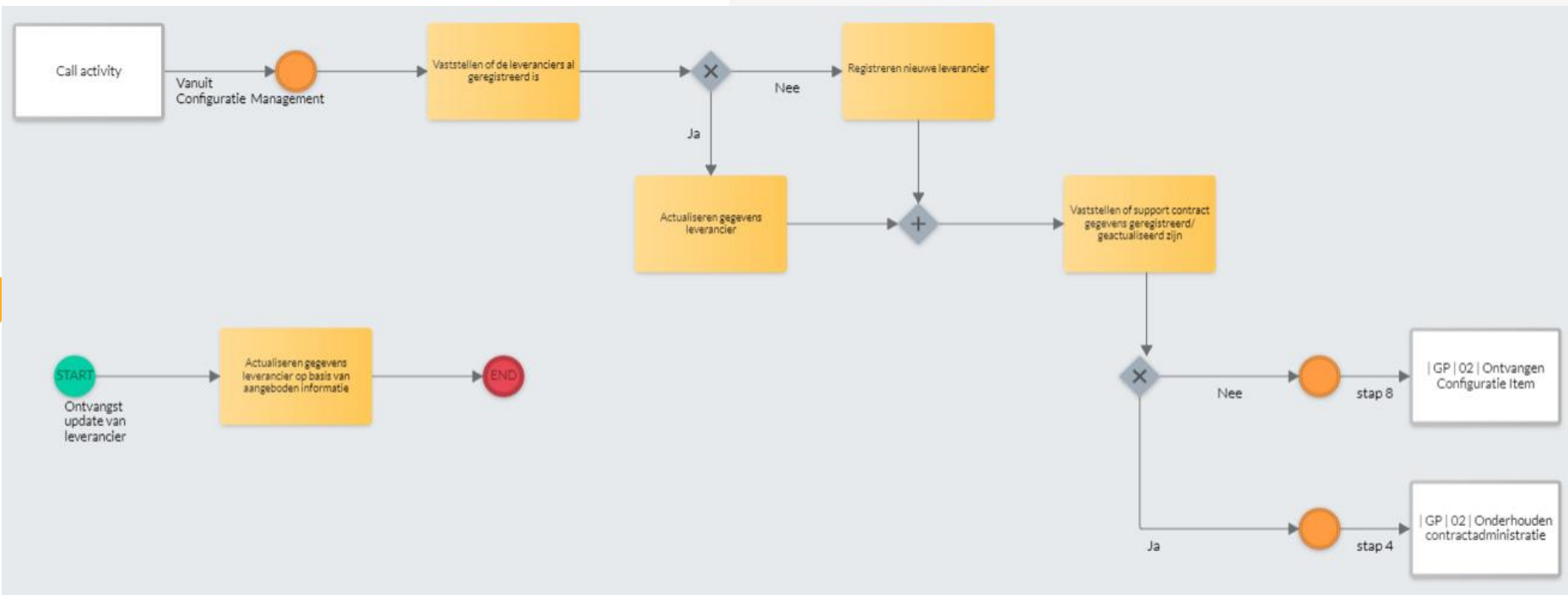
3. Ontvangen

4. Onderhouden

5. Actualiseren

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
GP 02.01 03.02.01	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI wordt gevraagd	Wordt door de voorgenomen wijziging de wijze waarop een dienstverlening wordt vormgegeven aangepast en vraagt dat andere configuratie items?	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.02.02	Controleren bij ontvangst de Configuratie Item	Controleer of de levering, de pakbon en de bestelling overeenstemmen	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.02.03	Vaststellen dat de Configuratie Item naar behoren werkt	Controleer op basis van de checklist van de betreffende CI-type of CI voldoet aan de voorwaarden. Bij teruggifte van gebruiker dan apparaat schoon en kaal opleveren.	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.02.04	Controleren gegevens leverancier	Na ontvangst van een CI toets of de leveranciersgegevens pakbon overeenkomen met de leveranciersregistratie.	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.02.05	Informerende van de leverancier en nemen passende actie	Geef feitelijk aan welke tekortkomingen/ verschillen geconstateerd zijn, inclusief hoe deze zijn vastgesteld. Op basis van de reactie van de leverancier bepalen wat de impact is voor de lopende change/incident	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.02.06	Aanpassen werkorder	Pas de verwachte einddatum aan en benoem indien van toepassing eventuele tijdelijke maatregelen (inzet CI uit reservepool of i.d.)	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.02.07	Registreren details CI en CI voorzien van label	Registreer nieuwe CIs op basis van de checklist voor de CI-type Registreer de locatie "op voorraad". Zo nodig label de CI	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement

Onderhouden leveranciersinformatie o.b.v. ITIL



Toelichting op proces

Onderhouden leveranciersinformatie

De configuratiebeheerders zijn verantwoordelijk voor het registreren en bijwerken van de informatie van organisaties die configuratie-items en/of ondersteuning leveren aan de serviceproviderorganisatie.

Een configuratiebeheerder voert de onderhoudstaken voor de leveranciersinformatie uit voordat nieuwe configuratie-items worden geregistreerd, voordat ondersteuningscontracten worden geregistreerd of bijgewerkt, en wanneer bijgewerkte contactgegevens zijn ontvangen van een bestaande leverancier.

Als er nog geen leveranciersorganisatie is geregistreerd, voegt de configuratiebeheerder deze toe. Als de leveranciersorganisatie al bestaat in de servicebeheertoepassing, werkt de configuratiebeheerder zijn contactgegevens bij.



Activiteiten (4)

Onderhouden leveranciersinformatie

1. Vaststellen

2. Aanvragen

3. Ontvangen

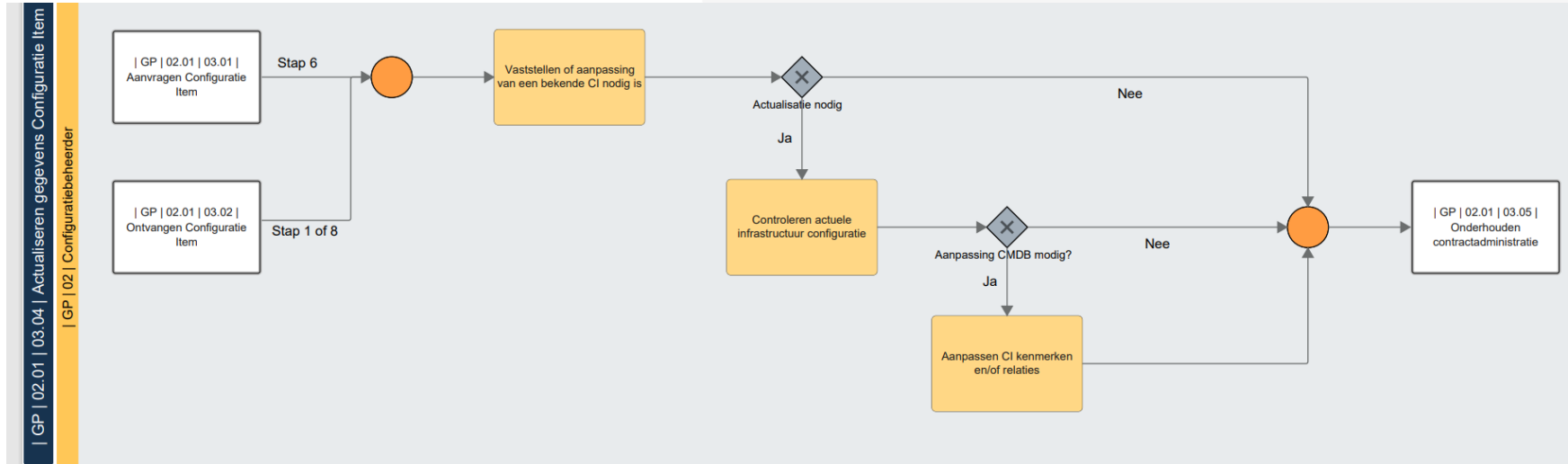
4. Onderhouden

5. Actualiseren

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
GP 02.01 03.03.01	Vaststellen of de leveranciers al geregistreerd is	Controleer op naam, indien niet gevonden, controleer op adres.	Vaststellen of een aanpassing van een bestaande CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.03.02	Actualiseren gegevens leverancier	Als gegevens leverancier zijn gewijzigd controleer bij de leverancier of dit correct is. Zo ja pas de gegevens.	Vaststellen of een aanpassing van een bestaande CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.03.03	Registreren nieuwe leverancier	Als leverancier nieuw is, voer dan de leverancier op in de servicemanagement tool en geef deze ook door aan de financiële administratie	Vaststellen of een aanpassing van een bestaande CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.03.04	Vaststellen of support contract gegevens geregistreerd/geactualiseerd zijn	Controleer of de CI relatie met support contract heeft. Zo ja controleer de relatie en voeg deze zo nodig toe. Controleer of aanpassing Support contract nodig is	Vaststellen of een aanpassing van een bestaande CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.03.05	Actualiseren gegevens leverancier op basis van aangeboden informatie	Als gegevens leverancier zijn gewijzigd controleer bij de leverancier of dit correct is. Zo ja pas de gegevens. Als gegevens CI zijn gewijzigd, pas de gegevens aan en controleer de relaties op actualiteit.	Vaststellen of een aanpassing van een bestaande CI nodig is	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement



Actualiseren gegevens CI o.b.v. ITIL



Toelichting op proces

Actualiseren gegevens CI

Als de werkorder uit Wijzigingsbeheer geen update van bestaande CI-informatie vereist, gaat de configuratiebeheerder naar Procedure 5, Ondersteuning Contractbeheer. Als de configuratiebeheerder echter te maken heeft met een werkorder die de update van CI-attributen en/of relaties vraagt, controleert hij/zij de daadwerkelijke configuratie van de infrastructuur om te bevestigen dat de gevraagde wijzigingen echt nodig zijn om de CMDB weer op peil te brengen. datum.

Als blijkt dat de CMDB niet geüpdatet moet worden, gaat de configuratiebeheerder verder in Procedure 5, Support Contract Administration. Indien daarentegen blijkt dat de CMDB moet worden bijgewerkt, voert de Servicedesk bij eindgebruiker devices en Systeembeheer bij overige devices de update uit van de benodigde CI-attributen en/of relaties. Dit gebeurt in overeenstemming met de veldgebruiksrichtlijnen voor het formulier Configuratie-item.



Activiteiten (5)

Actualiseren gegevens CI

1. Vaststellen

2. Aanvragen

3. Ontvangen

4. Onderhouden

5. Actualiseren

Stap	Activiteit	Beschrijving	Input	Output	Hulpmiddelen
GP 02.01 03.04.01	Vaststellen of aanpassing van een bekende CI nodig is	Controleer of de bekende gegevens van de CI nog correct zijn. Denk met name aan eventuele toekenning van eigenaar, locatie of mate van inzetbaarheid	Vaststellen of informatie over de leverancier aangepast moet worden	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.04.02	Controleren actuele infrastructuur configuratie	Controleer of de aanpassing van een CI doorwerkt in de samenwerking met andere CI's. Denk hierbij aan synchronisatie behoefte of impact op licenties e.d.	Vaststellen of informatie over de leverancier aangepast moet worden	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement
GP 02.01 03.04.03	Aanpassen CI kenmerken en/of relaties	Let op de ketenwerking	Vaststellen of informatie over de leverancier aangepast moet worden	Indien nodig gegevens bijwerken	TOPdesk module New Assetmanagement



Registratie in TOPdesk

Laptop (deel 1)

Laptop  Sjabloon

Algemeen  [Icoon wijzigen](#) [Nummering instellen](#) 

Middelen-ID
Samenvatting 

Algemeen  [Veld toevoegen](#) [Bewerken](#) [Verwijderen](#)  

Merk laptop			
Model laptop			
Besturingssysteem			
Specificatie (product ID)			
Installatie door			
Serienummer			
MAC-adres			
Aanspreekpunt			
Ordernummer			

XLSX-sjabloon ophalen    Meer 

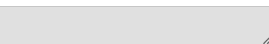
Toewijzingen   

 Toewijzingen zullen hier verschijnen.

Status  [Veld toevoegen](#) [Bewerken](#) [Verwijderen](#)  

Status   

Aantekeningen  [Veld toevoegen](#) [Bewerken](#) [Verwijderen](#)  

Aantekeningen   

Reserveringen   

 Instellingen voor middel-reserveringen verschijnen hier.

Links het onderdeel "Algemeen" van het registeren van een laptop. Zie volgende slide voor andere onderdelen financieel en onderhoudscontract



Registratie in TOPdesk

Laptop (deel 2)

Financieel

Veld toevoegen

Bewerken

Verwijderen

Afdeling		
Leverancier		
Eigendom		
Aanschafdatum		
Datum binnenkomst		
Garantie verloopt		
Verzekerd tot		
Aankoopbedrag		
Restwaarde		
Afschrijftermijn (=datum binnenkomst + 4 jaar)		
Contractnummer		
Prijs		
Periode		
Einddatum		

Onderhoudscontract

Veld toevoegen

Bewerken

Verwijderen

Contract		
Contractnaam		
Door		
Soort onderhoud		
Vanaf		
Tot		
Prijs		

Documenten

Documenten die zijn geupload naar dit middel verschijnen hier.

Geschiedenis

Geschiedenis-registraties verschijnen hier.

Widget toevoegen

Hierbij het tweede deel van het sjabloon voor het registreren van een laptop.



Registratie in TOPdesk

Simkaart

Simkaart  Sjabloon

Algemeen  | [Icoon wijzigen](#) | [Nummering instellen](#) | [Samenvatting instellen](#) | [Publiceren](#) | 

Middelen-ID
Samenvatting



Toewijzing   

 Assignments will appear here.

Basisgegevens datasimkaart  | [Veld toevoegen](#) | [Bewerken](#) | [Verwijderen](#) |  

Merk Simkaart			
Object ID			
Specificatie (product ID)			

Simkaart - inrichting  | [Veld toevoegen](#) | [Bewerken](#) | [Verwijderen](#) |  

In welk device			
Mobiel nummer			
RIK-code			
Puk-code			
IMEI-nummer			
Kaartnummer			
Aanvullende informatie			
Data		☐	

XLSX-sjabloon ophalen



Meer 

Geschiedenis   

 Hier worden geschiedenis-registraties getoond

datasim vs laptop  | [Inrichting](#)  

 Om deze widget te laten werken, zijn er een relaties-widget en meerdere toegewezen koppelingsoorten nodig.
Er verschijnt hier een overzicht van "Laptop model" assets die gelinkt zijn via koppelingsoort "pers".
Met de volgende kolommen: Samenvatting

[Widget toevoegen](#)



Registratie in TOPdesk

Thinclient model

Thin Client Model Sjabloon

XLSX-sjabloon ophalen



Meer ▾

Algemeen

Icoon wijzigen

Nummering instellen

Samenvatting instellen

Publiceren



Middelen-ID
Samenvatting



Waar en Wie



Assignments will appear here.

Thin Client model - algemeen

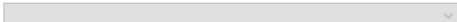
Veld toevoegen

Bewerken

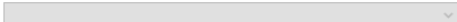
Verwijderen



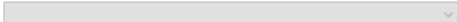
Merk Thinclient



Model Thinclient



Connectieprotocol



Geschiedenis



Hier worden geschiedenis-registraties getoond

Relatieoverzicht

Inrichting



Om deze widget te laten werken, zijn er een relaties-widget en meerdere toegewezen koppelingsoorten nodig.
Er verschijnt hier een overzicht van "Thin Client" assets die gelinkt zijn via koppelingsoort "pers".
Met de volgende kolommen: Samenvatting

Widget toevoegen

Widget toevoegen



Registratie in TOPdesk

Thinclient

Thin Client ⓘ Sjabloon

Thin Client Algemeen ⓘ | [Icoon wijzigen](#) | [Nummering instellen](#) | [Samenvatting instellen](#) | [Publiceren](#) | ⋮

Middelen-ID
Samenvatting



Thin Client Specifiek ⓘ | [Veld toevoegen](#) | [Bewerken](#) | [Verwijderen](#) |  | ⋮

Serialnummer ⓘ

Wie en waar ⓘ |  | ⋮

 Assignments will appear here.

[Widget toevoegen](#)

[XLSX-sjabloon ophalen](#)



[Meer](#) ▼

Geschiedenis ⓘ |  | ⋮



Hier worden geschiedenis-registraties getoond

Relatieoverzicht ⓘ | [Inrichting](#) |  | ⋮



Om deze widget te laten werken, zijn er een relaties-widget en meerdere toegewezen koppelingsoorten nodig.
Er verschijnt hier een overzicht van "Contract (concept nog niet gebruiken)" assets die gelinkt zijn via koppelingsoort "pers".
Met de volgende kolommen: Samenvatting

Relatieoverzicht ⓘ | [Inrichting](#) |  | ⋮



Om deze widget te laten werken, zijn er een relaties-widget en meerdere toegewezen koppelingsoorten nodig.
Er verschijnt hier een overzicht van "Thin Client Model" assets die gelinkt zijn via koppelingsoort "pers".
Met de volgende kolommen: Samenvatting

[Widget toevoegen](#)



Registratie in TOPdesk

Monitor model

Monitor model  Sjabloon

Algemeen  | [Icoon wijzigen](#) | [Nummering instellen](#) | [Samenvatting instellen](#) | [Publiceren](#) | 

Middelen-ID
Samenvatting



Monitor model - algemeen  | [Veld toevoegen](#) | [Bewerken](#) | [Verwijderen](#) |  | 

Merk monitor		
Model monitor		
HDMI		
Monitor special		

Toewijzing 

 Assignments will appear here.

XLSX-sjabloon ophalen



Meer 

Geschiedenis 

 Hier worden geschiedenis-registraties getoond

Relatieoverzicht  | [Inrichting](#) |  | 



Om deze widget te laten werken, zijn er een relaties-widget en meerdere toegewezen koppelingsoorten nodig.
Er verschijnt hier een overzicht van "Monitor" assets die gelinkt zijn via koppelingsoort "pers".
Met de volgende kolommen: Samenvatting

Widget toevoegen



Registratie in TOPdesk

Monitor

Monitor  Sjabloon

XLSX-sjabloon ophalen



Meer 

Algemeen  | [Icoon wijzigen](#) [Nummering instellen](#) [Samenvatting instellen](#) [Publiceren](#) 

Middelen-ID
Samenvatting



Monitor - algemeen  | [Veld toevoegen](#) [Bewerken](#) [Verwijderen](#)  

Aankoopbedrag



Serienummer



Toewijzing 



Assignments will appear here.

[Widget toevoegen](#)

Geschiedenis 



Hier worden geschiedenis-registraties getoond

Relatieoverzicht 

[Inrichting](#)



Om deze widget te laten werken, zijn er een relaties-widget en meerdere toegewezen koppelingsoorten nodig.
Er verschijnt hier een overzicht van "Monitor model" assets die gelinkt zijn via koppelingsoort "pers".
Met de volgende kolommen: Samenvatting

[Widget toevoegen](#)



Registratie in TOPdesk

Fysieke server

Fysieke server Sjabloon

Algemeen | Icoon wijzigen | Nummering instellen | Samenvatting instellen | Publiceren |

Middelen-ID
Samenvatting



Fysieke server - algemeen | Veld toevoegen | Bewerken | Verwijderen | |

Hostnaam	*		
Model server	*		
Omschrijving	*		
Serienummer	*		
Aanschafdatum	*		
Einddatum support	*		

Fysieke server - inrichting | Veld toevoegen | Bewerken | Verwijderen | |

MAC-adres	*		
IP-adres(sen)	*		
ILO/DRAC	*		
ILO IP	*		
Besturingssysteem	*		

Waar en wie | |

Assignments will appear here.

XLSX-sjabloon ophalen



Meer

Relatieoverzicht | Inrichting | |



Om deze widget te laten werken, zijn er een relaties-widget en meerdere toegewezen koppelingsoorten nodig.

Er verschijnt hier een overzicht van "Contract (concept nog niet gebruiken)" assets die gelinkt zijn via koppelingsoort "pers".

Met de volgende kolommen: Samenvatting

Documenten | |



Documenten die zijn geupload bij dit middel verschijnen hier.

Geschiedenis | |



Hier worden geschiedenis-registraties getoond

Widget toevoegen



Registratie in TOPdesk

Netwerkkomponenten

Netwerkkomponenten  Sjabloon

Algemeen 

[Icoon wijzigen](#)

[Nummering instellen](#)

[Samenvatting instellen](#)

[Publiceren](#)



Middelen-ID
Samenvatting



Veldenset 

[Veld toevoegen](#)

[Bewerken](#)

[Verwijderen](#)



Soort



Naam



Fabrikant



Type



Aanschafdatum



Einddatum support



Toewijzing 



Assignments will appear here.

[Widget toevoegen](#)

[XLSX-sjabloon ophalen](#)



[Meer](#) 

Geschiedenis 



Hier worden geschiedenis-registraties getoond

[Widget toevoegen](#)



Registratie in TOPdesk

Storage

Storage  Sjabloon

Algemeen  [Icoon wijzigen](#) [Nummering instellen](#) [Samenvatting instellen](#) [Publiceren](#) 

Middelen-ID
Samenvatting 

Veldenset  [Veld toevoegen](#) [Bewerken](#) [Verwijderen](#)  

Hostnaam			
Soort			
Type			
Fabrikant			
Aanschafdatum			
Einddatum support			

Toewijzing   

 *Assignments will appear here.*

Widget toevoegen

XLSX-sjabloon ophalen



Meer 

Geschiedenis   

 Hier worden geschiedenis-registraties getoond

Relatieoverzicht  [Inrichting](#)  



Om deze widget te laten werken, zijn er een relaties-widget en meerdere toegewezen koppelingsoorten nodig.
Er verschijnt hier een overzicht van "Contract (concept nog niet gebruiken)" assets die gelinkt zijn via koppelingsoort "pers".
Met de volgende kolommen: Middelen-ID, Samenvatting

Widget toevoegen



Verantwoordelijkheden (1)

Configuratiebeheer

Legenda:

A = Eindverantwoordelijk (accountable)

R = Verantwoordelijk (responsible)

C = Geraadpleegd (consulted)

I = Geïnformeerd (informed)

Stap	Activiteit	Aanvrager	Servicedesk/ Systeembeheer	Configuratie- beheerder	Wijzigings- manager	Wijziging Advies Groep (WAG)	Contractmana- ger
GP 02 01	Vaststellen of een nieuw CI aangevraagd moet worden	A, R	I		C		
GP 02 02	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI nodig is		A, R		C		
GP 02 03	Vaststellen of een aanpassing van een bestaande CI nodig is		A, R				
GP 02 04	Vaststellen of informatie over de leverancier aangepast moet worden		A, R				
GP 02 05	Vaststellen of aanpassing aan contracten nodig is		A, R				I, C



4. Verantwoordelijkheden (2)

Aanvragen CI

Legenda:

A = Eindverantwoordelijk (accountable)

R = Verantwoordelijk (responsible)

C = Geraadpleegd (consulted)

I = Geïnformeerd (informed)

Stap	Activiteit	Aanvrager	Service desk/ Systeembeheer	Configuratie- beheerder	Wijzigings- manager	Wijziging Advies Groep (WAG)	Contract- manager
GP 02.01 03.01.01	Beoordelen en aanpassen werkorder		A, R				
GP 02.01 03.01.02	Vaststellen of een verwerking van een CI nodig is		A, R				
GP 02.01 03.01.03	Plaatsen inkoopopdracht		I		C		A, R
GP 02.01 03.01.04	Vaststellen voortgang verwerking						A, R
GP 02.01 03.01.05	Registreren CI's in bestelling		A, R				
GP 02.01 03.01.06	Vaststellen of inkoopverzoek is geweigerd		I		C		A, R
GP 02.01 03.02.07	Registreren details CI en CI voorzien van label		A, R				



4. Verantwoordelijkheden (3)

Ontvangen CI

Legenda:

A = Eindverantwoordelijk (accountable)

R = Verantwoordelijk (responsible)

C = Geraadpleegd (consulted)

I = Geïnformeerd (informed)

Stap	Activiteit	Aanvrager	Service desk/ Systeembeheer	Configuratie- beheerder	Wijzigings- manager	Wijziging Advies Groep (WAG)	Contract- manager
GP 02.01 03.02.01	Vaststellen of een nieuwe registratie van een CI wordt gevraagd		A, R				
GP 02.01 03.02.02	Controleren bij ontvangst de Configuratie Item		A, R				
GP 02.01 03.02.03	Vaststellen dat de Configuratie Item naar behoren werkt		A, R				
GP 02.01 03.02.04	Controleren gegevens leverancier		A, R				
GP 02.01 03.02.05	Informerende van de leverancier en nemen passende actie		A, R				
GP 02.01 03.02.06	Aanpassen werkorder		C		I		A, R
GP 02.01 03.02.07	Registreren details CI en CI voorzien van label		A, R				



4. Verantwoordelijkheden (4)

Onderhouden leveranciersinformatie

Legenda:

A = Eindverantwoordelijk (accountable)

R = Verantwoordelijk (responsible)

C = Geraadpleegd (consulted)

I = Geïnformeerd (informed)

Stap	Activiteit	Aanvrager	Service desk/ Systeembeheer	Configuratie- beheerder	Wijzigings- manager	Wijziging Advies Groep (WAG)	Contract- manager
GP 02.01 03.03.01	Vaststellen of de leveranciers al geregistreerd is		A, R				
GP 02.01 03.03.02	Actualiseren gegevens leverancier		I, C	A, R			
GP 02.01 03.03.03	Registreren nieuw e leverancier			A, R			
GP 02.01 03.03.04	Vaststellen of support contract gegevens geregistreerd/ geactualiseerd zijn		C		I		A, R
GP 02.01 03.03.05	Actualiseren gegevens leverancier op basis van aangeboden informatie		C	A, R			I



4. Verantwoordelijkheden (5)

Actualiseren gegevens CI

Legenda:

A = Eindverantwoordelijk (accountable)

R = Verantwoordelijk (responsible)

C = Geraadpleegd (consulted)

I = Geïnformeerd (informed)

Stap	Activiteit	Aanvrager	Service desk/ Systeembeheer	Configuratie- beheerder	Wijzigings- manager	Wijziging Advies Groep (WAG)	Contract- manager
GP 02.01 03.04.01	Vaststellen of aanpassing van een bekende CI nodig is		A, R				
GP 02.01 03.04.02	Controleren actuele infrastructuur configuratie		A, R				
GP 02.01 03.04.03	Aanpassen CI kenmerken en/of relaties		A, R				

