Gedreven door Innovatie, Samen naar Waardecreatie met Business Partners.

Service Catalogus *'HMS services'*

Datum: 12 september 2023

Service Level Manager
Mohammed Ismail Mustapha

1. Documentbeheer

1.1. Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Wijziging
0.1	BB	14 juli 2023	Initiatie Service Catalogus
0.2	BB	20 juli 2023	Opzet van regie over SLA controls
0.3	BB	25 juli 2023	Completisering service afspraken
0.4	BB	1 augustus 2023	Update figuren
1.0	MI	12 september 2023	Finale versie Service Catalogus

1.2. Distributiebeheer

Versie	Namen/initialen								
1.0	AB	LR	MM	EV	BB				

1.3. Overeenkomst en ondertekening

Rol	Naam	Initialen	Handtekening	Datum
Opdrachtgever	Arjen Baars	AB		
Contract manager	Lútsen Renema	LR		
Service Level Manager	Mohammed Ismail Mustapha	MM		
Interim ICT Manager	Erik Verschoor	EV		
Consultant	Bart de Best	BB		

Inhoudsopgave

1. Documentbeheer 2
   1.1. Versiebeheer 2
   1.2. Distributiebeheer 2
   1.3. Overeenkomst en ondertekening 2
2. Algemeen 5
   2.1. Voorwoord 5
   2.2. Doel 5
   2.3. Doelgroep 5
   2.4. Gerelateerde documenten 5
   2.5. Documentbeheer 9
3. De serviceverlening 10
   3.1. Het Servicebeleid 10
      3.1.1. HMS Jaarplan 2023 10
      3.1.2. Wet- en regelgeving 11
      3.1.3. Normenkader 12
      3.1.4. ICT Beleidspunten 12
   3.2. De serviceorganisatie 13
   3.3. Service management Architectuur 14
      3.3.1. Service management value streams 14
      3.3.2. Service management enterprise architectuur 15
4. HMS Business architectuur 16
   4.1. Finance 16
      4.1.1. Finance value streams 16
      4.1.2. Finance enterprise architectuur 17
   4.2. Human Resource Management (HRM) 18
      4.2.1. HRM Value streams 18
      4.2.2. HRM Enterprise Architectuur 19
   4.3. Kantoor Automatisering (KA) 20
      4.3.1. KA Value streams 20
      4.3.2. KA Architectuur 21
   4.4. Planning 22
      4.4.1. Planning value streams 22
   4.5. Order afval 22
      4.5.1. Order afval value streams 22
      4.5.2. Order afval enterprise architectuur 23
   4.6. SHEQ 24
      4.6.1. SHEQ value streams 24

4.6.2. SHEQ Archimate IST 25
5. HMS Producten 26
5.1. HMS Producten portfolio 26
5.2. HMS Product Lifecycle informatie 30
5.3. HMS Infrastructuur portfolio 33
6. HMS Services 34
6.1. Introductie 34
6.2. Servicepakketten 34
7. SLA Controls 39
7.1. Meetbaarheid 39
7.2. Registreerbaarheid 39
7.3. Bestuurbaarheid 39
7.4. Generieke SLA controls 40
7.5. Specifieke SLA controls 40

Figuren

Figuur 2-1, HMS Organisatie en de SLA structuur. 6
Figuur 2-2, SLA structuur – relaties tussen documenten. 7
Figuur 3-1. Service Management value streams. 14
Figuur 3-2. HMS Service Management archimate plaat. 15
Figuur 4-1. HMS Finance value streams. 16
Figuur 4-2. HMS Finance SOLL archimate plaat. 17
Figuur 4-3. HMS HRM value streams toekomstige situatie. 18
Figuur 4-4. HMS HRM enterprise architectuur SOLL. 19
Figuur 4-5. HMS Kantoorautomatisering (KA) value streams Soll. 20
Figuur 4-6. HMS KA enterprise architectuur Soll. 21
Figuur 4-7. HMS Order Afval value streams Ist. 22
Figuur 4-8. HMS Order Afval Archimate IST. 23
Figuur 4-9. HMS SHEQ value streams IST. 24
Figuur 4-10. HMS SHEQ Archimate IST. 25

Tabellen

Tabel 2-1 Objecten per document 9
Tabel 5-1, HMS applicatie portfolio 29
Tabel 5-2, HMS hardware portfolio 29
Tabel 5-3, Applicaties en hun interface met het KA domein 33
Tabel 6-1, HMS servicepakketten 38
Tabel 7-1, Definities van KPI begrippen. 42

2. Algemeen

Dit document is de Service Catalogus van HMS. Dit document geldt zowel binnen HMS als voor de business partners van HMS die services verlenen aan HMS.

2.1. Voorwoord

Dank u wel voor het lezen van dit document. Mijn naam is Mohammed Ismail, service level manager van HMS. Met dit document wil ik u graag kennis laten maken met de HMS serviceverlening. HMS heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Elk HMS jaarplan biedt weer de vereiste grondslag om gestalte te geven aan de kwaliteit van de milieuservices en de daarvoor in te richten en te beheren ICT services. Daarom heeft HMS ook gekozen om met business partners haar serviceverlening vorm te geven.

Onze belangrijkste waarde zijn veiligheid (safety) voor onze medewerkers, duurzame milieuservices voor de inwoners van gemeente Den Haag en uiteraard de SLA normen. Onze zienswijze is dat we de afspraken maken die borgen dat de doelen van de business value streams en Service Management value streams worden gehaald. Zo moet bijvoorbeeld de huis-aan-huis afvalophaaldienst tijdig de container legen en moeten de milieustraten bereikbaar zijn. Maar er moeten ook basale doelen worden gehaald zoals het oplossen van een prioriteit 1 incident binnen de afgesproken normen.

Hiertoe bepalen we de risico's dat deze value stream doelen niet worden gehaald. De tegenmaatregelen dienen meetbaar in de serviceverlening te worden aangebracht. Dit noemen wij SLA controls. De regievoering van HMS naar de business partners is dan ook risico gebaseerd en heeft de focus op het monitoren van de SLA controls. Dit borgt niet alleen het halen van value stream doelen maar geeft gelijk de focus weer om tot een economisch verantwoorde wijze te investeren in de innovatie en het elimineren en mitigeren van verspilling in de uitvoering van de value streams.

Dit document beschrijft hoe HMS deze zienswijze heeft vertaald naar een denkwijze en werkwijze. Aarzel niet om contact met mij op te nemen als u opmerkingen, vragen of suggesties heeft om onze serviceververlening te verbeteren.

Mohammed Ismail Mustapha

2.2. Doel

Het primaire doel van de servicecatalogus is om services en producten die HMS en/of business partners leveren op één plek eenduidig te definiëren. Daarmee wordt redundantie voorkomen en kunnen gerelateerde documenten zoals de SLA en DAP qua omvang beperkt blijven. Het secundaire doel is inzicht te verschaffen in de wijze waarop de serviceverlening is georganiseerd.

2.3. Doelgroep

De doelgroep van de servicecatalogus is divers. Het betreft in ieder geval de medewerkers van de business partners die services en producten leveren aan HMS. Binnen HMS betreft het in ieder geval de MT leden, de service level manager, de change manager en de service desk.

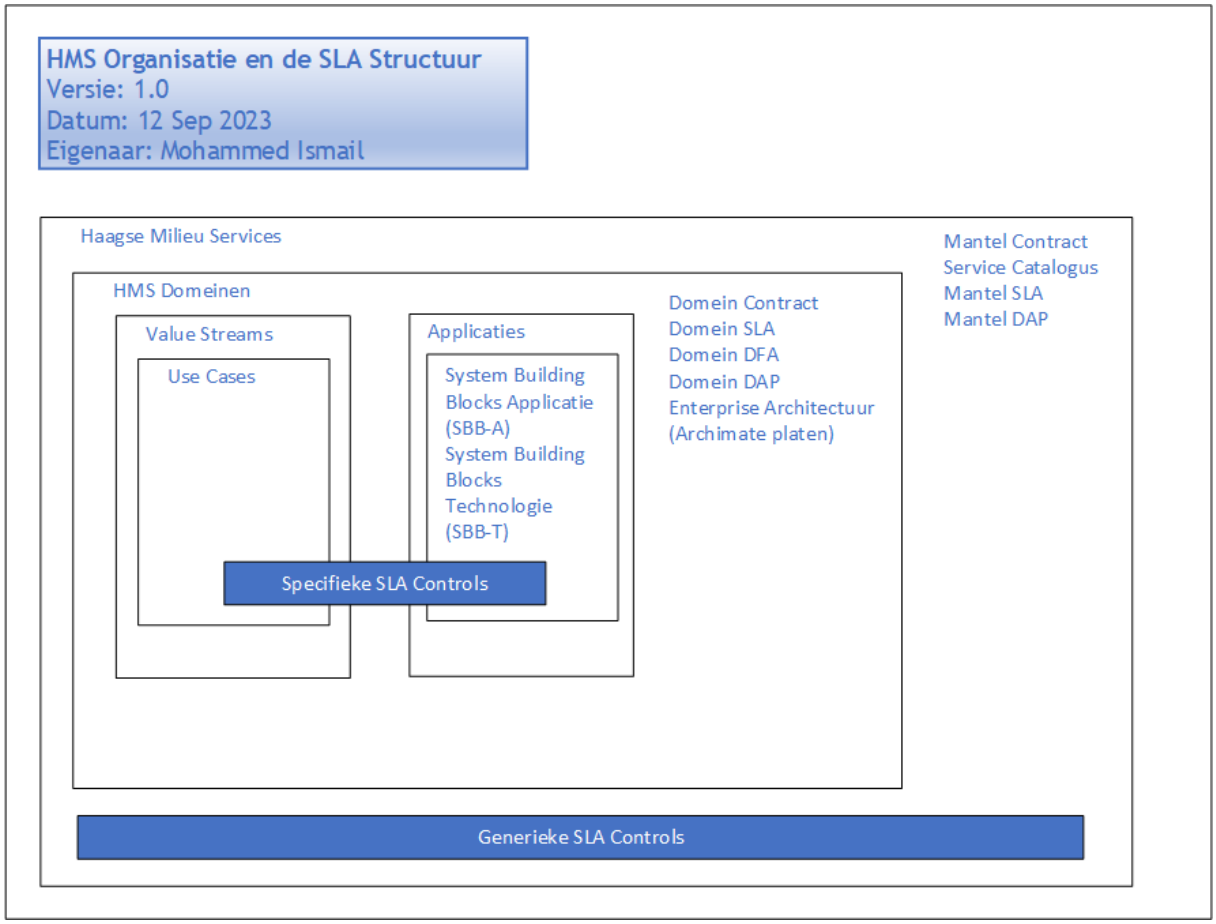
2.4. Gerelateerde documenten

Om het mogelijk te maken om specifieke SLA afspraken te maken met de business partners worden afspraken op meer niveaus onderkend, zoals weergegeven in Figuur 2-1. Het hoogste niveau is HMS. Daartoe worden de HMS Mantel documenten onderkend. Daarbinnen worden de volgende domeinen onderkend met de daaraan gerelateerde HMS Domein documenten:

- Order en Afval registratie
- Planning
- Finance

- HRM
- SHEQ
- Service management

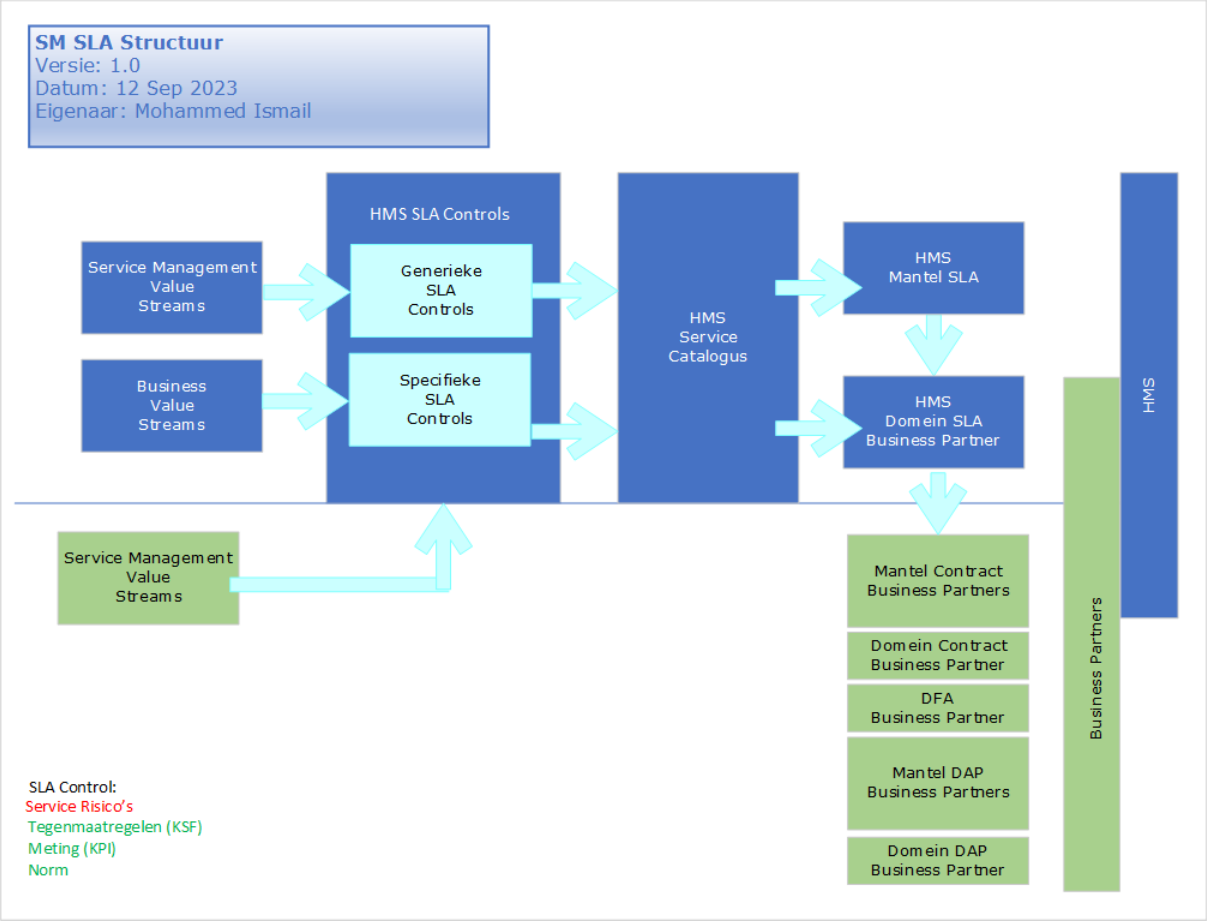
Binnen deze domeinen worden value streams (processen) onderkend. En binnen een value stream worden use cases onderkend. De meeste applicaties zijn toegekend aan maar 1 domein. Per applicatie is een bouwstenenplaat (System Building Blocks – Application = SBB-A) opgesteld. Voor de HMS infrastructuur is een SBB-T (Technische) beschreven.



Figuur 2-1, HMS Organisatie en de SLA structuur.

De kern van de SLA afspraken zijn de SLA controls. Dit zijn de tegenmaatregelen van onderkende risico's die de business partner meetbaar implementeert en beheert middels monitoring.

In Figuur 2-2 is de samenhang van de service level management documenten weergegeven.



Figuur 2-2, SLA structuur – relaties tussen documenten.

Value stream

Het vertrekpunt is gelegen in de value streams. HMS maakt een onderscheid tussen business value streams en service management value stream. Voorbeelden van business value stream zijn order en afval registratie, finance en HRM. Deze business value streams worden ondersteund door de service management value streams zoals incident management en service level management.

Een value stream is niets anders dan een proces maar dan gezien vanuit een Lean perspectief. Dit wil zeggen dat details van de procesbeschrijving worden weggelaten en alleen naar de stappen in een proces wordt gekeken. Deze stappen worden continue onderzocht op verspilling door te kijken naar de lead time (doorlooptijd), processing time (werktijd) en percentage compleetheid en accuraatheid (kwaliteit). Hierdoor worden bottlenecks gevonden in termen van limitation (performance) en functionele gebreken (boundaries). De lean aanpak wordt maandelijks gebruikt om vast te stellen waar verbeteringen nodig zijn in de serviceverlening door het samen met de business partners onderkennen van nieuwe SLA controls of de aanpassing van bestaande.

Omdat er voor Order en Afval registratie, Planning, HRM, Finance en service management meer value streams worden onderkend, zijn deze in SLA structuur domeinen genoemd.

Generieke SLA controls

HMS definieert welke service risico's er zijn per service management value stream die gevonden zijn in de Lean sessies. Deze risico's worden vertaald naar meetbare tegenmaatregelen (Generieke SLA Controls = GSC).

Specifieke SLA controls
HMS definieert welke service risico's er zijn per business value stream die gevonden zijn in de Lean sessies. Deze risico's worden vertaald naar meetbare tegenmaatregelen (Specifieke SLA Controls = SSC). Deze SSC worden opgenomen in de HMS Domein SLA.

Mantel SLA
De mantel SLA bevat de Generieke SLA Controls (GSC) en wordt afgesproken met alle business partners van HMS. De Mantel SLA verwijst naar de services en producten die in de service catalogus zijn gedefinieerd.
De inhoud van de Mantel SLA betreft:

- Algemeen (doelstelling, looptijd, document beheer)
- Governance
- Servicepakket afname per HMS domein
- Serviceverlening (Service Management Value Streams)
- Prestatieafspraken (Generieke SLA controls en Generieke SLA normen)

Domein SLA
De domein SLA bevat de Specifieke SLA Controls (SSC) en wordt afgesproken met een business partner voor een HMS domein. De Domein SLA verwijst naar de services en producten die in de service catalogus zijn gedefinieerd. De inhoud van de Domein SLA betreft:

- Algemeen (Partijen, verklaring en ondertekening)
- Governance
- Serviceverlening
- Domein Applicatie architectuur
- Domein Infrastructuur architectuur
- Domein Prestatieafspraken (Specifieke SLA Controls)
- Service rapportage
- Communicatie

Service catalogus
Dit betreft dit voorliggende document. De inhoud van de Service Catalogus betreft:

- Serviceverlening
  - Servicebeleid
  - Serviceorganisatie
  - Service management architectuur
- HMS Business architectuur
- HMS Producten
- HMS Services

Mantel DAP / Domein DAP
De werkwijze die voor alle business partners is afgesproken is vastgelegd in de Mantel DAP. Hierin staan alle zaken zoals demarcatie van de service management value streams zoals wie doet wat met een incident. Maar hierin staan ook de servicerapportages, de overleggen, de contactpersonen et cetera. Per HMS domein kan er een addendum opgesteld worden voor de specifieke afspraken.

Mantel contract / Domein Contract
Juridische content wordt opgenomen in het Mantel contract. Hetgeen specifiek is afgesproken met de business partner is opgenomen in een addendum en heet een Domein contract.

Objecten / Documenten	Value streams (domeinen)	Service pakketten	Generieke SLA Controls	Specifieke SLA Controls	Design Objecten	Informatie
Service Catalogus	Overzicht	Definitie	-	-	• SLA structuur • Value stream platen (kopie) • Archimate platen (kopie)	• Applicatie portfolio • Infrastructuur portfolio • Middelen per bouwsteen • Definities • Begrippenlijst
Mantel SLA	Service manage-ment value stream beschrijving	• Afname (Basis / Plus) • Service Levels (Goud, Zilver, Brons) • Omgevingen	GSC Definitie	-	-	
Domein SLA	Domein value stream overzicht	-	-	SSC Definitie	• System Context Diagram • Archimate platen • SBB-A • SBB-T • Value stream mapping	Domein DAP afspraken
Mantel DAP	Service manage-ment value stream beschrijving en demarcatie op Use Case niveau	-	-	-	• 16 vlaksmodel • Service management value stream demarcatie • Communicatie-lijnen	Generieke DAP Afspraken
Domein DAP	Domein value stream beschrijving en demarcatie op use case niveau	-	-	-	Domein value stream demarcatie overzicht	Domein DAP afspraken
Mantel contract	-	-	-	-	-	Juridische content
Contract	-	-	-	-	-	Domein specifieke content

Tabel 2-1 Objecten per document

2.5. Documentbeheer

De service level management documenten worden geleverd en beheerd door HMS. Op dit moment is in de service catalogus alleen het KA domein volledig en up-to-date weergegeven. De andere domeinen zijn nog in wording. Deze zullen in de loop van dit jaar afgerond worden. De huidige content van de domeinen anders dan KA, is ter informatie voor de inschrijvers van het KA domein, zodat zij zich een beeld kunnen vormen van het totale business en service management landschap.

3. De serviceverlening

De HMS serviceverlening is gebaseerd op een zienswijze, denkwijze en werkwijze. De zienswijze is zoals in het voorwoord is beschreven het op basis van de HMS business value streams definiëren van de serviceverlening. De denkwijze geeft hier gestalte aan door in dit hoofdstuk vast te leggen wat de grondslag van de serviceverlening is en wat de karakteristieken zijn. De werkwijze is vastgelegd in de HMS Mantel DAP en HMS Domein DAP. Dit hoofdstuk begint met de kaders waarbinnen de serviceverlening moet plaatsvinden, zijnde het HMS servicebeleid.

3.1. Het Servicebeleid

Het servicebeleid van de serviceverlening is afgeleid van de jaarplannen van HMS. De op deze wijze verkregen beleidspunten zijn aangevuld door de HMS service level manager en is goedgekeurd door het MT.

3.1.1.HMS Jaarplan 2023

1. Missie
2. Visie
3. Strategie

Ad 1. Missie

HMS werkt aan een opgeruimde stad. Met respect voor de mens en milieu zet HMS zich in om voor alle inwoners van Den Haag de stad schoon en leefbaar te houden.

Dit betekent in de praktijk dat HMS:

- de klant(en) centraal stelt;
- op een integere, veilige en verantwoorde manier haar werk te doet;
- met haar werk bijdraagt aan de volksgezondheid.

Voor deze servicecatalogus betekent dit dat:

- de business value streams gebruikt worden om de ICT services te definiëren en deze te voorzien van SLA controls die het mogelijk maakt om een integere en veilige werkomgeving te creëren en de kwaliteit van de service gewaarborgd blijft.

Ad 2. Visie

Wij werken aan vernieuwende en duurzame oplossingen voor een betere leefomgeving. We denken mee en doen altijd iets meer dan van ons wordt gevraagd. Zo zorgen wij voor een schone stad en bieden wij continuïteit voor onze medewerkers en partners.

Dit betekent in de praktijk dat HMS:

- investeert in haar mensen en hun kennis en inzetbaarheid;
- investeert in een veilige en gezonde werkomgeving;
- samenwerkt en pro actief meedenkt met onze opdrachtgever, leveranciers en partners, om de leefomgeving schoner en beter te maken;
- investeert in maatregelen die de CO2 footprint verkleint;
- werkgelegenheid creëert voor de Haagse burger met een afstand tot de arbeidsmarkt
- een efficiënte bedrijfsvoering voert en zelfkritisch is;
- zich inzet voor maatschappelijk verantwoorde doelen.

Duurzaamheid is hierbij een centraal thema. Dit bestaat uit duurzaamheid op HMS organisatie niveau en op HR niveau.

Organisatie duurzaamheid:
HMS heeft maatregelen gepland voor 2023 die een bijdrage leveren aan de Haagse maatschappij, waarbij de focus niet alleen ligt op lokale goede doelen, maar ook het verbeteren van welzijn van mensen binnen én buiten HMS, alsmede maatregelen die van positieve invloed zijn op de *duurzaamheid en ecologische footprint* van HMS. Dit zonder haar initiële doelstellingen uit het oog te verliezen en zodoende met een evenwichtige focus op Prosperity.

Voorbeelden van verduurzaming die HMS al heeft geïmplementeerd, omvatten het dynamisch inzamelen van ondergrondse containers door het plaatsen van sensoren in de containers. Deze innovatieve aanpak heeft geresulteerd in geoptimaliseerde routes en aanzienlijk minder benodigde ritten. Tevens heeft HMS een enorm grote hoeveelheid zonnepanelen op de daken laten plaatsen. HMS verwacht van business partners om deze duurzaamheid te bevorderen door mee te denken met HMS en wel op maandelijkse basis. Zo verwacht HMS dat de business partner een bijdrage kan leveren aan de CO2 footprint reductie.

HR duurzaamheid
In HR termen spreekt men over duurzame inzetbaarheid als het gaat om de blijvende ontwikkeling van medewerkers. Bij HMS is verduurzaming meer dan een woord; het impliceert een voortdurend streven naar verbetering en vooruitgang.

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner zich inzet om mee te werken aan:

- Identificatie van competentie gebreken bij eigen medewerkers alsmede die van HMS om zodoende de effectiviteit van SLA controls te borgen. Denk hierbij aan informatiebeveiligingslekken leren lokaliseren en voorkomen.
- Proactief meedenken hoe de business value streams van HMS beter ondersteund kunnen worden door de inzet van innovatieve ICT services
- Bedenken van CO2 uitstoot vermindering die gepaard gaat met de ICT services dan wel ICT services in te zetten die de CO2 uitstoot van de middelen van de business value streams te verminderen zoals slimmer afval te verwerken

Ad 3. Strategie

Streven naar een optimale balans tussen dienstverlening, kosten en waardecreatie.

Waardecreatie
HMS heeft het jaarplan 2023 in het teken gezet van waardecreatie (added value). Dit komt ook tot uitdrukking in de strategie. HMS streeft er intrinsiek naar van *meerwaarde* te zijn voor haar stakeholders en zijn wil verantwoordelijkheid dragen voor maatschappelijke effecten van haar bedrijfsvoering en issues zoals vergrijzing, arbeidsparticipatie, luchtvervuiling, het schaarser worden van grondstoffen etc.

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner zich inzet om mee te werken aan:

- Maandelijks evalueren van de value streams van zowel de business als service management om verspilling te duiden en te elimineren of mitigeren zoals:
    - Manuele taken in de value stream
    - Trage stappen in de value stream
    - Functionele beperkingen in de value stream
    - Dubbeling van taken
    - Verouderde materialen

3.1.2.Wet- en regelgeving

De volgende wet- en regelgeving is van toepassing op de HMS serviceverlening:

- AVG
- Archiefwet

- Belastingwet

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner:

- een dataverwerkingsovereenkomst tekent in geval de geleverde service HMS privacy gevoelige gegevens verwerkt.
- alsmede invulling geeft aan de AVG regels zoals het vergeten moeten kunnen worden van een persoon.
- Tevens is een schoningsfunctie van informatie van belang die voldoet aan de archiefwet (verwijderen van informatie) en belastingwet (behoud van informatie).

3.1.3.Normenkader

De volgende normenkaders gelden voor de serviceverlening van leveranciers:

- ISO 9001
- ISO 27001

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner:

- Zich akkoord verklaart met de in het Mantel contract benoemde bepalingen
- Jaarlijks evidence oplevert waaruit blijkt dat nog steeds aan deze normenkaders wordt voldaan

3.1.4.ICT Beleidspunten

1. HMS werkt service georiënteerd
2. HMS werkt lean
3. HMS wil geen product varianten
4. HMS streeft een N-1 beleid na
5. HMS geeft invulling aan een regievoeringsorganisatie

Ad 1. HMS werkt service georiënteerd

HMS wil ontzorgd worden door geen producten van business partners af te nemen maar services. Het verschil tussen een product en een service zijn de bijbehorende beheertaken die een business partner uitvoert. Een smart phone werkt pas goed als deze goed beveiligd is middels patching en geïntegreerd is in het applicatie landschap van HMS zoals HR services. Hierdoor hoeft HMS minder specifieke kennis op te bouwen en te beheren.

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner:

- De afspraken verwoord in services waar mogelijk
- Aangeeft uit welke producten de service is opgebouwd

Ad 2. HMS werkt lean

Intern gebruikt HMS liever de term Risico Level Agreement dan Service Level Agreement. De SLA is dan ook gebaseerd op de zienswijze van HMS om de business value streams leidend te laten zijn voor de inhoud van de SLA.

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner:

- Maandelijks helpt onderzoeken welke bottlenecks er spelen in de business value streams die opgelost dienen te worden om de doelen van de business value streams blijvend te laten behalen.

Ad 3. HMS wil geen product varianten

HMS hanteert een service- en portfolio management value stream waarin de levenscyclus van services en producten wordt bijgehouden. Hierbij wordt voorkomen dat er meer varianten van middelen in omloop zijn omdat die de services complexer en onbetrouwbaar maken.

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner:

- Jaarlijks een evaluatie doet op het gebruik van varianten en een business case opstelt om deze te verwijderen.

Ad 4. HMS streeft een N-1 beleid na
HMS hanteert een N-1 beleid voor producten.

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner:

- Er voor zorgt dat applicaties en systeemsoftware niet meer dan 1 release / versie en patch level achterlopen op de meest recente uitgave van de leverancier van dat product.

Ad 5. geeft invulling aan een regievoeringsorganisatie
HMS heeft besloten de ICT services uit te besteden en dus zelf geen ontwikkeling en beheer te verrichten van de ICT services.

Voor de servicecatalogus betekent dit dat de business partner:

- Zorgdraagt voor de levenscyclus van de services en producten
- HMS participeert daarin en voert de regie
- HMS voert zelf lokaal beheer uit waar dit kosten effectief is.

3.2. De serviceorganisatie

Binnen de ICT-afdeling worden verschillende drivers toegepast om succesvolle dienstverlening te garanderen. Deze drivers fungeren als leidende principes die onze dagelijkse activiteiten sturen en onze strategische doelen ondersteunen. Hieronder worden deze drivers beknopt weergegeven:

1. Strategisch richting bepalen voor ICT
2. Governance
3. Coördinatie afstemming
4. Coördinatie en afstemming
5. Monitoring en rapportage
6. Communicatie
7. Risicobeheer
8. Flexibiliteit en aanpassing
9. Operationele efficiëntie
10. Stakeholderbetrokkenheid
11. Innovatie
12. Kwaliteitsbewaking
13. Informatie

Om de bovengenoemde drivers tot uiting te brengen, heeft HMS diverse functies beschreven die ook gedemarceerd zijn. Deze functies worden vervuld door diverse rollen, waarbij soms één rol meerdere functies vervult. Voor meer gedetailleerde informatie over deze functies verwijzen we naar het document 'HMS Mantel DAP' (Hoofdstuk 4).

3.3. Service management Architectuur

3.3.1.Service management value streams

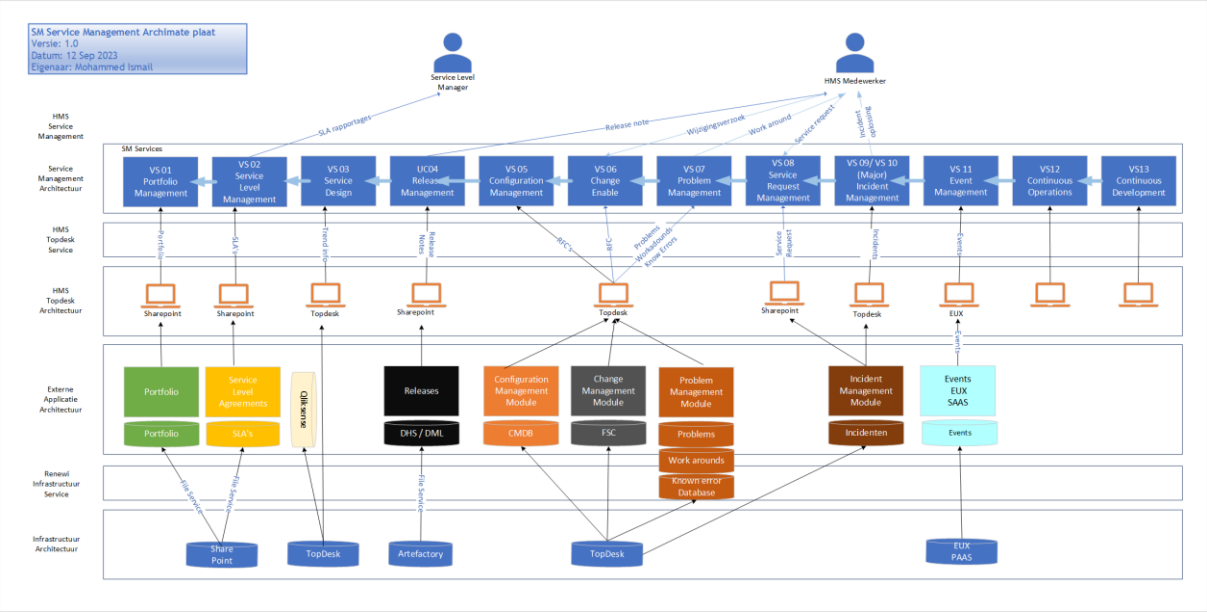
In Figuur 3-1 zijn de Service Management value streams van de huidige HMS organisatie weergegeven.



Figuur 3-1. Service Management value streams.

3.3.2.Service management enterprise architectuur

Figuur 3-2 geeft een overzicht van de HMS service organisatie op enterprise architectuur niveau. De service management value streams zijn beschreven in de Mantel DAP. Topdesk ondersteunt niet alle service management value streams van HMS, om deze reden wordt er ook gebruik gemaakt van MS Sharepoint. Qliksense wordt gebruikt om de servicerapportages aan te maken.



Figuur 3-2. HMS Service Management archimate plaat.

4. HMS Business architectuur

4.1. Finance

4.1.1.Finance value streams

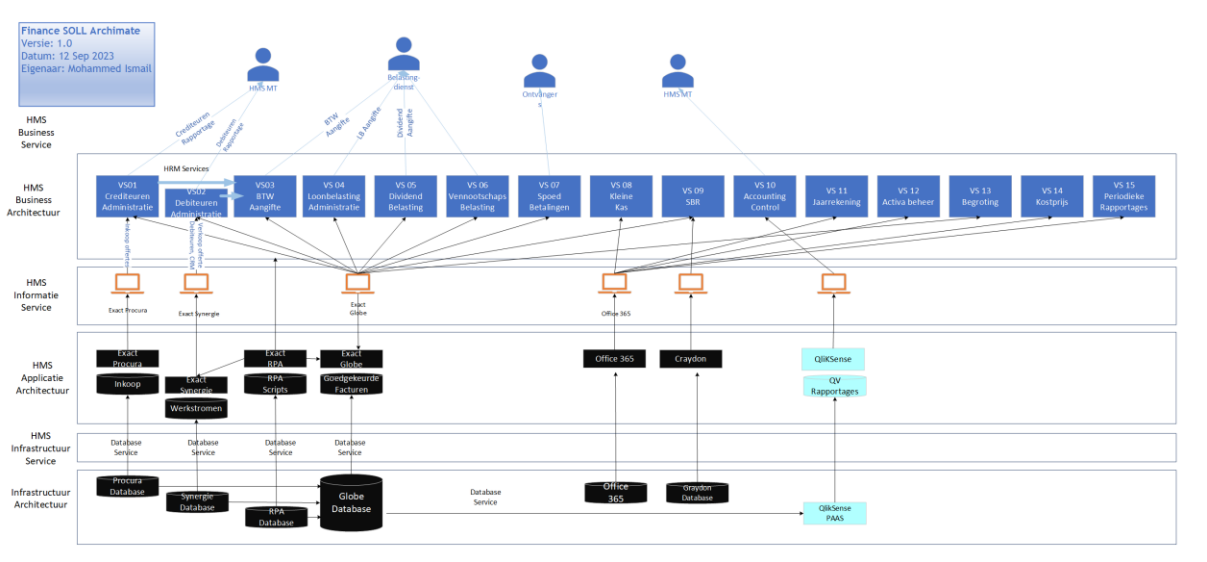
In Figuur 4-1 is de gewenste situatie van de HMS finance value streams weergegeven.



Figuur 4-1. HMS Finance value streams.

4.1.2.Finance enterprise architectuur

In Figuur 4-2 is de gewenste situatie geschetst van de finance enterprise architectuur.



Figuur 4-2. HMS Finance SOLL archimate plaat.

4.2. Human Resource Management (HRM)

4.2.1.HRM Value streams

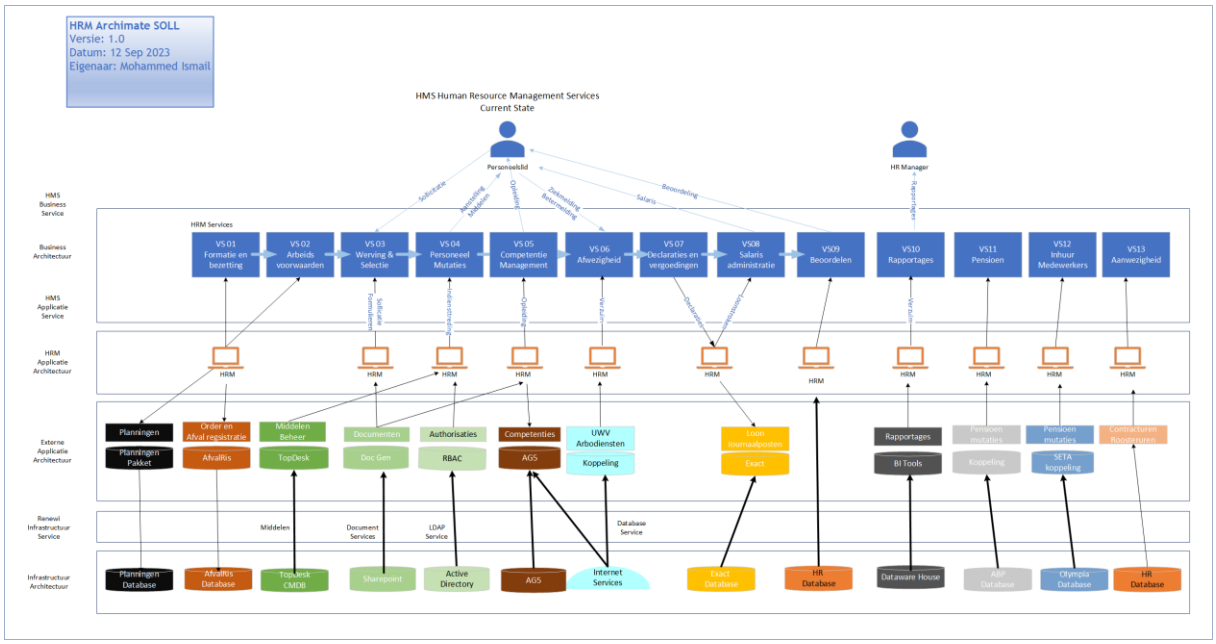
In Figuur 4-3 zijn de value streams van de toekomstige situatie weergegeven.



Figuur 4-3. HMS HRM value streams toekomstige situatie.

4.2.2.HRM Enterprise Architectuur

In Figuur 4-4 is de toekomstige situatie plaat opgenomen van HRM.



Figuur 4-4. HMS HRM enterprise architectuur SOLL.

4.3. Kantoor Automatisering (KA)

4.3.1.KA Value streams

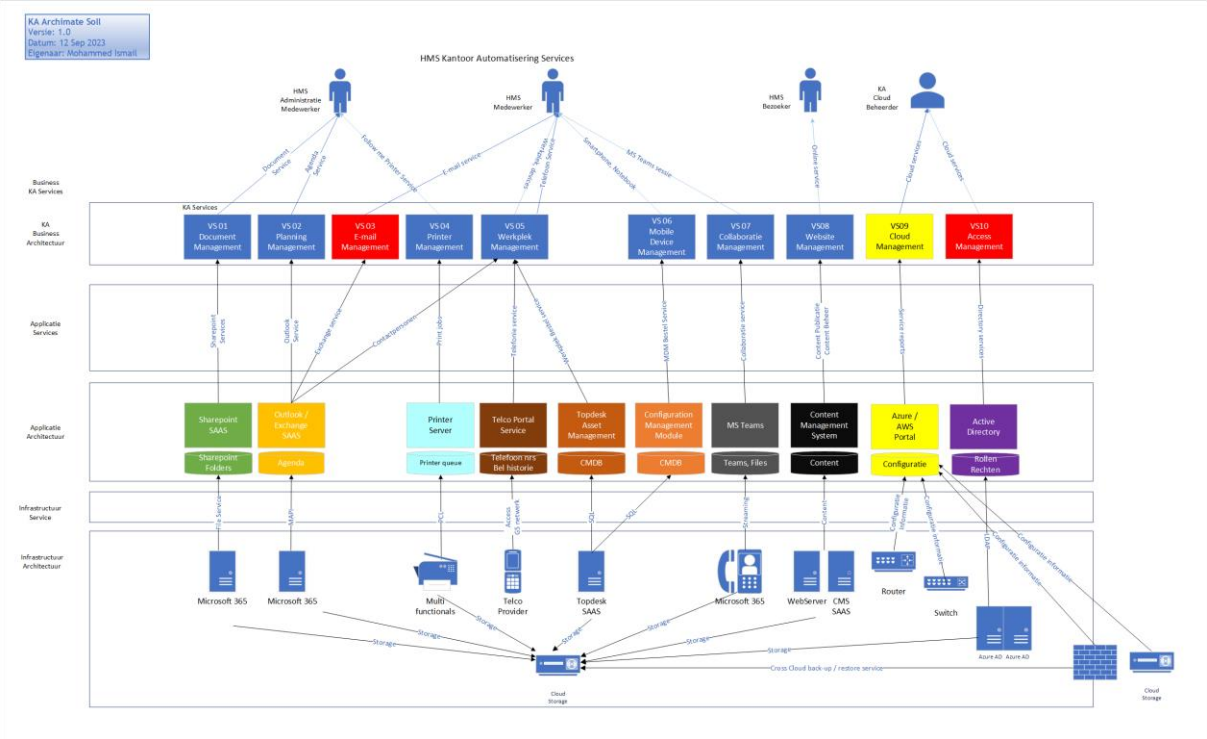
In Figuur 4-5 zijn de KA value streams van de toekomstige situatie weergegeven.



Figuur 4-5. HMS Kantoorautomatisering (KA) value streams Soll.

4.3.2.KA Architectuur

In Figuur 4-6 is de Archimate plaat van de toekomstige situatie van KA service opgenomen.



Figuur 4-6. HMS KA enterprise architectuur Soll.

4.4. Planning

4.4.1.Planning value streams

4.5. Order afval

4.5.1.Order afval value streams

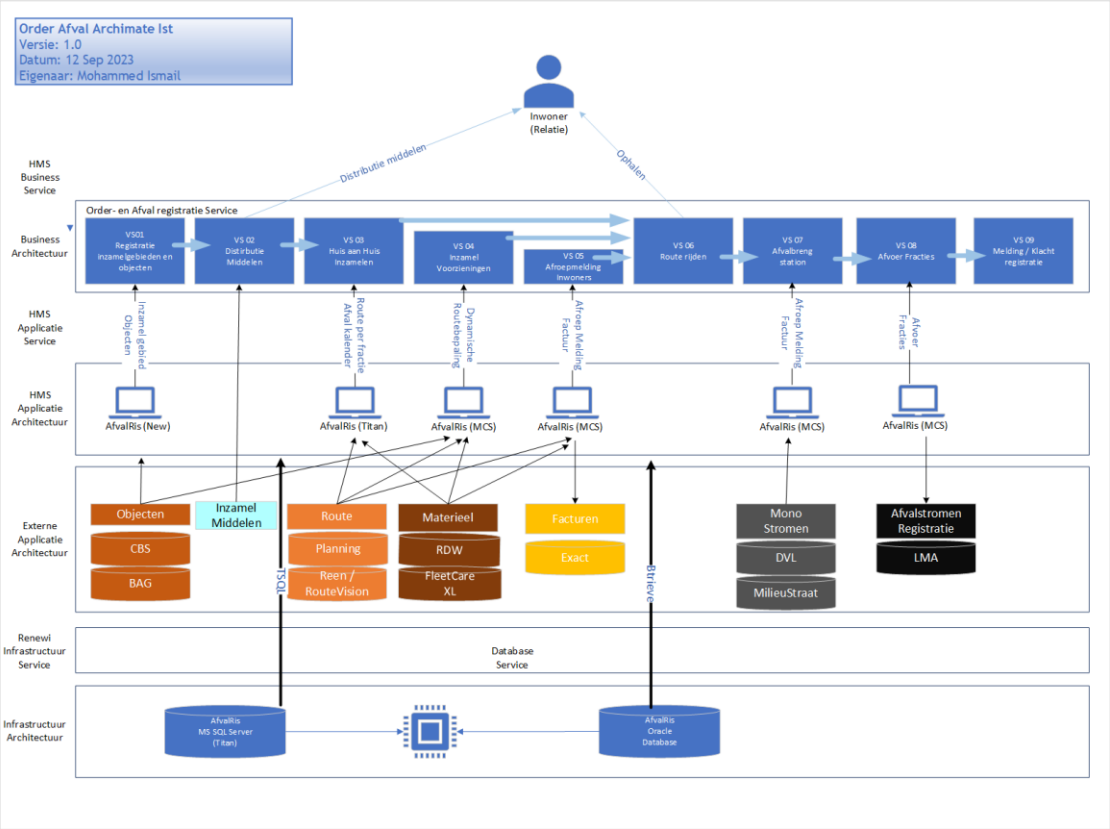
In Figuur 4-7 zijn de Order afval value streams van huidige situatie van HMS opgenomen.



Figuur 4-7. HMS Order Afval value streams Ist.

4.5.2.Order afval enterprise architectuur

In Figuur 4-8 is de Archimate plaat van de huidige situatie van Order Afval Archimate opgenomen.



Figuur 4-8. HMS Order Afval Archimate IST.

4.6. SHEQ

4.6.1.SHEQ value streams

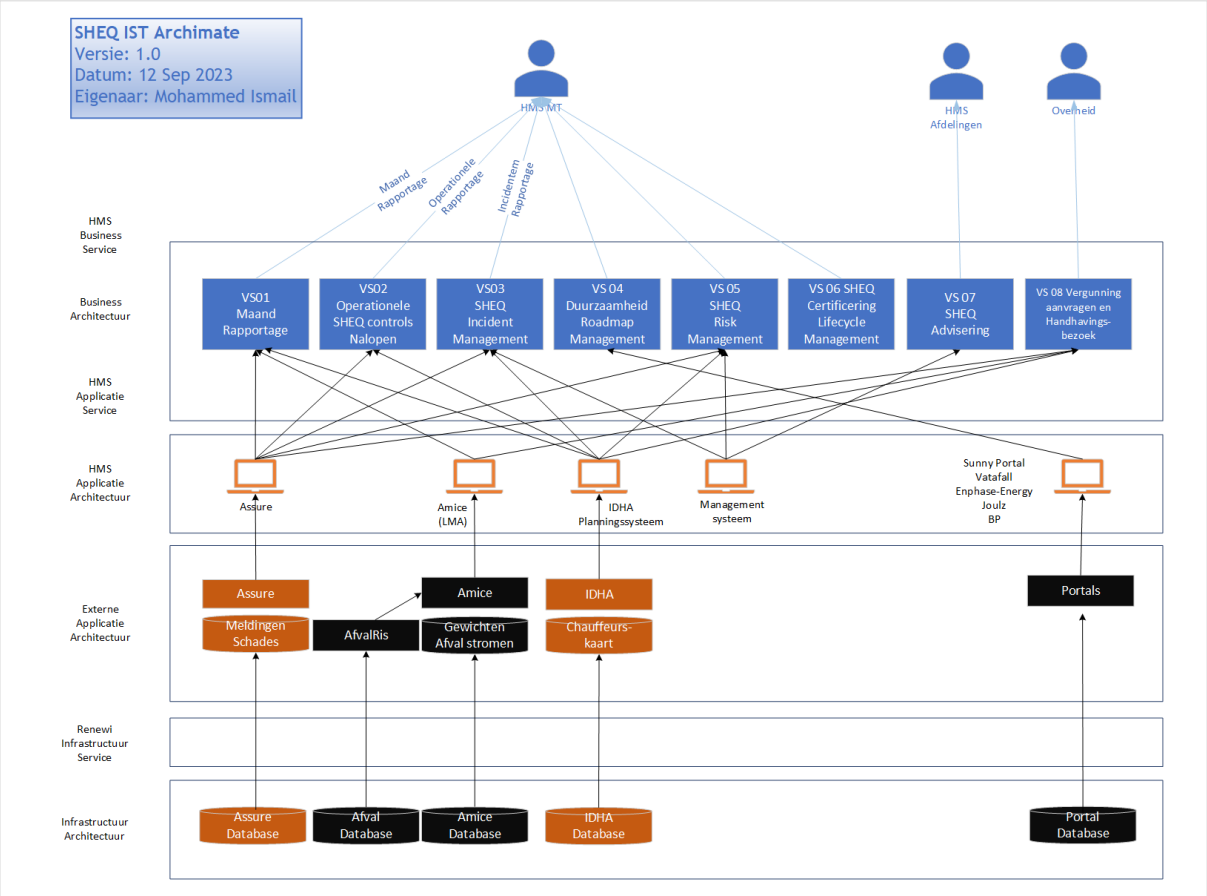
In Figuur 4-9 zijn de huidige SHEQ value streams van HMS opgenomen.



Figuur 4-9. HMS SHEQ value streams IST.

4.6.2.SHEQ Archimate IST

In Figuur 4-8 is de Archimate plaat van de huidige situatie van SHEQ opgenomen.



Figuur 4-10. HMS SHEQ Archimate IST.

5. HMS Producten

HSM biedt de medewerkers servicepakketten aan. Deze servicepakketten zijn opgebouwd uit producten en beheervoorzieningen zoals support door de servicedesk voor het betrokken product.

5.1. HMS Producten portfolio

De volgende producten worden door HMS ondersteund:
Waar applicaties op de nominatie staan om vervangen te worden is dit tussen haakjes aangegeven met (to be decommissioned).

SBB-A	Bouwsteen	Applicatie	Omschrijving
KA Applicaties			
SBB-A KA 3.1	Sharepoint Cloud	MS Sharepoint	Collaboratie tool + document opslag
SBB-A KA 3.2	MS Office 365 Cloud	Microsoft 365	Kantoor automatisering
SBB-A KA 3.3	Outlook lokaal	Microsoft 365	
SBB-A KA 3.4	MS Exchange Cloud	Microsoft 365	
SBB-A KA 3.6			
SBB-A KA 3.7	CMS	CMS van Sitecore	Website HMS bij Sitecore
SBB-A KA 3.8	Active Directory Cloud	MS Active Directory	
SBB-A KA 3.9	KA Applicaties	Adobe	PDF generator e-signature Photoshop ed
SBB-A KA 3.9	KA Applicaties	MS Teams	Collaboratie tool
SBB-A KA 3.9	KA Applicaties	MS Visio	Kantoor automatisering
SBB-A KA 3.9	KA Applicaties	Qliksense	Business Intelligence tool Obv dataware
SBB-A KA 3.9	KA Applicaties	Qlikview *(to be decommissioned)*	Business Intelligence tool Obv dataware
KA Service management			
SBB-A KA 3.5	Topdesk Cloud	Topdesk	HMS Service desk tool
SBB-A KA 3.5	Topdesk Self-ServicePortal	Topdesk	
	Active Directory		
	E2E monitoring	EUX applicatie	Deze voorziening wordt als een EUX SAAS aangeboden aan HMS.
	Component monitoring		Deze voorziening betreft de lokale monitorvoorziening van de KA business partner
Afval Planning			
		Afval Ris (MCS) *(to be decommissioned)*	• Planning & uren registratie • Overslagstation, registratie van in-uit gaande stromen (wat) • Container beheer systeem
Afval verwerking			

SBB-A	Bouwsteen	Applicatie	Omschrijving
		21Qubz | Spullebak	• Vastleggen van en routematige rijden van spullebak afspraken
		Afval Ris (Titan) *(to be decommissioned)*	• Huis aan huis inzameling • Route definiëren (is niet de routeplanning)
		Afval Ris (KCC) *(to be decommissioned)*	• Afval Ris Basis (meldingen)
		Astrata: Displays (voertuig) Fleetvisor (backoffice)	• Chauffeurs uren • Navigatie • Opdrachten/meldingen • Voertuig communicatie
		CardPresso	• Stickers voor HMS stortpassen
SBB-A OA 3.10	Materiaal module	Container (asset) management: Bammens	• Container Management System van Bammens (voor Rest & GFT)
SBB-A OA 3.10	Materiaal module	Container (asset) management: Routevision	• Container Management System van Waste Vision draait om het dynamisch inzamelen van afvalcontainers (restafval en GFT) met behulp van sensoren.
SBB-A OA 3.10	Materiaal module	Container (asset) management: Reen	• Container Management System van REEN draait om het dynamisch inzamelen van afvalcontainers (monostromen) met behulp van sensoren.
SBB-A OA 3.10	Materiaal module	Container (asset) management: Afval Ris (Titan) *(to be decommissioned)*	• Container Management System van HMS waarin alle afvalcontainers met uitzondering van minicontainers beheerd worden.
SBB-A OA 3.10	Materiaal module	Container (asset) management: DVL	• DVL wordt gebruikt om passen voor milieustraten en bio-cocons te maken.
		Gele scherm *(to be decommissioned)*	• Beheren van aanvragen voor mini containers (Fust)
		Opzet	• Publicatie huisvuil en hosting diverse formulieren zoals aanvraag minicontainers, pas aanvraag en grofvuil aanvragen.
		PestScan	• Plaagdierbeheersing software
		UNIWin (Weegbrug communicatie)	• Uniwin is een softwareprogramma dat is geïnstalleerd op een HMS pc in de portiersloge. Het communiceert met de weegbrug en leest het gewicht van voertuigen (zowel bij inkomende als uitgaande bewegingen) wanneer ze zich op de weegbrug bevinden.

SBB-A	Bouwsteen	Applicatie	Omschrijving
		IDHA tachograaf	• Om gegevens vast te leggen en te rapporteren over de activiteiten van een voertuig en de bestuurder, waaronder rij en rusttijden.
		Gladheid-registratie (Intelliops)	• Strooimanagement software
		Gladheid-registratie (Jewel)	• Tekenen van de gladheidsroute geeft export voor Intelliops.
		Huis aan Huis Inzameling (Jewel)	• Wordt ingezet voor het registreren van inzamelgebieden om de opbouw van de afvalkalender en inzamelroutes te faciliteren.
Finance Applicaties			
SBB-A Fin 3.x	Applicatie functionele componenten	Exact Financials *(to be decommissioned)*	• HMS Finance (is van Renewi)
SBB-A Fin 3.x	Applicatie functionele componenten	Finance HMS	• Exact software voor de boekhouding
SBB-A Fin 3.1	Exact Globe	Exact Globe	• Draait bij HMS, is de boekhouding
SBB-A Fin 3.2	Exact RPA	Exact RPA	• Robotic Process Automation
SBB-A Fin 3.3	Exact synergy	Exact synergy	• Offerte traject • Vervangt gele scherm
SBB-A Fin 3.8	Gele scherm	Gele scherm *(to be decommissioned)*	• Offerte traject
SBB-A Fin 3.12	Materiaal module	Coupa *(to be decommissioned)*	• Procure-to-Pay Software (is van Renewi)
SBB-A Fin 4.2	Spoed betalingen rapportage	Urgent payments *(to be decommissioned)*	• Spoed-betalingen
		TM5 Treasury Management *(to be decommissioned)*	• Treasury Management System
		OBI - Oracle Business Intelligence *(to be decommissioned)*	• Rapportage tool
HRM Applicaties			
		ADP *(to be decommissioned)*	Personeelsbeheer en salarisadministratie
		Verzuimsignaal	Registratie en beheren van het verzuimproces

SBB-A	Bouwsteen	Applicatie	Omschrijving
SHEQ Applicaties			
SBB-A SHEQ 3.1	Non Conformity module	Assure	App voor SHEQ, registratie (bijna) ongevallen vanwege onveilige situaties
SBB-A SHEQ 3.2	OVI module	Make online	Online website om SHEQ gebruikt om wetgeving te controleren en te monitoren op naleving binnen HMS
SBB-A SHEQ 3.3	Incident module	Veiligwerk app	Een app om RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) te doen bij ongevallen (vervanger assure) Bv een veilige werkplek inspectie.
		SMA | Zonnepanelen	SHEQ metingen van zonnepanelen
Facilitair			
		Avigilon	Camera beveiliging software
		Axxerion (Leidinggevende)	Facilitair management
		Axxerion Admin	Facilitair management
		BP	Brandstof tanken integratie
		EV box	Laadpalen software
		Fleetcare XL	Fleet management is het administratiepakket voor het wagenpark (vrachtauto's) beheer
		MUnisense	Smart city meet-oplossingen
		Parkline	Zakelijk parkeerapp
		ParkXs	Regelt toegang tot terrein en parkeerlocaties HMS.
		SMA | Zonnepanelen	
		SPC Manager	
R&D			
		Datawarehouse + Data analytics tools	Centrale data management tool die middels ETL functies gevoed wordt vanuit alle van belang zijnde databronnen teneinde onderzoek te doen naar nieuw toepassingen die de outcome van HMS bevorderen
		Qliksense	BI tool voor business value streams

Tabel 5-1, HMS applicatie portfolio

Hardware	Omschrijving
Dockingstation	Device om een laptop aan te sluiten op randapparatuur
Laptop	Draagbare computer
Desktop	Niet draagbare computer
Muis + Toetsenbord	Randapparatuur om een laptop of PC mee te bedienen qua input
Beeldscherm (2x)	Output van een PC
Vaste telefoon	Telefoon toestel dat is aangesloten op de HMS telefooncentrale.

Tabel 5-2, HMS hardware portfolio

5.2. HMS Product Lifecycle informatie

In Tabel 5-3 is een overzicht gegeven van de HMS applicatie met de lifecycle status

Applicatie	Omschrijving	#User	HMS Internet (Access)	Direct Access AD (SSO)	Koppelingen	Lifecycle	Opmerking
Adobe	PDF generator e-signature Photoshop ed	2	Ja	Ja			
Afval Ris	Planning & uren registratie	45	Ja	Ja			
AfvalRis	Overslag station, registratie van in- uit gaande stromen (wat)	1	Ja	Ja		End of Life	Aanbesteding
Assure	App voor SHEQ, registratie (bijna) ongevallen vanwege onveilige situaties	12	Ja	Ja		End of Life	Wordt veilig werk app.
Astrata: Displays (voertuig) Fleet visor (backoffice)	Chauffeur ondersteuning, digitale opdrachten Voertuig registratie	90	Ja	Ja			
Avigilon	Camera's in het gebouw.	3	Ja	Ja			
Axxerion	Onderhouds processen voor facility management	20	Ja	Ja			
BP	Brandstof tanken integratie	4	Ja	Ja			
Card presso	Stickers op een kaartje te plakken	1	Ja	Ja			
CMS van Sitecore	Website HMS bij Sitecore	1	Ja	Ja			
Container (asset) management: Bammens	Bammens is onderhoud en beheer van containers	13	Ja	Ja			
Container (asset) management: Routevision	Routevision zijn de ondergrondse restafval containers (Orac's) met sensoren	7500 tot 8000	Ja	Ja			
Container (asset) management: Afvalris	Afvalris is voor de laadkisten		Ja	Ja			
Container (asset) management: Reen	Reen is voor de ondergrondse container voor de droog stof componenten		Ja	Ja			
Container (asset) management: DVL	DVL is voor de GFT BIO containers		Ja	Ja			
Container (asset) management: MS Lists	MS Lists is een lijst je	~	Ja	Ja			Inbegrepen bij Windows licentie.

Applicatie	Omschrijving	#User	HMS Internet (Access)	Direct Access AD (SSO)	Koppelingen	Lifecycle	Opmerking
Coupa	Inkoopfacturen goedkeuren (is van Renewi)	25	Ja	Ja		End of Life	Aanbesteding
DVL	Software van Afval Breng Station, geeft pasjes uit	5	Ja	Ja		End of Life	Aanbesteding
EV box	Laadpalen software	2	Ja	Ja			
Exact finance corporate	HMS finance (is van Renewi)		Ja	Ja		End of Life	Aanbesteding
Exact Globe	Draait bij HMS, is de boekhouding		Ja	Ja			
Exact Procuro	Scannen – vervangt Cupa		Ja	Ja			
Exact RPA	Robotic Process Automation		Ja	Ja			
Exact synergy	Draait bij HMS is work management systeem		Ja	Ja			
Facility SHEQ Safety, Health and Quality admin.	Deze afdeling gebruikt 3 applicaties: Make online Veiligwerk app IDHA		Ja	Ja			
Finance HMS	Exact software voor de boekhouding	2	Ja	Ja		End of Life	Aanbesteding
Fleet management	Administratie voor beheer van vrachtautos		Ja	Ja			
Fleetcare XL	Pakket van wagenpark beheer.	7	Ja	Ja			
Gele scherm	Beheren van mini containers	20		Ja		End of Life	Aanbesteding (AfvalRis)
IDHA Intelligent Data Hub & Analytics	Digitale Tacho die via een sim kaart aansluit op IDHA om voertuiggegevens op te halen en opdrachten te versturen.	16		Ja			Wordt onder eigen licentie overgenomen
Gladheid-registratie (Intelliops)	Strooi breedte en intensiteit	20	Ja	Ja			
Inwoner communicatie	Communicatie via gemeente den haag – website gem DH en my clean city app (niet HMS) Inwoner kan via de HMS communicatie (via de firma OPZET) zelf een webformulier invullen die met AFVAL RIS communiceert. De gemeente wil signalen.org gebruiken die met		Ja	Ja			

Applicatie	Omschrijving	#User	HMS Internet (Access)	Direct Access AD (SSO)	Koppelingen	Lifecycle	Opmerking
	AFVAL RIS moet communiceren						
Gladheid-registratie (Jewel)	Tekenen van de gladheidsroute geeft export voor Intelliops	19	Ja	Ja			
Huis aan Huis Route optimalisatie (Jewel)	Werkvoor-bereiding inzameling. Routes voor de mini containers	3	Ja	Ja			
Make online	Online website om SHEQ gebruikt om wetgeving te controleren en te monitoren op naleving binnen HMS		Ja	Ja			
MS Office 365	Kantoor automatisering	~	Ja	Ja			Inbegrepen bij Windows licentie.
MS Sharepoint	Collaboratie tool + document opslag	230	Ja	Ja			
MS Teams	Collaboratie tool	~	Ja	Ja	MS Office 365		Inbegrepen bij Windows licentie.
MS Visio	Kantoor automatisering	7	Ja	Ja			
MS Windows	Operating system	~	Ja	Ja			
OBI Oracle Business Intelligence	Rapportage tool	4	Ja	Ja	Finance		
Parkline	Slagboom (hardware)	1	Ja	Ja			
Parkxs	Slagboom (software)	2	Ja	Ja			
Pest scan	Plaagdier-bestrijding, PEST SCAN is een losstaande applicatie	6	Ja	Ja			
Precia molen	Overslag station, registratie van in-uit gaande stromen. Precia heeft een moxa (media converter die de seriele verbinding in een uitleesbaar IP adres omzet) die op het IoT VLAN zit en die is gewhitelist op ons IOT LAN (hoeveelheid), dat is de weegbrug.	1	Ja	Ja			
Qliksense	Business Intelligence tool Obv dataware	45	Ja	Ja	AfvalRis Waste vision		
Qlikview	Business Intelligence tool Obv dataware	45	Ja	Ja	AfvalRis Waste vision	End of Life	Qlikview wordt Qliksense
Routevision	Applicatie van Wastevision	80	Ja	Ja			

Applicatie	Omschrijving	#User	HMS Internet (Access)	Direct Access AD (SSO)	Koppelingen	Lifecycle	Opmerking
SMA zonnepanelen	SHEQ metingen van zonnepanelen	2	Ja	Ja			
TM5 Treasury Management	Treasury Management System		Ja	Ja		End of Life	
Topdesk	HMS Service desk tool	3	Ja	Ja			
Unisense	Smart city meet-oplossingen		Ja	Ja			
Urgent payments	Spoed-betalingen	4	Ja	Ja			
Veiligwerk app	Een app om RI&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) te doen bij ongevallen (vervanger assure) Bv een veilige werkplek inspectie.		Ja	Ja			

Tabel 5-3, Applicaties en hun interface met het KA domein

5.3. HMS Infrastructuur portfolio

Zie HMS-KA-SLA (tabel 6-1).

6. HMS Services

HMS hanteert het beleid van service georiënteerd werken. Dit is doorgevoerd in de vorm van servicepakketten waarin producten zijn beschreven die als managed services worden aangeboden.

Een managed service is een voorziening rond een product dat bestaat uit:

- Levering van het basis product
  - Installatie
  - Configuratie
  - Training
- Lifecycle management van het product
  - Patching, versies, releases
  - Vervanging op basis van het N-1 beleid en het maximum aantal jaren zoals in de betrokken DFA is benoemd.
- Support
  - Servicedesk
  - Incidenten
  - Service requests
- Exploitatie
  - Garantie
  - Reparatie
  - Backup / Recovery
  - Informatiebeveiliging
  - Gegevensbeheer
  - Uitwijk
  - en dergelijke
- Escrow
  - Level 5 escrow voor maatwerkapplicaties

6.1. Introductie

HMS heeft de serviceverlening ingedeeld in servicepakketten teneinde de SLA afspraken te vereenvoudigen. Elk servicepakket heeft een basis en een plus service level.

6.2. Servicepakketten

HMS werkt met servicepakketten. Alle medewerkers, zowel Binnendienst als Buitendienst dienen toegang te krijgen tot HRM Basis Idem SHEQ. De volgende servicepakketten worden onderkend:

Servicepakket	Beschrijving	Doelgroep	Kantoren
Kantoorautomatisering Binnendienst	Dit betreft het servicepakket dat aan alle medewerkers wordt verschaft die werken op kantoor.	Bedoeld voor alle kantoor medewerkers binnen HMS	• HMS HQ • HMS Milieustraat • STC
Kantoorautomatisering Buitendienst	Dit betreft het servicepakket dat aan alle medewerkers wordt verschaft die werkzaam zijn in de stad of buiten in de milieustraten	Bedoeld voor alle buitendienst medewerkers binnen HMS	• HMS HQ • HMS Milieustraat • STC
HRM services	Dit betreft de toegang tot de HRM applicaties. Deze medewerkers hebben ook Werkplek services	Bedoeld voor alle medewerkers binnen HMS	• HMS HQ • HMS Milieustraat

Servicepakket	Beschrijving	Doelgroep	Kantoren
Finance services	Dit betreft de toegang tot de Finance applicaties. Deze medewerkers hebben ook Werkplek services	Bedoeld voor medewerkers van de financiële afdeling	• HMS HQ
SHEQ services	Dit betreft de toegang tot de SHEQ applicaties. Deze medewerkers hebben ook Werkplek services	Bedoeld voor alle medewerkers binnen HMS	• HMS HQ • HMS Milieustraat
Planning services	Dit betreft de toegang tot de Planning applicaties. Deze medewerkers hebben ook Werkplek services	Bedoeld voor alle medewerkers binnen HMS.	• HMS HQ • HMS Milieustraat
Order en afval verwerking	Dit betreft de toegang tot de Order en afval verwerking applicaties. Deze medewerkers hebben ook Werkplek services	Bedoeld voor alle medewerkers binnen HMS.	• HMS HQ • HMS Milieustraat • STC
Facilitaire services	Dit betreft de toegang tot diverse beheeroplossingen	Bedoeld voor specifieke doelgroepen zoals facilitair en wagenparkbeheerder	• HMS HQ
Research & Development services	Dit betreft de toegang tot door R&D ontwikkelde toepassingen zoals BI, AI en robotics.	Bedoeld voor alle kantoor medewerkers binnen HMS	• HMS HQ
Service Management	Dit betreft de toegang tot vooral Topdesk, Active Directory en Supervisor rol in alle applicaties. Daarnaast betreft het, het leveren van Service Management diensten aan alle medewerkers	<u>Toegang</u> • Afdeling ICT <u>Dienst</u> • Alle medewerkers binnen HMS.	• HMS HQ • HMS Milieustraat • STC

Binnen de servicepakketten zijn er twee opties te weten de basis en de plus. Standaard wordt de basis verstrekt. De plus kan worden aangevraagd of is een additionele toekenning op basis van de toegekende rol van de medewerker. Alleen de producten die betekenisvol zijn voor de gebruiker van het servicepakket zijn opgenomen in de servicepakket definitie. De volledige lijst van producten die tot het servicepakket behoren zijn opgenomen in de betreffende HMS Domein SLA.

Servicepakket	Type	Basis	Plus
Kantoorautomatisering Binnendienst			
Moderne werkplek: - Desktop of Laptop - Dockingstation (indien Laptop) - Muis + Toetsenbord - Beeldscherm (2x) - Optioneel een vaste telefoon	Hardware	Ja	
Windows Licentie	Software	Ja	
Microsoft 365 E3	Software	Ja	
MS Visio	Software		Ja
MS Project	Software		Ja
Email Shared Mailbox	Software		Ja
Email Distributielijst	Software		Ja
Adobe reader	Software	Ja	
Mobiele telefoon	Hardware		Ja
IPAD	Hardware		Ja
Kantoorautomatisering Buitendienst			
Microsoft 365 F3	Software	Ja	
Kantoorautomatisering Service Management			
Topdesk Self-Service Portal	Software	Ja	
Topdesk	Software		Ja
Servicedesk tool business partner	Software	Ja	
Active Directory	Software		Ja
E2E monitoring	Software		Ja
Component monitoring	Software		Ja
HRM			
HRM toegang (Loon, verlof, Dossier)	Software	Ja	
HRM Admin	Software		Ja
AG5 (inzicht)	Software	Ja	
AG5 Admin	Software		Ja
VerzuimSignaal (Leidinggevende)	Software	Ja	
VerzuimSignaal Admin	Software		Ja
Finance			
Coupa	Software	Ja	
Exact Financials	Software	Ja	
Exact Globe	Software	Ja	
Exact Procuro	Software	Ja	
Exact RPA	Software	Ja	
Exact Synergy	Software	Ja	
Gele Scherm	Software	Ja	
OBI	Software	Ja	
Urgent Payments	Software	Ja	

Servicepakket	Type	Basis	Plus
SHEQ			
Assure	Software	Ja	
Make online	Software	Ja	
QlikSense	Software	Ja	
Order en Afval verwerking	Software	Ja	
Afval Planning			
Afval Ris (MCS)	Software	Ja	
Afval verwerking			
21QUBZ | Spullebak	Software	Ja	
Afval Ris (KCC)	Software	Ja	
Astrata (Display + Fleetvisor)	Software	Ja	
Container (asset) management: Bammens	Software	Ja	
Gele Scherm	Software	Ja	
Gladheid-registratie (IntelliOPS)	Software	Ja	
OPzet	Software		Ja
Roadmaster	Software	Ja	
Container (asset) management: Routevision	Software	Ja	
Container (asset) management: Reen	Software	Ja	
Container (asset) management: DVL	Software	Ja	
Container (asset) management: Afval Ris (Titan)	Software	Ja	
Gladheid-registratie (Jewel)	Software	Ja	
PestScan	Software	Ja	
UNIWin (Weegbrug communicatie)	Software	Ja	
QlikSense	Software	Ja	
Huis aan Huis Inzameling (Jewel)	Software	Ja	
IDHA Intelligent Data Hub & Analytics	Software	Ja	
BP	Software	Ja	
CardPresso	Software	Ja	
Facilitaire services			
Axxerion (Leidinggevende)	Software	Ja	
Axxerion Admin	Software		Ja
Avigilon	Software		Ja
EVBox	Software	Ja	
FleetCareXL	Software	Ja	
Munisense	Software		Ja
ParkLine	Software		Ja
ParkXS	Software		Ja
SMA | Zonnepanelen	Software		Ja
SPC Manager	Software		Ja

Servicepakket	Type	Basis	Plus
Research & Development services			
QlikSense	Software	Ja	

Tabel 6-1, HMS servicepakketten

7. SLA Controls

HMS ziet de service level management value stream als mechanisme om risico's te beheersen. HMS onderkent generieke risico's die voor alle business value streams en service management value streams gelden. Daarnaast onderkent HMS specifieke risico's die meestal maar voor één value stream gelden. De generieke risico's worden naar generieke SLA controls vertaald en de specifieke risico's naar specifieke SLA control vertaald.

7.1. Meetbaarheid

Een SLA control is gedefinieerd als een meetbare tegenmaatregel voor een risico die gemonitord en gerapporteerd wordt als onderdeel van de service level management value stream. De monitoring bestaat uit de volgende faciliteiten:

- Component monitoring van de service
- Incident monitoring door Topdesk
- Change monitoring door Topdesk
- Taak monitoring door Topdesk
- Tevredenheidmonitoring
    - E2E monitoring van de service
    - EUX monitoring van een service
    - Net Promotor Score (NPS) monitoring
    - HMS medewerker Tevredenheids-Onderzoek | Enquête monitoring
    - TOPdesk feedback

Het HMS beleid is om alleen meetbare afspraken vast te leggen in generieke of specifieke SLA controls. Daarenboven worden ook de traditionele SLA afspraken vastgelegd.

7.2. Registreerbaarheid

Een SLA control wordt geregistreerd in de betrokken SLA qua:

- Risico
- Tegenmaatregel
- Monitorvoorziening

7.3. Bestuurbaarheid

Het heeft geen zin om SLA controls af te spreken zonder dat deze handhaafbaar zijn. HMS en business partners zijn niet gebaat bij een bonus malus regeling. Dit komt omdat imago schade en financiële schade niet opwegen tegen een compensatie van de malus. Daarenboven is er geen prikkel voor de business partner om in geval van een malus dezelfde SLA periode nog SLA controls op groen te krijgen / houden.

Het HMS beleid is om geen bonus / malus te hanteren.

Key Performance Indicatoren (KPI's) kennen veelal een hiërarchie. Zo kan de beschikbaarheidseis van een service opgedeeld worden in detectietijd, reactietijd, analysetijd, diagnosetijd en hersteltijd. Maar ook die KPI's zijn weer onder te verdelen in lagere nog gedetailleerdere KPI's.

HMS wil effectief regie kunnen voeren zonder bureaucratisch te worden of een overgewicht aan SLA controls op te stellen die gemeten en gerapporteerd dienen te worden. Daarom heeft HMS ervoor gekozen om standaard een lichte regievoering uit te oefenen door op top KPI niveau de regie te voeren en deze te verzwaren als de business partner in gebreken blijft. Voor de top level KPI's worden een set van generieke en specifieke SLA controls gedefinieerd. Als deze SLA controls twee achtereenvolgende SLA periode op rood staan dan heeft HMS contractueel het recht om de regievoering uit te breiden met meer gedetailleerde SLA controls en daarover gerapporteerd te worden. Dit is de eerste maatregel. In de Mantel SLA staan de maatregelen voor het geval deze verzwaring geen soelaas bieden.

Uiteraard geldt dat de business partner gehouden is om invulling te geven aan alle SLA controls en traditionele SLA normen, of daar nu over gerapporteerd wordt of niet.

Het HMS beleid is om de mate van besturing te laten afhangen van de mate waarin de business partner in control is.

De generieke SLA controls voor de lichte regievoering zijn gedefinieerd op basis van de volgende top level KPI's:

- Beschikbaarheid
- Informatiebeveiliging
- Capaciteit
- Performance
- Continuïteit
- Gebruikerstevredenheid

De gerelateerde generieke SLA controls zijn zichtbaar gemaakt door een rode cel kleuring van het GSC nummer in de HMS Mantel SLA.

De specifieke SLA controls voor de top level KPI's zijn gedefinieerd op de top-5 van de business value stream risico's.

Het HMS beleid is om zoveel mogelijke regievoering te laten plaatsvinden op top level KPI's.

Naast de generieke en specifieke controls zijn er ook de gangbare SLA normen voor standaard KPI's.

7.4. Generieke SLA controls

Zie Mantel SLA.

7.5. Specifieke SLA controls

De specifieke SLA controls zijn meetbare tegenmaatregelen van risico's. Deze worden meestal gevonden door:

- Risico bepaling bij aanbestedingen
- Risico bepaling bij changes
- Risico bepaling bij maandelijkse lean-sessies
- Incidenten
- Problemen
- Analyses van service management value streams zoals information security management

De specifieke SLA-controles zijn geïntegreerd in de domeinspecifieke SLA's zoals van die van KA.

Bijlage A, HMS Key Performance Indicatoren

Begrip	Toelichting
Beheer	Het beheer omvat de volgende vijf vormen van applicatie in infrastructuur beheer: - **Correctief beheer**: het herstellen van de serviceverlening nadat deze verstoord is geraakt door een incident - **Adaptief beheer**: het aanpassen van de serviceverlening vanwege veranderingen in de context van de service zoals een onderliggende component die is aangepast, wet en regelgeving en dergelijke - **Additief beheer**: het uitbreiden van de serviceverlening als gevolg van nieuwe wensen / eisen als gevolg van het weghalen van value stream bottlenecks van de business of ICT - **Preventief beheer**: het aanpassen van de serviceverlening om incidenten te voorkomen zoals het patchen van software en het oplossen van problemen - **Perfectief beheer**: het aanpassen van de serviceverlening om beter te voldoen aan de verwachting van de gebruikers van de value streams.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid is gedefinieerd als: **Up time:** ((Totale tijd binnen het beschikbaarheidsvenster – tijd binnen het beschikbaarheids venster dat het systeem niet beschikbaar was) / totale tijd binnen het beschikbaarheidsvenster)* 100% **Betrouwbaarheid:** Maximum aantal P1 incidenten per maand. **Down time:** Maximale duur van een incident.
Beveiliging	De beveiliging is gedefinieerd als: - Confidentiality - Integrity - Availability Dit levert een minimale CIA of BIV rating van 000 en een maximale rating van 333.
Confidentiality	Vertrouwelijkheid of “Confidentiality” in het Engels is als volgt gedefinieerd: Het waarborgen dat informatie alleen toegankelijk is voor die personen die daartoe gemachtigd zijn. Dit betekent dat onbevoegde toegang tot gevoelige informatie wordt voorkomen. Maatregelen om vertrouwelijkheid te waarborgen zijn onder andere het gebruik van sterke wachtwoorden, encryptie, en strikte toegangscontroles omvatten.
Integriteit	Integriteit of “Integrity” in het Engels is als volgt gedefinieerd: Het beveiligen van data tegen ongeoorloofde wijzigingen en het beschermen tegen onbedoelde wijzigingen door systeemfouten of menselijke fouten. Maatregelen om de integriteit van data te waarborgen zijn onder andere checksums, digitale handtekeningen, en toegangscontroles die beperken wie welke soorten wijzigingen mag aanbrengen. Van informatie uitgedrukt in een BIV rating.
Availability	Beschikbaarheid of “Availability” in het Engels is als volgt gedefinieerd:

Begrip	Toelichting
	De mate waarin informatiesystemen, netwerkdiensten en de data daarin toegankelijk en bruikbaar zijn voor geautoriseerde gebruikers wanneer dat nodig is. Beschikbaarheid waarborgt dat systemen operationeel zijn en kunnen reageren op aanvragen, binnen een aanvaardbare tijd en zonder ongewenste onderbrekingen. Maatregelen om de in beschikbaarheid van data te waarborgen zijn bijvoorbeeld redundantie van hardware, failover-systemen, regelmatige back-ups, en noodstroomvoorzieningen. Daarnaast kunnen maatregelen zoals gedistribueerde systemen, load balancing en netwerkmonitoring worden ingezet om de beschikbaarheid van online diensten te garanderen.
Impact incident of probleem	De impact is de omvangrijkheid van een incident of een probleem in termen van betrokken medewerkers, zie de HMS Mantel SLA voor de prioriteiten tabel.
Incident	Een incident is een
Mean Time Between Failure (MTBF)	Dit is de gemiddelde tijd tussen twee incidenten. Dit wordt ook wel de uptime genoemd.
Mean Time To Repair (MTTR)	Dit is de gemiddelde Oplostijd. Dit wordt ook wel de downtime genoemd.
Mean Time Between System Incident (MTBSI)	Dit is de MTBF MTTR
Oplostijd	De oplostijd van een incident is de tijd die verstrijkt tussen het detecteren van een incident voor een monitortool of gebruiker en het weer kunnen werken door de HMS medewerker. De oplostijd wordt bepaald door de vastlegging door de HMS servicedesk van het incident.
Performance	De performance van een ICT service is gedefinieerd als: De elapse time van een ICT service gegeven een achtergrond signaal (aantal gebruiker die een bepaalde workload genereren op het netwerk en de betrokken servers.
Prioriteit change	De prioriteit wordt gebruikt voor incidenten, problemen en changes. De bepaling van de prioriteit voor changes is conform ITIL anders dan voor incidenten en problemen.
Prioriteit incident of probleem	De prioriteit van een incident of probleem wordt gedefinieerd door de impact en de urgentie van het incident of probleem zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**. Voorbeeld P1: Afvalris ligt er uit (urgentie 1) waardoor er geen afval verzameling plaatsvindt en de milieu straten niet werken (impact 1). Voorbeeld P2: Heel HRM heeft een vertraging (urgentie 2) waardoor alle medewerkers van finance (impact 2) niet snel kunnen werken.
Return Point Objective	De RPO is de KPI die het dataverlies duidt.
Return Time Objective	De RTO is de KPI die de aangeeft hoeveel tijd nodig is om de data te herstellen.
Urgentie incident of probleem	De urgentie is de mate waarin uitstel kan worden gegeven voor de oplossing van het incident of probleem in termen van het functioneren van de service of het product. Zie de HMS Mantel SLA voor de voor de prioriteiten tabel.
Venster: Service openingstijd	Die tijdvensters dat de servicedesk benaderd kan worden voor incidenten, vragen, et cetera.
Venster: Beschikbaarheidsvenster	De tijdspanne waarbinnen de service gebruikt kan worden

Begrip	Toelichting
Venster: Onderhoudsvenster	De tijdsspanne waarbinnen het onderhoud (beheer) plaatsvindt.

Tabel 7-1, Definities van KPI begrippen.

Bijlage B, HMS Glossary

Bijlage B1. Business termen

Begrip	Toelichting
Hotspot	Specifieke locatie opgegeven door de gemeente die extra wordt geledigd
Flatliner	Een sensor die een vulgraad weergeeft die niet veranderd

Bijlage B2. Service management termen

Begrip	Toelichting
Audit van de CMDB	Met behulp van audits kan vervolgens worden nagegaan of de actuele situatie nog overeenkomt met gegevens in de CMDB.
Audit	Een procesaudit is een formele toetsing van een proces om vast te stellen of de procesdoelen zijn gehaald en het proces nog steeds aansluit bij de behoefte van de gebruikersorganisatie en beheerorganisatie.
Availability management	Het doel van availability management is te zorgen voor een kosteneffectief en vastgesteld niveau van beschikbaarheid van de serviceverlening waarmee de business in staat wordt gesteld om haar doelstellingen te bereiken.
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid is het op ieder gewenst moment binnen de overeengekomen periode kunnen beschikken over informatie. Dat vereist continuïteit van de informatieverwerkende middelen. Een hoge beschikbaarheid wil zeggen dat de klant bijna voortdurend over de service kan beschikken, omdat er slechts een geringe uitval is en een snel herstel.
Betrouwbaarheid	Een voldoende mate van betrouwbaarheid houdt in dat de service gedurende een afgesproken tijd zonder storingen beschikbaar blijft.
Beveiliging	Veiligheid (safety) is het gevrijwaard zijn van bekende risico's en het zoveel mogelijk voorkomen van onbewuste risico's. Beveiliging (security) is daartoe het middel. Het security management is het proces dat hier zorg voor draagt.
Beveiligingsincident	Een beveiligingsincident is een incident waarbij de gebeurtenis inbreuk maakt op het beveiligingsbeleid van het betrokken systeem.
Beveiligingsniveau	Service level management onderscheidt een aantal samenhangende beveiligingsactiviteiten waarin security management een belangrijke rol speelt zoals het voorstellen doen voor, onderhandelen over en vast leggen van het gewenste beveiligingsniveau van de services in de SLA. Bij het vaststellen van de SLA is veelal het uitgangspunt dat er een algemeen niveau van beveiliging bestaat (het basisbeveiligingsniveau, of de beveiligingsbaseline).
Beveiligingsparagraaf	Uitgangspunt bij het opstellen van de beveiligingsparagraaf in de SLA is de beveiligingsbehoefte van de klant. In de beveiligingsparagraaf van de SLA kunnen zaken beschreven zijn zoals het algemene beveiligingsbeleid, een lijst van geautoriseerde personen, procedures om bezittingen te beschermen, restricties op kopiëren van informatie, et cetera.
Bezittingenbeheer	Een boekhoudkundige aanpak voor het bewaken van afschrijvingen op productiemiddelen met een aanschafwaarde die boven een vooraf bepaalde grens uitkomt, door gegevens te bewaren over aanschafwaarde, afschrijving, business unit en locatie.
Budgettering	Budgettering betreft de activiteiten van het voorspellen van de kosten en het beheersen van de uitgaven.

Begrip	Toelichting
Business Continuity Management (BCM)	Business continuity management is het proces dat bestaat uit calamiteitenbeheersing en risicobeheersing met als doel het bereiken van bedrijfscontinuïteit.
Business Impact Analyse (BIA)	Vaststelling van de motivatie van het bedrijf om IT Service Continuity Management op te nemen in Business Continutiy Management en het analyseren hoeveel en wat de organisatie te verliezen heeft bij een ernstige onderbreking van de serviceverlening.
Calamiteit	Een gebeurtenis die een service of systeem zodanig verstoort dat veelal aanzienlijke maatregelen moeten worden genomen om het originele werkniveau te herstellen.
Capaciteitsmanagement van middelen	Doel van dit subproces is het bepalen van en inzicht hebben in het gebruik van de ICT-infrastructuur.
Capaciteitsdatabase	Het bouwen en vullen van de CDB is een activiteit die bestaat uit het verzamelen en onderhouden van technische gegevens, zakelijke gegevens en alle overige gegeven die belangrijk zijn voor capacity management.
Capaciteitsplanning	Het opstellen van een capaciteitsplan waarin de bestaande situatie wordt geanalyseerd, (zo mogelijk aan de hand van doorgerekende scenario's) een voorspelling doen over het toekomstig gebruik en de middelen die nodig zijn om aan de verwachte vraag naar services te voldoen.
Capacity management	Capacity management heeft tot taak om voortdurend en tijdig de juiste capaciteit aan ICT-middelen ter beschikking te stellen tegen te verantwoorden kosten en passend bij de huidige en toekomstige behoeften van de klant.
Categorie	Van een incident: Een incident wordt onderverdeeld in een categorie en subcategorie, bijvoorbeeld naar oorsprong van het incident of de benodigde oplosgroep. Van een problem: Toewijzing aan relevant domein, bijvoorbeeld hardware, software et cetera. Van een change: Deze wordt bepaald op basis van de impact en resources.
CCTA Risico Analyse en Management Methode (CRAMM)	Een gestructureerde methode van risicoanalyse met als resultaat een afgewogen mix van beveiligingsmaatregelen.
Centrale servicedesk	Enkelvoudig aanspreekpunt voor alle gebruikers, eventueel met een aparte business-supportdesk voor zakelijke applicaties dicht bij de gebruikers.
Change	Een change is een standaard change of een RFC. Standard change: volledig omschreven en goedgekeurde change die elke keer wel moeten worden geregistreerd, maar niet meer elke keer hoeft te worden beoordeeld door change management. Dit zijn changes die routinematig kunnen worden uitgevoerd en bij de servicedesk als een 'call' kunnen worden aangevraagd. RFC: alle overige verzoeken om aanpassing van de beheerde infrastructuur.
Change Advisory Board (CAB)	Dit is een overlegorgaan dat op gezette tijden wordt bijeengeroepen om changes te beoordelen en te plannen.
Change kalender	De planning van changes wordt door change management opgezet in een change kalender of Forward Schedule of Changes (FSC). De FSC bevat details van alle goedgekeurde changes en hun planning.

Begrip	Toelichting
Change management	Het zeker stellen dat gestandaardiseerde methoden en procedures gebruikt worden, zodat changes conform afspraken kunnen worden afgehandeld.
Change request	Een formeel verzoek om een wijziging door te voeren op één of meer gespecificeerde CI's.
Classificatie	Van een incident: Het incident krijgt een codering van soort, status, impact, urgentie, prioriteit, SLA et cetera. Incidentclassificatie heeft tot doel een incident in te delen zodat het beter kan worden bewaakt en er betere rapportages mogelijk zijn. Van een problem: Op basis van de classificatie vindt allocatie van mensen en middelen plaats en worden er uren beschikbaar gesteld voor het oplossen van een problem. De classificatie omvat categorie, impact, urgentie, prioriteit en status. Van een change: De classificatie van een change omvat het bepalen van de categorie, urgentie en de prioriteit. De categorie bepaalt wie gemandateerd is om de change af te handelen (minor change = change manager, medium change = CAB en major change = MT). De urgentie bepaalt of de change een urgente change is of niet. Bij een urgente change verloopt via het Change Advisory Board / Emergency Committee (CAB/EC). De prioriteit geeft de volgorde aan waarin changes afgehandeld worden.
CMDB-detailleringsniveau	Hierin wordt bepaald hoeveel informatie straks over CI's beschikbaar moet zijn. Voor de detaillering wordt een plan gemaakt voor de te onderhouden relaties tussen CI's, gewenste diepgang van de CMDB, de naamgeving en de attributen (kenmerken) die moeten worden bijgehouden.
Component Failure Impact Analysis (CFIA)	Deze methode gaat uit van een beschikbaarheidsmatrix waarin per service wordt bijgehouden welke onderdelen van strategisch belang zijn en welke rol zij spelen.
Configuratie-item (CI)	Elk productiemiddel of service, waarvan het bestaan en de versie geregistreerd wordt, is een CI.
Configuration management	Het identificeren, registreren, verifiëren en accurate informatie en documentatie verstrekken over de onderdelen van te beheren IT Infrastructuur ter ondersteuning van alle andere service management processen.
Configuration Management Data Base (CMDB)	De CMDB kan worden gezien als een grote kaartenbak waarin alle IT productiemiddelen worden geregistreerd, en ook alle verschillende relaties tussen de kaarten worden beheerd.
Core service	Een core service vertegenwoordigt de waarde die één of meer klanten wensen en waarvoor ze willen betalen. Deze core services samen vormen de feitelijke toegevoegde waarde voor een klant.
Cost plus	De cost plus prijsberekening houdt in dat de prijs van een product of service wordt opgebouwd op basis van de werkelijke kosten plus een winstpercentage. Deze berekening kent meerdere modellen die allemaal neerkomen op het verrekenen van de gemaakte kosten plus een winstmarge.
Customer assets	De customer assets zijn een resource of capability. ITIL v3 onderkent negen categorieën van customer assets te weten management, organisatie, proces, kennis, mensen, informatie, applicaties, infrastructuur en financiële assets.
Customer outcome	De customer outcome is het resultaat van de bedrijfsprocessen op de langere termijn. De outcome is niet gelijk aan de output van een proces, omdat de

Begrip	Toelichting
	outcome het gewenste eindresultaat is en de output de directe (korte termijn) resultaat is.
Definitive Hardware Store (DHS)	Reserveonderdelen en hardware configuraties worden opge-slagen in de vastgestelde hardwareopslag (Definitive Hardware Store). Het betreft hier basisconfiguraties die dienen ter vervan-ging of ter reparatie van gelijksoortige configuraties in de ICT-infrastructuur. Dit zijn geen algemene voorraden, die worden opgeslagen in een magazijn.
Definitive Software Library (DSL)	Elk geautoriseerd software-item wordt fysiek opgeslagen in een programmabibliotheek, genaamd de Definitive Software Library (DSL), inclusief alle originele versies van software-items in de exploitatie.
Derdelijns ondersteuning	De ondersteuning bij het oplossen van incidenten of problemen die wordt geboden door vakspecialisten (ontwikkelaars, beheerders en architecten) nadat de ondersteuning van de tweede lijn niet tijdig tot een resultaat heeft geleid.
Doorbelasting	Onder doorbelasting verstaan we de activiteiten die nodig zijn om een klant de services die aan hem zijn geleverd in rekening te brengen. Doorbelasting betreft mede het bepalen van de doelstellingen van doorbelasting, alsook het bepalen van de algoritmes om de kosten vast te stellen.
Doorlooptijd	De doorlooptijd van een wijziging is de tijd die verstrijkt vanaf het indienen van een RFC tot aan de realisatie van de wijziging in de productieomgeving.
Eerstelijns ondersteuning	De 1e lijn is meestal de servicedesk.
Eisen aan het service level	Service Level Requirements bestaan uit een gedetailleerde vastlegging van de behoeften van de klant en worden gebruikt voor het opzetten, aanpassen en vernieuwen van services.
Enabling service	Een enabling service maakt een core service mogelijk en is dus randvoorwaardelijk.
Enhancing service	De enhancing services zijn bedoeld als een uitbreiding op de core service om deze aantrekkelijker te maken hetzij om de service vaker af te nemen of vanwege een verbeterde concurrentiepositie.
Escalatie	Wanneer een incident in de 1e lijn niet binnen de afgesproken tijd kan worden opgelost, dan dient meer expertise of bevoegdheid ingeschakeld te worden. Er is dan spraken van een escalatie.
Evaluatie	Nagaan of de change een succes was en lering trekken voor een volgende keer.
Expert servicedesk	Deze servicedesk heeft specialistische kennis over de gehele serviceverlening, applicaties en ICT-infrastructuur en de deskundigheid om de meeste incidenten en problemen zelf op te lossen. In de praktijk wordt vaak de norm van 80% oplossendvermogen gesteld aan de Expert servicedesk.
Exploitatie	Exploitatie omvat alle dagelijkse infrastructuurbeheertaken van het rekencentrum die nodig zijn om de afgesproken serviceverlening van de beheerorganisatie naar de klant te borgen zoals back-up/restore, monitoring, batchverwerking, stoppen en starten van services, event management, deployment en dergelijke.
Extern onderliggend contract	Een extern onderliggend contract is een contract met een externe leverancier waarin afspraken over de verzorging van bepaalde onderdelen van een service worden vastgelegd.
Fault Tree Analysis (FTA)	FTA is een techniek die wordt gebruikt om de keten van gebeurtenissen te bepalen die tot een storing van een service kan lei-den.
Federatieve AD	Zie Moderne AD
Financial Management for IT services	Financial management for IT services is een integraal onderdeel van service management. Het voorziet in essentiële managementinformatie, die nodig is

Begrip	Toelichting
	voor de borging van een efficiënte en kosteneffectieve serviceverlening. Een efficiënt financial management system stelt de ICT-organisatie in staat om volle-dige verantwoording af te leggen over de uitgaven en deze toe te rekenen aan de services die aan de klant worden verleend.
Forward Schedule of Changes (FSC)	Zie change calendar.
Foutbeheersing	Het bewaken van known errors en voorstellen doen tot wijziging.
Full release	Een volledige uitgave (full release) houdt in dat het gehele programma opnieuw wordt gedistribueerd, inclusief de delen die niet zijn gewijzigd.
Functionele escalatie	Bij functionele escalatie is sprake van inschakeling van meer specialisme of toegangsrechten (technische bevoegdheid) in het oplostraject, waarbij soms afdelingsgrenzen moeten worden overschreden. Dit wordt ook wel routeren genoemd.
Gebruiker	De gebruiker van een service.
Gedistribueerde Servicedesk	Dit zijn servicedesks die op verschillende locaties zijn ingericht, bij voorbeeld in verschillende gebouwen of zelfs in verschillende landen.
Going rate	De going rate betreft standaardprijsafspraken voor services.
Helpdesk	Omdat de traditionele Helpdesk een steeds bredere taakstelling krijgt, wordt deze tegenwoordig aangeduid met servicedesk.
Herstel	Het herstel van de afgesproken serviceverlening is de fase waarin de service weer in de lucht wordt gebracht na een verstoring en vrijgegeven wordt aan de gebruikersorganisatie.
Herstelbaarheid	Het vermogen om te herstellen van een verstoring, dit kan functioneel, technisch, of in de tijd gezien zijn.
Hiërarchische escalatie	Hierbij wordt een beroep gedaan op hogere lagen van de organisatie omdat de huidige autoriteit onvoldoende is (organisatorische bevoegdheid, macht) of de resources voor het oplossen niet in voldoende mate beschikbaar zijn.
Hot Start	Deze optie betreft een onmiddellijk of zeer snel herstel (minder dan 24 uur) van de serviceverlening door middel van een duplicaat productieomgeving en spiegeling van data of zelf verwerkingsproces.
Identificatie	Identificatie richt zich op het bepalen en onderhouden van naamgeving en versienummering van de fysieke componenten van de ICT-infrastructuur, de onderliggende relaties en de relevante 'attributen'.
Impact	De impact van een incident is de mate van afwijking van het normale service level, in aantallen gebruikers of bedrijfsprocessen die er last van hebben.
Incident	Een incident is een gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van die service veroorzaakt of kan veroorzaken. Daarenboven zijn alle (dreigende) afwijkingen van servicenormen die in de Mantel SLA en/of Domein SLA zijn afgesproken incidenten.
Incident management	Heeft de reactieve taak om de gevolgen van (dreigende) storingen in services weg te nemen en ervoor te zorgen dat de gebruikers zo snel mogelijk weer aan het werk kunnen.
Klant, afnemer	De klant is de vertegenwoordiger uit een organisatie die bevoegd is om namens die organisatie afspraken te maken over de afname van de services.
Known Error	Een known error is een problem waarvan de oorzaak met succes is vastgesteld.
Koude start	Deze optie is bruikbaar voor bedrijven die langere tijd zonder serviceverlening kunnen (bijvoorbeeld 72 uur lang) en voorziet in een computer op een van te

Begrip	Toelichting
	voren afgesproken locatie (fixed location) of een mobiele ruimte die naar de eigen locatie wordt gebracht (portable location).
Kwaliteitsbeheersing	Het organiseren, invoeren en bewaken van de kwaliteitsborging.
Kwaliteitsborging	Het geheel aan maatregelen en procedures waarmee de organisatie veiligstelt dat de serviceverlening blijft voldoen aan de verwachtingen van de klant en aan de daarover met de klant gemaakte afspraken.
Kwetsbaarheid	De mate van gevoeligheid voor storingen als gevolg van te weinig adequate beheers- en/of beveiligingsmaatregelen.
Line Of Service (LOS)	Een LOS is een core service of een service package die meer service options omvat. Een LOS wordt beheerd door een service owner. Elke service option is bestemd om een bepaald marktsegment te bedienen.
Logisch Configuration Item(LCI)	Een abstracte beschrijving van een groep samenhangende Configuration Items (CI's). Meestal is dit een stack ter ondersteuning van een ICT Service. HMS registreert de LCI's in Topdesk en ontvangt van de business partner op hoofdlijnen de mutaties van de LCI's die beheerd worden. De business partner zorgt dat er een overzicht gegeven kan worden van de CI's per LCI. HMS en de business partner stemmen de uitwisseling van de LCI statuswijzigingen af in de DAP.
Mean Time Between Failure (MTBF)	De gemiddelde tijd tussen het herstel van het ene incident en het optreden van het volgende incident, ook wel uptime genoemd.
Mean Time To Repair (MTTR)	De gemiddelde tijd tussen optreden van een storing en het herstel van de service, ook wel downtime genoemd.
Melding	Elke keer als een gebruiker de servicedesk belt is er sprake van een call. Er zijn twee hoofdcategorieën van calls te weten inci-denten en changes.
Modelleren	Modelleren is een onderdeel van het Capacity Management proces en wordt gebruikt om voorspellingen te doen over het 'gedrag' van de infrastructuur.
Moderne AD	Moderne Active Directory services zijn die AD services die het mogelijk maken om middels moderne koppelvlakken applicaties in andere domeinen dan het Azure AD domein toegankelijk te maken qua authenticatie en autorisatie met bijvoorbeeld SAML of Azure B2B. Waar in dit document mogelijkerwijs nog gesproken wordt over Federatieve AD moet Moderne AD gelezen worden.
Negotiated Contract Price	Een Negotiated Contract Price is een prijs voor een ICT product of ICT-service die met de klant is uitonderhandeld. De onderhandeling met de klant omvat bijvoorbeeld de vraag of de klant alle investeringskosten moet betalen of slechts een deel daarvan.
Nooduitgave	Een nooduitgave heeft betrekking op een noodoplossing of een Quick Fix.
Notional charging	Dit houdt in dat er een pro forma verrekening van kosten plaatsvindt. De kosten worden wel gefactureerd, maar hoeven nog niet te worden betaald.
Onderbreking	Zie storing.
Onderhoud	Correctief onderhoud Werkzaamheden veroorzaakt door onvolkomenheden in de programmatuur, welke niet door testomgevingen zijn opgemerkt. Preventief onderhoud Verbeteringen welke door leveranciers worden aangeboden op basis van fouten die nog geen productieproblemen hebben opgeleverd maar dit mogelijkerwijs wel kunnen gaan doen Perfectief onderhoud

Begrip	Toelichting
	Verbeteren van het prestatieniveau van de programmatuur waardoor het meer functionaliteit gaat bieden Adaptief onderhoud Wijzigingen aan programmatuur ten behoeve van externe oorzaken zoals: - verandering van hardware - fusie van bedrijven - veroudert raken van software Additief onderhoud Uitbreiding van de programmatuur ten behoeven van interfaces met de buitenwereld.
Onderhoudbaarheid	Onderhoudbaarheid betreft de inspanning die nodig is om een service operationeel te houden, of deze service te herstellen als hij uitvalt. Daaronder vallen ook preventief onderhoud: en periodieke inspecties.
Onderhoudsgraad	Onderhoudsgraad heeft betrekking op de contractuele onderhoudsverplichting van externe serviceverleners. In contract is belegd wat de ondersteuning moet zijn voor de extern belegde serviceverlening.
Openstellingtijd	De tijd dat een service (bijvoorbeeld de servicedesk) aangeboden wordt (c.q. beschikbaar is).
Operational Level Agreement (OLA)	Een OLA is een overeenkomst met een (andere) interne ICT-afdeling waarin de afspraken over de verzorging van bepaalde onderdelen van een service worden vastgelegd, bijvoorbeeld een OLA over de beschikbaarheid van het netwerk of de beschikbaarheid van printservers. Een OLA dient ter ondersteuning van de ICT-organisatie die de service levert.
Oplossende servicedesk	Deze servicedesk bezit meer kennis en deskundigheid dan call center en unskilled servicedesk, kan op basis van gedocumenteerd oplossingen veel incidenten oplossen maar toch ook een deel routeren naar oplosgroepen. De bemensing bestaat uit in zekere mate ICT-technisch geschoold personeel, dat eveneens over communicatieve vaardigheden beschikt.
OTAP procedure	De beschrijving van de stappen om software te ontwikkelen (O), testen (T), accepteren (A) en in productie te nemen (P). Elke O-T-A-P stap vereist een aparte omgeving om de procedure uit te voeren.
Package release	Een gebundelde uitgave (package release) is een release waarbij zowel een complete set van applicatiemodulen van één of meer bij elkaar behorende applicaties (full release) wordt uitgerold als de laatste patches (delta). Een voorbeeld is de uitrol van een bepaalde release van MS Windows plus MS Office inclusief de laatste servicepack en patches.
Pareto analyse	Een pareto analyse beoogt het selecteren van 80% van de gevallen die 20% van het werk veroorzaken. Dit wordt typisch gedaan voor incident management door de 20% van de CI's te selecteren waar 80% van de incidenten betrekking op hebben. Door dit filter te gebruiken kan middels problem management een significante bijdrage worden geleverd in de afname van het aantal incidenten.
Patterns of Business Activities	Een PBA is een werklastpatroon van één of meer business activiteiten. PBA's worden gebruikt om de serviceverlener inzicht te geven in de verschillende niveaus van business activiteiten zodat de serviceverlening hier beter op kan worden afgestemd. Voorbeelden van PBA's zijn: frequentie van remote klantbediening, frequentie van on-site klantbezoek, afhandelen van gevoelige informatie en printen van documenten en afbeeldingen. De business activiteiten van deze patronen worden gedefinieerd met attributen zoals frequentie, duur en dergelijke.

Begrip	Toelichting
Post Implementation Review (PIR)	Een PIR is een evaluatie na implementatie. Voordat het problem kan worden afgesloten moet eerst de change geëvalueerd worden. Daartoe wordt een PIR gehouden. Daarbij wordt gelet op: - heeft de change zijn beoogde doel bereikt? - zijn de gebruikers tevreden over het resultaat? - zijn er nevenverschijnselen opgetreden? - zijn de geraamde kosten en inspanningen niet overschreden?
Prestatiebeheer	Het meten, bewaken en bijstellen ('tuning') van de prestaties van de componenten van de ICT-infrastructuur.
Prijsbeleid	Het prijsbeleid omdat de keuzen op basis waarvan de prijs van een product of service wordt vastgesteld. Binnen ITIL worden hiertoe een aantal mogelijkheden geboden: - Cost plus - Going rate - Negotiated Contract Price - Notional charging - What the market will bear
Prioriteit	Van een incident: De prioriteit is een getal gebaseerd op urgentie (hoe snel moet het worden hersteld) en op impact (hoe ernstig is de verstoring). Van een problem: Combinatie van urgentie, impact, risico en benodigde resources. Van een change: Geeft het belang van de change aan en is een afgeleide van urgentie en impact.
Proactief problem Management	Het voorkomen van incidenten door fouten in de infrastructuur te verbeteren.
Problem beheersing	Het definiëren en onderzoeken van problemen.
Problem	Een problem omschrijft een ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van één of meer bestaande of potentiële incidenten aanduidt.
Problem management	Problem management onderzoekt de infrastructuur en de beschikbare registraties, met inbegrip van de incidenten database, om oorzaken voor (potentiële) storingen in de serviceverlening te achterhalen.
Procedure	Een procedure is een beschrijving van een logisch samenhangende serie activiteiten onder vermelding van de uitvoerende partijen. Een procedure kan fasen uit verschillende processen bevatten. Een procedure legt vast wie wat doet en is afhankelijk van de organisatie.
Proces	Een proces is een logisch samenhangende serie van activiteiten die uitgevoerd worden om een van tevoren bepaald doel te realiseren.
Procesbeheerder	Het is de taak van de procesbeheerder om door planning en sturing er voor te zorgen dat het proces efficiënt en effectief wordt uitgevoerd.
Programmatuuritem	Elk geautoriseerd software-item wordt (fysiek) opgeslagen in de DSL, inclusief alle originele versies van software-items in de exploitatie.
Provisioning	Provisioning is het automatisch aanmaken, aanpassen of verwijderen van identiteitsgegevens in andere systemen teneinde beheerkosten te reduceren.
Recurring incidenten	Een recurring incident is een incident dat steeds terugkeert nadat het is opgelost. Er is dan bijvoorbeeld wel een workaround voorhanden maar geen oplossing. In dat geval wordt een probleem record aangemaakt.
Registratie	De registratie omvat het vastleggen van informatie betreffende een call, incident, problem, change, configuration item of change.

Begrip	Toelichting
Registrerende Servicedesk	Op een registrerende servicedesk worden calls geregistreerd en snel gerouteerd. De bemensing bestaat uit niet-IT technisch geschoold personeel met communicatieve vaardigheden.
Relatie	Van een CI: De relaties die CI's tot elkaar hebben, zijn onder andere van nut voor de diagnose van storingen en voor het voorspellen van de beschikbaarheid van services.
Release	Een programmatuuruitgave (release) wordt samengesteld uit één of meer changes. Een uitrol (release) betreft de distributie van een product of service. Een release kan op verschillende wijze worden uitgerold: - full release; - package release; - release.
Release line	Dit betreft een overzicht van de in te zetten componenten (CI's) per service in clusief de versie daarvan. Dit wordt gebruikt om de CMDB te vullen en de ICT Service te beschrijven. Tevens wordt op basis daarvan de Hardware Compatibility List en Software Compatibility List samengesteld zodat de ICT service van scratch af aan opnieuw kan worden opgebouwd.
Release management	Release management voert het beheer en de distributie uit van software – hardwareversies die in gebruik zijn en die door de ICT-afdeling worden ondersteund. Teneinde te voldoen aan het vereiste niveau van serviceverlening.
Release policy	De release manager stelt van te voren een releasebeleid (release policy) op, waarin wordt bepaald hoe en wanneer releases worden samengesteld.
Release unit	De eenheid van een uitgave (release-unit).
Releaseplan	In een releaseplan is beschreven hoe, wat, waar en wanneer wordt gedistribueerd.
Repeating incident	Zie recurring incident
Review	Elk proces wordt periodiek gereviewd. Hierbij wordt gecontroleerd of alle procedures correct zijn uitgevoerd. Een review kan binnen de procesgang worden uitgevoerd, zoals de review van een incident, probleem of change. In dat geval is de review een procedure binnen het proces. Daarnaast kan er ook een review los van de procesgang worden uitgevoerd. Deze procesreview kan formeel met normen plaatsvinden of informeel zonder normenkader.
Risico	Een risico is een mogelijke ongewenste gebeurtenis met bepaalde negatieve consequenties. Om een risico van een productiemiddel te bepalen worden de kwetsbaarheden en bedreigingen afgezet tegen de productie-middelen. Daaruit volgt een inschatting van de risico's.
Servicecatalogus	Het opstellen van een servicecatalogus is een uitstekende manier voor de ICT-organisatie om zich te profileren. De servicecatalogus geeft een gedetailleerd overzicht van de (operationele) services en de bijbehorende service levels die de ICT-organisatie aan haar klanten kan aanbieden en is daarmee een belangrijk communicatiemiddel.

Begrip	Toelichting
Security management	Het doel van security management is tweeledig. Enerzijds het voldoen aan de beveiligingseisen in de SLA's en andere externe vereisten zoals in contracten, wetgeving en eventueel opgelegd beleid is vastgelegd. Anderzijds het realiseren van een zeker basisniveau aan beveiliging.
Service	Een service is een manier om toegevoegde waarde aan de klant te leveren door een klant te helpen de gewenste eindresultaten te bereiken, zonder dat deze aansprakelijk is voor de specifieke kosten of risico's.
Service assets	Elke resource of capability van een service provider. De service assets omvatten alles wat een bijdrage kan leveren aan het leveren van een service aan een klant door de leverancier. Binnen ITIL v3 worden de volgende typen service assets onderkend: management, organisatie, processen, kennis, kapitaal, infrastructuur, applicaties, informatie en mensen.
Service capaciteitsbeheer	Doel van dit subproces is het bepalen van en inzicht hebben in het gebruik van de services (producten en services voor de klant). Er dient inzicht te bestaan in performance en piekbelastingen om er zodoende voor te zorgen dat passende advies-afspraken kunnen worden gemaakt en gegarandeerd.
Servicedesk	De servicedesk heeft als doelstelling ondersteuning te verlenen aan de overeengekomen serviceverlening door de bereikbaarheid en toegankelijkheid van de ICT-organisatie te garanderen en door een aantal ondersteunende activiteiten uit te voeren.
Service Improvement Programme (SIP)	In het SIP waarvan de realisatie veelal formeel wordt uitgevoerd in de vorm van een project, worden acties, fasen en opleverdata gedocumenteerd die tot doel hebben een service te verbeteren.
Service level agreement	Een service level agreement is een overeenkomst waarin door de ICT-organisatie en de klant afspraken zijn vastgelegd over de te leveren services.
Service level management	Service level management is het proces van het onderhandelen, definiëren, meten, beheersen en verbeteren van de kwaliteit van de serviceverlening tegen gerechtvaardigde kosten.
Service levels	Om de klant te laten kiezen voor een bepaalde prijs / prestatie-verhouding worden vaak verschillende niveaus van services (service levels) gedefinieerd. Vaak worden service levels gedefinieerd in termen van metalen zoals goud, zilver en brons.
Service Management	Het doel van de processen van IT service management is uiteindelijk een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van de serviceverlening.
Service option	Indien service packages op een verschillende wijze aan verschillende type klanten moet worden aangeboden kunnen één of meer componenten van de service package worden aangepast. Ook kan de functionaliteit (utility) en kwaliteit (warranty) opgedeeld worden over een aantal niveaus, service options genaamd. Service packages en service options worden qua functionaliteit en kwaliteit ontworpen om aan de eisen van specifieke PBA's te voldoen.
Service package	Een service package is een verzameling van twee of meer core services, enabling services of enhancing services die een klanten worden aangeboden om een oplossing te bieden voor een specifiek type klanten ter ondersteuning om een specifiek bedrijfsresultaat te behalen. Een service package kan tevens één of meer service packages omvatten.
Servicenormen	Om SLA's te kunnen bewaken moeten de servicenormen van tevoren goed zijn gedefinieerd en overeengekomen met de extern afgesproken streefwaarden.
Serviceverlening	Serviceverlening is het totaal van beheer (onderhoud en exploitatie) van de ICT-infrastructuur.

Begrip	Toelichting
Servicerequest	Een service request omvat: - Een vraag / advies - Een klacht - Een compliment - Een informatieverzoek / documentatie - Een standaard change - Een éénmalige productieopdracht / levering - Een standard change -
SLA Control	Een geïmplementeerde en monitorbare tegenmaatregel voor een risico.
Standaard Change	Een standaard change is gedefinieerd als een change die voldoet aan de volgende eisen: • Voor gedefinieerd in de HMS SLA Opdrachtnemer • Goedgekeurd door HMS CAB • Gedocumenteerd • Hoge frequentie • Laag of geen risico
Status	De status van een incident, problem, change of release geeft aan in welke fase van de levenscyclus deze zich bevindt.
Status incident	Het is de taak van de servicedesk om de gebruiker over de status van zijn incidenten in te lichten.
Storing	Een gebeurtenis waardoor de afgesproken serviceverlening (dreigt) niet gehaald te worden.
Storingstijd	De tijd tussen het optreden van een storing en het herstel van de serviceverlening.
System Outage Analysis (SOA)	SOA is een techniek die kan worden toegepast om de oorzaken van storingen te achterhalen, de effectiviteit van de ICT-organisatie en -processen te onderzoeken, en verbetervoorstellen te presenteren en te implementeren.
TPM	Third Party Memorandum
TPA	Third Party Auditor
Tunen	Tuning is het optimaal instellen van systemen op de werkelijke of de verwachte werklast op basis van gemeten, geanalyseerde en geïnterpreteerde gegevens.
Tweedelijns ondersteuning	De ondersteuning in de 2e lijn door de beheerafdelingen.
Urgente change	Ondanks alle planningen kan het toch voorkomen dat een change onmiddellijk voorrang moet krijgen. Urgente changes kenmerken zich door het grote en spoedeisende belang dat aan hun uitvoering wordt gekoppeld. Meestal moeten voor degelijke changes direct resources van andere activiteiten worden vrijgemaakt.
Urgentie	Van een incident: de mate van uitstel die de gebruiker of het zakelijke proces kan dulden.
User profile	Een vastgelegd patroon van gebruikersvragen naar ICT-services. Ieder user profile omvat één of meer PBA's. Van een problem: de mate waarin uitstel van oplossing acceptabel is. Van een change: De urgentie van een change bepaalt of een change wel of niet als urgente change wordt geclassificeerd.
Veerkracht	Het vermogen van een service of component om op de juiste wijze te blijven functioneren ondanks het niet goed functioneren van één of meer subsystemen (weerstand tegen uitval).

Begrip	Toelichting
Verificatie	Naast de formele audits die vanuit configuration management worden geïnitieerd kan de servicedesk bij het ontvangen van een incidentmelding bepaalde zaken uit de CMDB rechtstreeks in het contact met de klant verifiëren.
Versie	Een versie is een nieuwe uitgave van software met één of meer aanpassingen. Aanpassingen aan software kunnen groot, klein en marginaal zijn. Een grote aanpassing aan software wordt meestal in de vorm van een release uitgerold. Voor kleine aanpassingen wordt een versie gebruikt en voor marginale aanpassingen een patch.
Versienummer	Een versienummer is een unieke identificatie van een software aanpassing. Vaak wordt aan software een identificatienummer toegekend met de volgende samenstelling: releasenummer.versienummer. patchnummer.
Vertrouwelijkheid	Het beschermen van informatie tegen ongeautoriseerde kennisneming en gebruik.
Virtuele servicedesk	Een servicedesk die bestaat uit een aantal lokale servicedesks die samen een ogenschijnlijk geheel vormen. Het maakt hierbij niet meer uit waar de servicedesk en het support gelokaliseerd is.
Vraagbeheer	Het sturen van de vraag naar voldoende ICT-componenten en de belasting van deze.
Warme start	Deze optie betreft toegang tot een vergelijkbare operationele omgeving waar na verloop van een korte schakeltijd (24-72 uur) de services weer gewoon verder kunnen draaien.
Wederzijdse afspraken	Deze optie wordt gebruikt als twee organisaties vergelijkbare machines hebben en samen besluiten elkaar in noodgevallen capaciteit te leveren.
Werkinstructie	Een werkinstructie legt van één of meer activiteiten uit een procedure vast hoe ze moeten worden uitgevoerd.
Workload	Application sizing – het bepalen van de hardware- of netwerk-capaciteit die nodig is om nieuwe (of aangepaste) applicaties te ondersteunen, met inbegrip van de werklast (work-load). Een van de resultaten van capacity management bestaat uit workload karakteristieken. Deze kunnen worden gebruikt om te voorspellen wat de vereiste capaciteit zal zijn al bijvoorbeeld het aantal gebruikers met 25% groeit.
What the market will bear	What the market will bear is een term die aangeeft dat de gehanteerde prijzen in verhouding zijn met de prijzen die de markt ervoor hanteert.
Workaround	Na classificatie wordt gekeken of een soortgelijk incident is voorgekomen en of er een oplossing of tijdelijke oplossing (workaround) voor is. Problem management ondersteunt incident management door workarounds en Quick Fixes aan te leveren. Problem management zorgt ervoor dat symptomen en workarounds van storingen zijn gedocumenteerd.

Bijlage C, HMS Afkortingen

Afkorting	Toelichting
AD	Active Directory
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BAG	Basisregistratie Adressen en Gegevens
BCM	Business Continuity Management
BIA	Business Impact Analysis
BPAAS	Business Process As A Service
BSC	Balanced scorecard
BSI	British Standards Institute
CAB	Change Advisory Board
CAB/EC	Change Advisory Board / Emergency Committee
CBS	Centraal Bureau voor Statistieken
CCTA	Central Computer Telecommunications Agency
CDB	Capacity Management Database
CFIA	Component Failure Impact Analysis
CFIA	Component Failure Impact Analysis
CFO	Chief Finance Officer
CI	Configuration Item
CIA	Confidentiality, Integrity, Accessibilty
CISO	Chief Information Security Officer
CMDB	Configuration Management Data Base
CMS	Content Management System
CRAMM	CCTA's Risk Analysis Management Methodology
CRUD	Create Read Update Delete
CSI	Continual Service Improvement
DAAS	Device As A service
DAP	Document Agreement & Procedure
DFD	Data Flow Diagram
DHS	Definitive Hardware Store
DML	Definite Media Library
DMZ	DeMilitarised Zone
DNS	Domein Name Service
DR	Disaster Recovery test
DSL	Definitive Software Library
E2E	End-To-End
ESS	External Spec Sheet
EUX	End-User-Experience
FAT	Functionele Acceptatie Test
FSC	Forward Schedule of Changes
FTA	Fault Tree Analysis

Afkorting	Toelichting
GAT	Gebruiker Acceptatie Test
GSA	Generieke & Specifieke Acceptatiecriteria
GSC	Generieke SLA Control
HMS	Haagse Milieu service
HPE	Herkenbare Prestatie Eenheid
HQ	Head Quarters
HRM	Human Resource Management
IaC	Infrastructure as Code
ICT	Informatie Communicatie & Technologie
ISAC	Information System Analysis of Change
ISO	International Standardisation Organisation
ISS	Internal Spec Sheet
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
ITSCM	Infrastructure Technology Service Continuity Management
JuVoTA	Juist Volledig Tijdig Accuraat
KA	Kantoor Automatisering
KPI	Key Performance Indicator
KSF	Kritieke Succes Factor
KvK	Kamer van Koophandel
LAN	Local Area Network
LCI	Logisch Configuration Item
LOS	Lines of Service
MFP	Multi Functional Printer
MOR-Melding	Meldingen Openbare Ruimte (MOR) die door de burgers worden gemaakt.
MT	Management Team
MTBF	Mean Time Between Failure
MTBF	Mean Time Between Failure
MTBSI	Mean Time Between System Incidents
MTTR	Mean Time To repair
NPS	Net Promoter Score
OGC	The Office of Government Commerce
OLA	Operational Level Agreement
ORAC's	Ondergrondse rest afvalcontainer
OS	Operating Sytem
OTAP	Ontwikkel-, Test-, Acceptatie- en Productieomgeving
PAAS	Platform As A Service
PBA	Pattern of Business Activity
PC	Personal Computer
PDCA	Plan Do Check Act
PI	Prestatie-Indicator
PID	Project Initiation Document
PIR	Post Implementation Review

Afkorting	Toelichting
PSA	Projected Service Availability
QCA	Quality Control & Assurance
RASCI	Responsible, Accountable, Supportive, Consulted, Informed
RBAC	Role Based Access
RFC	Request for Change
RFP	Request for Proposal
RI&E	Risico Inventarisatie en Evaluatie
RMO	Requirement Management Overleg
RPO	Return Point Objective.
RTO	Return Time Objective
SAAS	Software As A Service
SBB	System Building Block
SBB-A	System Building Block Applicatie
SBB-P	System Building Block Proces
SBB-T	System Building Block Technologie
SHEQ	Safety (veiligheid), Health (gezondheid), Environment (milieu), Quality (kwaliteit)
SIP	Service Improvement Programme (Service Improvement Plan)
SLA	Service Level Agreement
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden Specific, Measurable, Realistic, Accountable en Timely
SOA	System Outage Analysis
SPOC	Single Point of Contact
SPOF	Single Point Of Failure
SQP	Service Quality Plan
SSC	Specifieke SLA Control
SSO	Single Sign On
TMAP	Test Management APproach
TOP	Technical Observation Post
UC	Use Case
UC	Underpinning Contract
UP	User Profile
VLAN	Virtual Local Area Network
VPN	Virtual Private Network
WAN	Wide Area Network
WiFi	Wireless-fidelity

Bijlage D, Business partners