



“Gedreven door innovatie, Samen naar Waardecreatie met Business Partners”

Domein Document Agreement & Procedures ‘KA’

Datum: 23 Augustus 2023

Versie: 1.0

Service Level Manager

Mohammed Ismail Mustapha

1. Document status

1.1. Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Wijziging
0.1	BB	2 augustus 2023	Initiatie Domein DAP KA
1.0	MM	12 September 2023	Finale document

1.2. Distributiebeheer

Versie	Namen/initialen								

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		

1.4. Begrippenlijst

Zie Service Catalogus

Inhoudsopgave

1.	Document status	2
1.1.	Versiebeheer	2
1.2.	Distributiebeheer.....	2
1.3.	Overeenkomst en ondertekening.....	2
1.4.	Begrippenlijst.....	2
2.	Algemeen.....	7
2.1.	Onderwerp van de overeenkomst.....	7
2.2.	Partijen, verklaring en ondertekening	7
2.2.1.	Slotbepaling en handtekeningen	7
2.3.	Doelstelling van de HMS Domein DAP KA	7
2.4.	Doelgroep	7
2.5.	Aanvang en looptijd.....	8
2.6.	Documentbeheer.....	8
3.	Communicatie	9
3.1.	Communicatielijnen.....	9
	Zie HMS Mantel DAP.	9
3.2.	Contactgegevens	9
	Zie HMS Mantel DAP.	9
3.2.1.	Contactpersonen Opdrachtnemer	9
3.2.2.	Bezoek en postadressen Opdrachtnemer.....	9
	Zie HMS Mantel DAP.	9
3.3.	Escalatie en calamiteiten	9
	Zie HMS Mantel DAP	9
3.4.	Klachtenbehandeling	9
	Zie HMS Mantel DAP	9
3.5.	Contactpersonen en verantwoordelijken inzake Contractdocumenten	9
	Zie HMS Mantel DAP	9
3.5.1.	Deelnemers per meeting	9
4.	Demarcatie Kantoor Automatisering.....	10
4.1.	Regievoering	10
4.2.	Demarcatie	10
5.	Demarcatie KA value streams.....	12
5.1.	Algemene Policies.....	12
5.2.	VS01 Document management.....	13
5.2.1.	Document Management Value stream.....	13
5.2.2.	Document management RASCI.....	13
5.2.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	15

5.2.4.	Document management rapportage	15
5.3.	VS02 Planning management.....	16
5.3.1.	Planning Management Value stream.....	16
5.3.2.	Planning management RASCI.....	16
5.3.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	17
5.3.4.	Planning management rapportage	17
5.4.	VS03 E-mail management.....	17
5.4.1.	E-mail Management Value stream	17
5.4.2.	E-mail management RASCI.....	17
5.4.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	19
5.4.4.	E-mail management rapportage	19
5.5.	VS04 Printer management	19
5.5.1.	Printer Management Value stream	19
5.5.2.	Printer management RASCI	20
5.5.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	22
5.5.4.	Printer management rapportage	22
5.6.	VS05 Moderne Werkplek management	23
5.6.1.	Moderne Werkplek Management Value stream	23
5.6.2.	Moderne Werkplek management RASCI	23
5.6.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	25
5.6.4.	Moderne Werkplek management rapportage.....	25
5.7.	VS06 Mobile Device Management	26
5.7.1.	Mobile Device Management Value stream	26
5.7.2.	Mobile Device management RASCI.....	26
5.7.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	28
5.7.4.	Mobile Device management rapportage	28
5.8.	VS07 Collaboratie Management.....	28
5.8.1.	Collaboratie Management Value stream.....	28
5.8.2.	Collaboratie Management RASCI.....	28
5.8.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	30
5.8.4.	Collaboratie management rapportage	30
5.9.	VS08 Website Management	30
5.9.1.	Website Management Value stream	30
5.9.2.	Website Management RASCI	30
5.9.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	32
5.9.4.	Website management rapportage.....	32
5.10.	VS9 Cloud Management	32
5.10.1.	Cloud Management Value stream	32
5.10.2.	Cloud Management RASCI	33

5.10.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	35
5.10.4.	Cloud management rapportage.....	35
5.11.	VS10 Access Management.....	36
5.11.1.	Access Management Value stream.....	36
5.11.2.	Access Management RASCI.....	36
5.11.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	38
5.11.4.	Access management rapportage	38
6.	Demarcatie KA SM value streams.....	39
6.1.	Algemene Policies.....	39
6.2.	VS12 Continuous Operations.....	39
6.2.1.	Continuous Operations Value stream.....	39
6.2.2.	Continuous Operations RASCI.....	39
6.2.3.	Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden	41
6.2.4.	Continuous Operations rapportage	42
7.	Documentatie management.....	43

Figuren

Figuur 4-1.	HMS KA Value Stream demarcatie.....	11
Figuur 5-1.	Document management use cases.....	13
Figuur 5-2.	Document Management UC demarcatie.	14
Figuur 5-3.	Planning management use cases.....	16
Figuur 5-4.	Planning Management UC demarcatie.	16
Figuur 5-5.	E-mail management use cases.....	17
Figuur 5-6.	E-mail Management UC demarcatie.....	18
Figuur 5-7.	Printer management use cases.....	19
Figuur 5-8.	Printer Management UC demarcatie.....	21
Figuur 5-9.	Moderne Werkplek management use cases.	23
Figuur 5-10.	Moderne Werkplek Management UC demarcatie.	24
Figuur 5-11.	Mobile Device management use cases.....	26
Figuur 5-12.	Mobile Device Management UC demarcatie.....	27
Figuur 5-13.	Collaboratie Management use cases.....	28
Figuur 5-14.	Collaboratie Management UC demarcatie.	29
Figuur 5-15.	Website Management use cases.....	30
Figuur 5-16.	Website Management UC demarcatie.	31
Figuur 5-17.	Cloud Management use cases.....	32
Figuur 5-18.	Cloud Management UC demarcatie.....	34
Figuur 5-19.	Access Management use cases.....	36
Figuur 5-20.	Access Management UC demarcatie.	37
Figuur 6-1.	Continuous Operations use cases.....	39
Figuur 6-2.	Continuous Operations UC demarcatie.	40

Tabellen

Tabel 5-1,	RASCI Document management.....	15
Tabel 5-2,	Taakdemarcatie document management.....	15
Tabel 5-3,	RASCI Planning management.....	17
Tabel 5-4,	Taakdemarcatie Planning management.....	17
Tabel 5-5,	RASCI E-mail management.....	19

Tabel 5-6, Taakdemarcatie E-mail management.	19
Tabel 5-7, RASCI Printer management.	22
Tabel 5-8, Taakdemarcatie printer management.	22
Tabel 5-9, RASCI Moderne Werkplek management.....	25
Tabel 5-10, Taakdemarcatie Moderne werkplek management.	25
Tabel 5-11, RASCI Mobile Device management.	28
Tabel 5-12, Taakdemarcatie Mobile Device management.	28
Tabel 5-13, RASCI Collaboratie Management.	29
Tabel 5-14, Taakdemarcatie Collaboratie Management.....	30
Tabel 5-15, RASCI Website Management.	32
Tabel 5-16, Taakdemarcatie Website management.	32
Tabel 5-17, RASCI Cloud Management.	35
Tabel 5-18, Taakdemarcatie Cloud management.	35
Tabel 5-19, RASCI Access Management.	38
Tabel 5-20, Taakdemarcatie Access management.....	38
Tabel 6-1, RASCI Continuous Operations.	41
Tabel 6-2, Taakdemarcatie Continuous Operations.....	42
Tabel 6-3, B&R strategie per type applicatie data.	42

2. Algemeen

Dit document is de HMS Domein DAP KA die van toepassing is op alle business partners die services leveren aan HMS.

2.1. Onderwerp van de overeenkomst

Zie HMS Mantel DAP.

2.2. Partijen, verklaring en ondertekening

Opdrachtnemer

<...> gevestigd te <...>, hierna te noemen Opdrachtnemer, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <...>

en

Opdrachtgever

Haagse Milieu Services gevestigd te 's-Gravenhage, hierna te noemen HMS, in deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door <...>

Hierna gezamenlijk te noemen 'partijen'.

Beide partijen verplichten zich wederzijds om zich aan de gemaakte afspraken zoals vastgelegd in deze HMS Domein DAP te houden en deze naar behoren te vervullen. De inhoud van de HMS Domein DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van HMS en Opdrachtnemer.

2.2.1. Slotbepaling en handtekeningen

Hierbij verklaren ondergetekenden, welke vertegenwoordigingsbevoegd en tekengerechtigd zijn voor hun organisatie, het bovenstaande overeengekomen te zijn.

HMS

Opdrachtnemer

Datum: <dd mmm yyyy>

Plaats: <plaats>

Service level manager

Mohammed Ismail Mustapha

Datum: <dd mmm yyyy>

Plaats: <plaats>

Service level manager

< business partner >

2.3. Doelstelling van de HMS Domein DAP KA

De doelstelling van de HMS Domein DAP KA is het beschrijven van de demarcatie van de werkzaamheden die HMS en Opdrachtnemer leveren teneinde waarde voor HMS te creëren en daarmee de outcome van HMS te vergroten.

2.4. Doelgroep

De doelgroep van deze HMS Domein DAP KA zijn de medewerkers van Opdrachtnemer en HMS die betrokken zijn bij de totstandkoming en verlening van de HMS serviceverlening zoals afgesproken in deze HMS Mantel DAP en deze HMS Domein KA DAP.

2.5. Aanvang en looptijd

De start en de doorlooptijd van deze HMS Domein DAP KA is gelijk aan de start van de HMS Mantel DAP. Dit document wordt jaarlijks geëvalueerd tezamen met de andere documenten die onderdeel vormen van de serviceverlening.

2.6. Documentbeheer

Zie de HMS Mantel DAP.

3. Communicatie

3.1. Communicatielijnen

Zie HMS Mantel DAP.

3.2. Contactgegevens

Zie HMS Mantel DAP.

3.2.1. Contactpersonen Opdrachtnemer

Functie	Rol	Naam	E-mail adres	Telefoonnr

3.2.2. Bezoek en postadressen Opdrachtnemer

Zie HMS Mantel DAP.

Organisatie	Bezoekadres	Postadres

3.3. Escalatie en calamiteiten

Zie HMS Mantel DAP

3.4. Klachtenbehandeling

Zie HMS Mantel DAP

3.5. Contactpersonen en verantwoordelijken inzake Contractdocumenten

Zie HMS Mantel DAP

3.5.1. Deelnemers per meeting

Een overzicht van deelnemers aan een overleg dient te zijn vastgelegd in het DAP Opdrachtnemer. Genoemde overleggen vinden plaats bij HMS te 's-Gravenhage. De notulen van dit overleg zullen worden verzorgd door Opdrachtnemer.

Overleg	Rollen HMS	Rollen Opdrachtnemer
Strategisch overleg	• Opdrachtgever HMS • Service Level Manager HMS	Vertegenwoordiger(s) Opdrachtnemer
Tactisch overleg (Service overleg)	• Contract Manager • Service Level Manager HMS • Functioneel Beheerder HMS • (Op afroep andere medewerkers HMS)	Vertegenwoordiger(s) Opdrachtnemer
Escalatie overleg	• Contract Manager • Service Level Manager HMS	Vertegenwoordiger(s) Opdrachtnemer
Evaluatie service	• Contract Manager • Service Level Manager HMS	Vertegenwoordiger(s) Opdrachtnemer

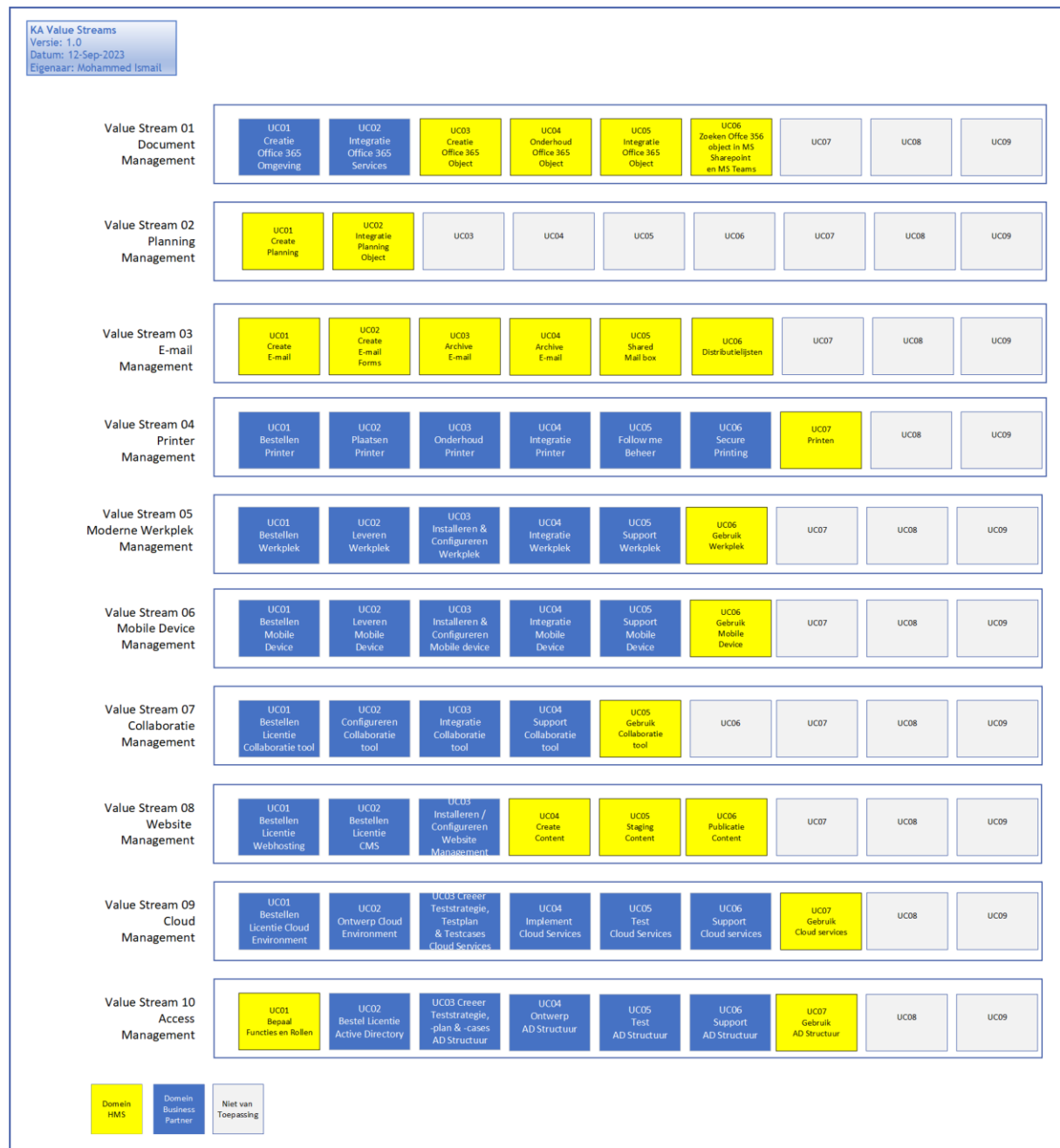
4. Demarcatie Kantoor Automatisering

4.1. Regievoering

Zie HMS Mantel DAP.

4.2. Demarcatie

In Figuur 4-1 is de demarcatie (afbakening) vormgegeven op KA value stream / use case niveau.



Figuur 4-1. HMS KA Value Stream demarcatie.

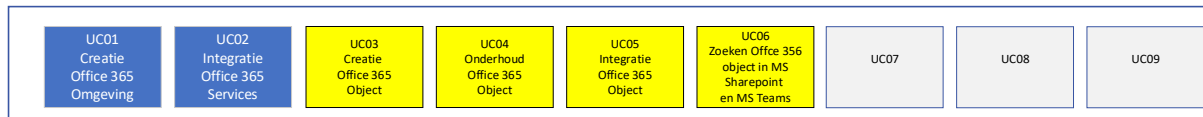
5. Demarcatie KA value streams

5.1. Algemene Policies

Zie HMS Mantel DAP.

5.2. VS01 Document management

5.2.1. Document Management Value stream



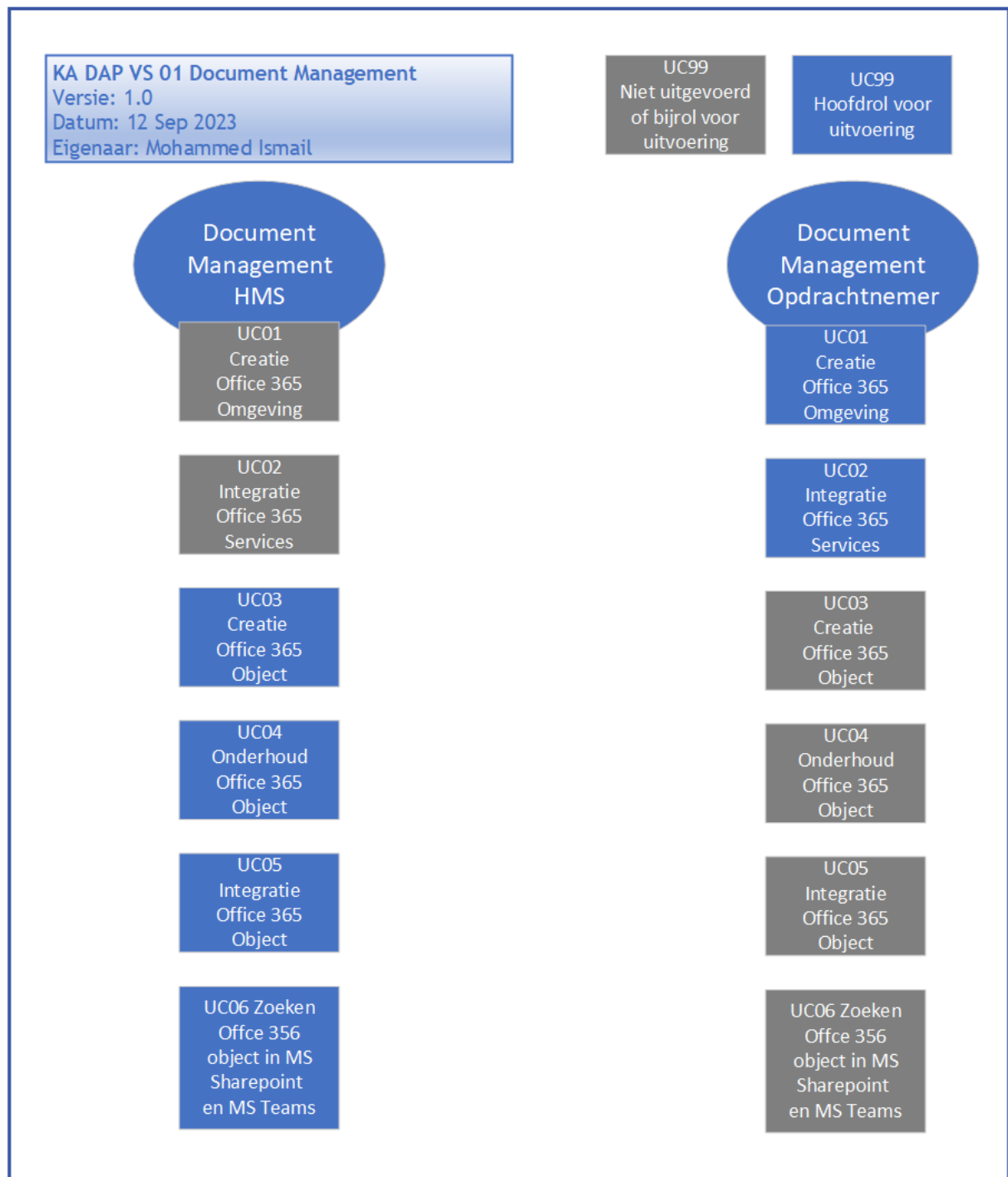
Figuur 5-1. Document management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de lifecycle van document management.
Preconditie(s)		Aanschaf licentie Office 365
Frequentie		Eenmalige inrichting en integratie van de Office 365 cloud service en meervoudige gebruik van de document lifecycle.
Trigger	✓	- De gunning van het contract is de trigger voor UC01 en UC02 - De uitvoering van een business of ICT value stream is de trigger voor de overige use cases

5.2.2. Document management RASCI

In Tabel 5-1 is de RASCI tabel weergegeven voor de document management value stream.

De in Figuur 5-2 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS de gehele value stream zelf afhandelt op basis van het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde services te weten een gecreëerde en geïntegreerde Office 365. Er is geen overdracht van informatie.



Figuur 5-2. Document Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Creatie Office 365 Omgeving	A	CI	R	S	CI	-
UC02	Integratie Office 365 Services	A	CI	R	S	CI	-
UC03	Creatie Office 365	A	R	-	-	-	S

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analyst Opdrachtnemer	VS KA Analyst	VS KA User
	Object						
UC04	Onderhoud Office 365 Object	A	R	-	-	-	S
UC05	Integratie Office 365 Object	A	R	-	-	-	S
UC06	UC06 Zoeken Office 365 object in MS Sharepoint en MS Teams	A	R	-	-	-	S

Tabel 5-1, RASCI Document management.

5.2.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Creatie Office 365 Omgeving	•	- Opdrachtnemer richt de Office 365 omgeving in op basis van een Cloud oplossing - Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer conform de HMS Mantel SLA en HMS Mantel DAP.
UC02	Integratie Office 365 Services	•	- Opdrachtnemer integreert de Office 365 omgeving met de benodigde services zoals Active Directory, de HRM applicaties en monitoring services. - Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer conform de HMS Mantel SLA en HMS Mantel DAP.
UC03	Creatie Office 365 Object	HMS users gebruiken Office 365 om objecten aan te maken vanaf een moderne werkplek of vanuit een integratie met een pakket zoals HRM	•
UC04	Onderhoud Office 365 Object	HMS users gebruiken Office 365 om objecten te beheren vanaf een moderne werkplek	•
UC05	Integratie Office 365 Object	HMS users gebruiken Office 365 om objecten te beheren vanaf een pakket zoals HRM	•
UC06	Zoeken Office 365 object in MS Sharepoint en MS Teams	HMS users gebruiken Sharepoint of MS Office om Office 365 objecten te zoeken	•

Tabel 5-2, Taakdemarcatie document management.

5.2.4. Document management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

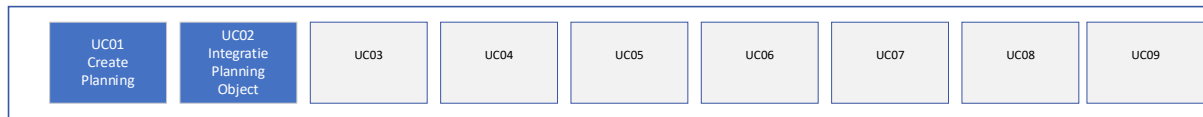
- Beschikbaarheid document services
- Incidenten document management

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Status archivering documenten
- Trendanalyse gebruik van internet resources

5.3. VS02 Planning management

5.3.1. Planning Management Value stream



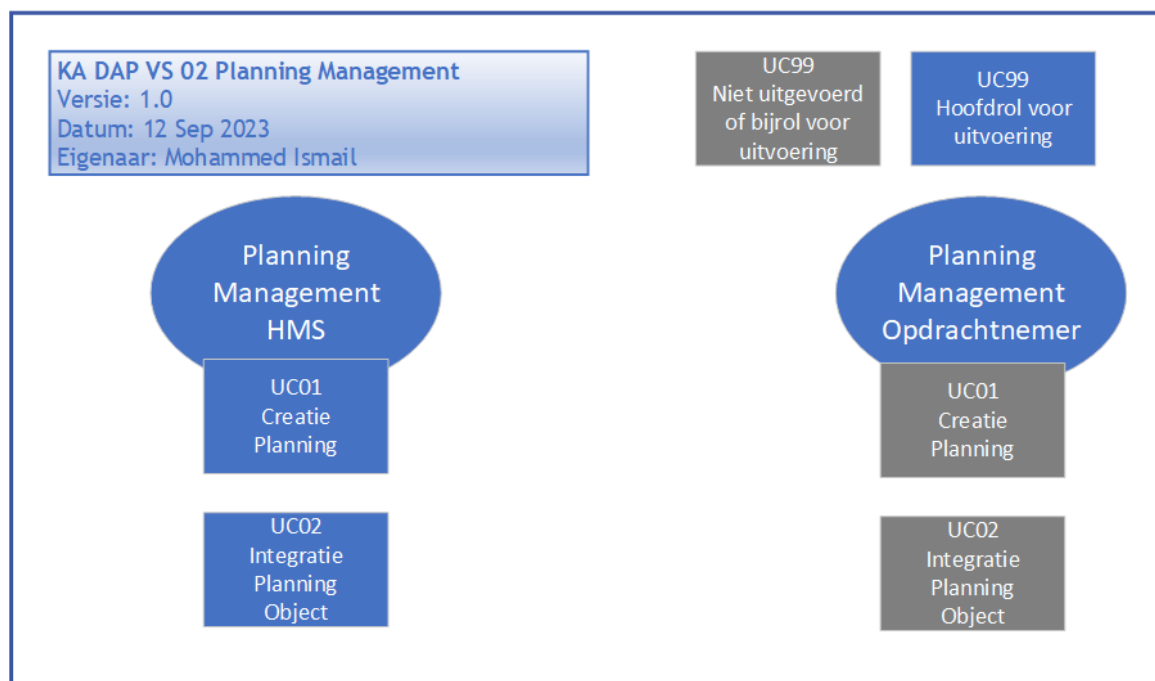
Figuur 5-3. Planning management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de lifecycle van Office Agenda zoals MS Outlook agenda, hetzij geïntegreerd in HMS applicaties, hetzij manueel in MS Outlook / Exchange.
Preconditie(s)		• Er is een DAAS door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is een MDM door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is Azure omgeving met een ingerichte direct access AD service. • Medewerkers hebben werkplekken met Office 365 • Medewerkers hebben een functie en rollen toebedeeld gekregen • Medewerker hebben een account met RBAC rechten in AD • Applicaties voor Planning, Afvalverwerking, Finance, HRM en SHEQ hebben een integratiemogelijkheid met MS Office 365 • Er is een archief functie ingesteld
Frequentie		Continue
Trigger	✓	• Uitvoeren van een business value stream of ICT value stream.

5.3.2. Planning management RASCI

In Tabel 5-3 is de RASCI tabel weergegeven voor de Planning management value stream.

De inFiguur 5-4 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS de gehele value stream zelf afhandelt op basis van het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde services te weten een gecreëerde en geïntegreerde Office 365. Er is geen overdracht van informatie.



Figuur 5-4. Planning Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Create planning	A	R	-	-	-	SCI
UC02	Integratie Planning object	A	R	-	-	-	SCI

Tabel 5-3, RASCI Planning management.

5.3.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Create planning	HMS user gebruikt MS Office 365 om agenda's te beheren	Zie VS01 Document management
UC02	Integratie Planning object	HMS user gebruikt applicaties zoals het HR pakket waarin MS Office afspraken in aangemaakt kunnen worden	Zie VS01 Document management

Tabel 5-4, Taakdemarcatie Planning management.

5.3.4. Planning management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

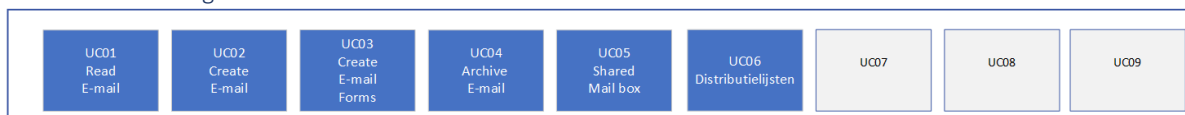
- Beschikbaarheid planning services
- Incidenten planning management

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse gebruik van internet resources

5.4. VS03 E-mail management

5.4.1. E-mail Management Value stream



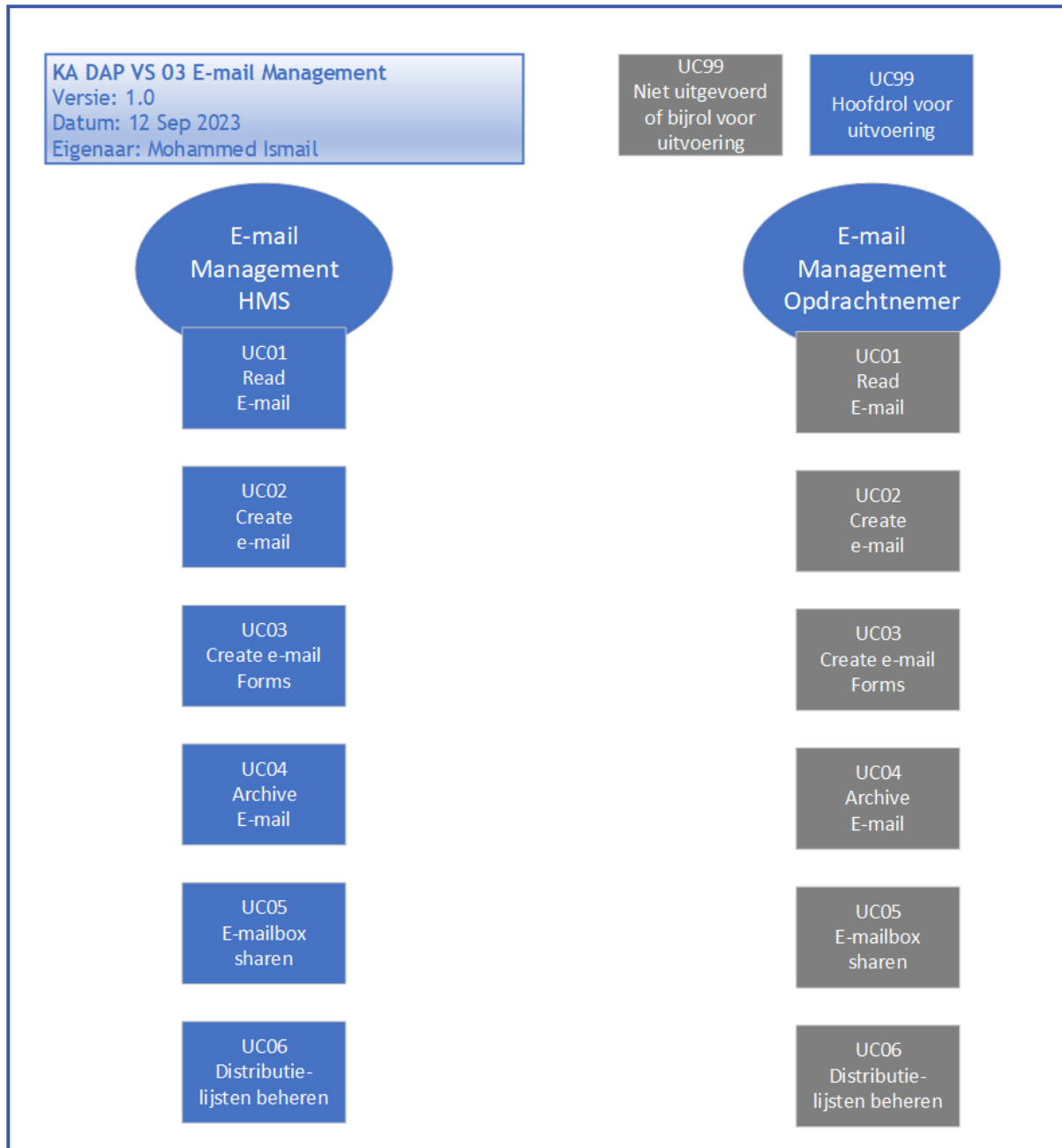
Figuur 5-5. E-mail management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de lifecycle van e-mails, hetzij geïntegreerd in HMS applicaties, hetzij manueel in MS Outlook / Exchange.
Preconditie(s)		- Er is een DAAS door Opdrachtnemer vormgegeven - Er is een MDM door Opdrachtnemer vormgegeven - Er is Azure omgeving met een ingerichte direct access AD service. - Medewerkers hebben werkplekken met Office 365 - Medewerkers hebben een functie en rollen toebedeeld gekregen - Medewerker hebben een account met RBAC rechten in AD - Applicaties voor Planning, Afvalverwerking, Finance, HRM en SHEQ hebben een integratiemogelijkheid met MS Office 365
Frequentie		Continue
Trigger	✓	Uitvoeren van een business value stream of ICT value stream.

5.4.2. E-mail management RASCI

In Tabel 5-5 is de RASCI tabel weergegeven voor de E-mail management value stream.

De in Figuur 5-6 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS de gehele value stream zelf afhandelt op basis van het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde services te weten een gecreëerde en geïntegreerde Office 365. Er is geen overdracht van informatie.



Figuur 5-6. E-mail Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analyst Opdrachtnemer	VS KA Analyst	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Read e-mail	A	R	-	-	-	SCI
UC02	Create e-mail	A	R	-	-	-	SCI
UC03	Create e-mail forms	A	R	-	-	-	SCI
UC04	Archive e-mail	A	R	-	-	-	SCI

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analyst Opdrachtnemer	VS KA Analyst	VS KA User
UC05	E-mail Box delen	A	R	-	-	-	SCI
UC06	Distributie lijsten beheren	A	R	-	-	-	SCI

Tabel 5-5, RASCI E-mail management.

5.4.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Read e-mail	De HMS user kan e-mail lezen	-
UC02	Create e-mail	De HMS user kan e-mail creëren vanuit MS Outlook maar ook vanuit applicaties zoals de HRM applicatie	-
UC03	Create e-mail forms	De HMS user kan Outlook formulieren aanmaken en gebruiken.	-
UC04	Archive E-mail	Er is een archief functie voor e-mail die de gebruiker of de HMS service desk zelf kan gebruiken om e-mail te schonen	-
UC05	E-mail box delen	Het delen van een e-mail box, bijvoorbeeld tijdens vakantie.	-
UC06	Distributielijsten beheren	Het creëren en beheren van lijsten van ontvangers van berichten.	-

Tabel 5-6, Taakdemarcatie E-mail management.

5.4.4. E-mail management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

- Beschikbaarheid e-mail services
- Incidenten e-mail management

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse gebruik van e-mail boxen

5.5. VS04 Printer management

5.5.1. Printer Management Value stream



Figuur 5-7. Printer management use cases.

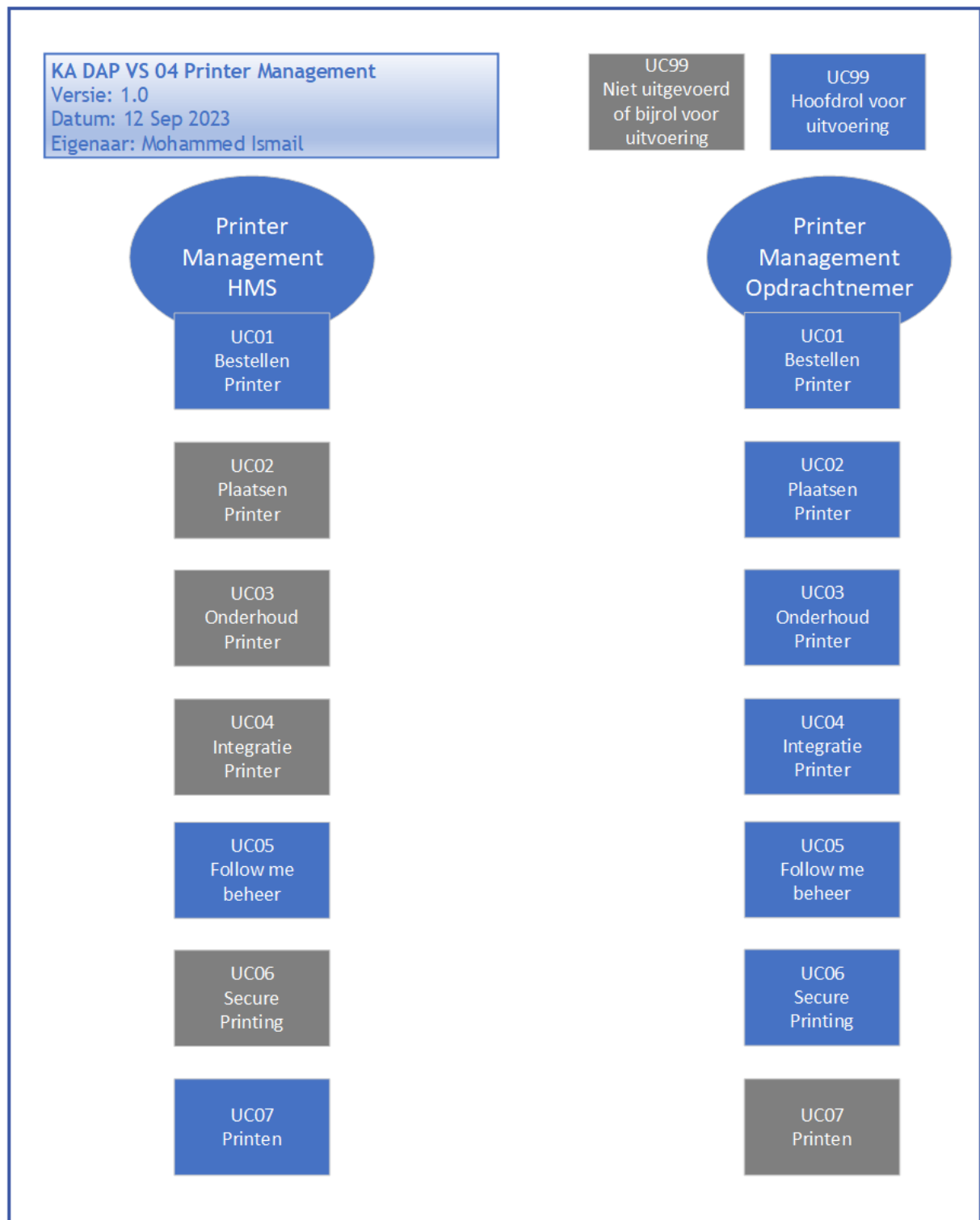
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de lifecycle van e-mails, hetzij geïntegreerd in HMS applicaties, hetzij manueel in MS Outlook / Exchange.
Preconditie(s)		- Er is een DAAS door Opdrachtnemer vormgegeven - Er is een MDM door Opdrachtnemer vormgegeven - Er is Azure omgeving met een ingerichte direct access AD service. - Medewerkers hebben werkplekken met Office 365 - Medewerkers hebben een functie en rollen toebedeeld gekregen - Medewerker hebben een account met RBAC rechten in AD - Applicaties voor Planning, Afvalverwerking, Finance, HRM en SHEQ hebben een integratiemogelijkheid tot MS Office met printer drivers en dergelijk

Attribuut	✓	Omschrijving
Frequentie		Continue
Trigger	✓	• Uitvoeren van een business value stream of ICT value stream.

5.5.2. Printer management RASCI

In Tabel 5-7 is de RASCI tabel weergegeven voor de printer management value.

De in Figuur 5-8 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS samen met de Opdrachtnemer de gehele value stream afhandelt.



Figuur 5-8. Printer Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bestellen printer	A	R	S	-	-	-
UC02	Plaatsen printer	A	-	R	S	-	-

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
UC03	Onderhoud printer	A	CI	R	S	-	S
UC04	Integratie printer	A	CI	R	S	-	-
UC05	Follow me beheer	A	R	-	-	S	I
UC06	Secure printing	A	R	-	-	S	I
UC07	Printen	A	R	-	-	-	S

Tabel 5-7, RASCI Printer management.

5.5.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Bestellen printer	HMS bestelt multi-functionals bij de Opdrachtnemer.	De Opdrachtnemer bestelt de multi-functionals bij een zelf gekozen partner.
UC02	Plaatsen printer		De Opdrachtnemer plaatst, installeert, configureert de multi-functionals waar onder beveiliging met paswoord of tags, printer drivers, printer queue, printer server, etc
UC03	Onderhoud printer	Bijvullen papier en vervanging toner	- De opdrachtnemer borgt dat de multi-functionals worden onderhouden en dat lokale toners, papier en dergelijke op locatie aanwezig is. HMS vult zelf papier bij en vervangt toners - De opdrachtnemer verstrekt per maand een overzicht van het gebruik van de multifunctionals waaronder wie wanneer welke services heeft afgenomen
UC04	Integratie printer		- De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de printers op het netwerk worden aangesloten - De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de multifunctional vanuit moderne werkplekken en mobiele devices gebruikt kunnen worden.
UC05	Follow me beheer	HMS bepaalt wie waar mag printen	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het implementeren van de benodigde functionaliteit om Follow Me Printing mogelijk te maken.
UC06	Secure printing		Opdrachtnemer treft de maatregelen die nodig zijn om de beveiliging van de printers te borgen zoals access, maximale bewaartijd documenten in de printer queue en dergelijke
UC07	Printen	De user voert print opdrachten uit	

Tabel 5-8, Taakdemarcatie printer management.

5.5.4. Printer management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

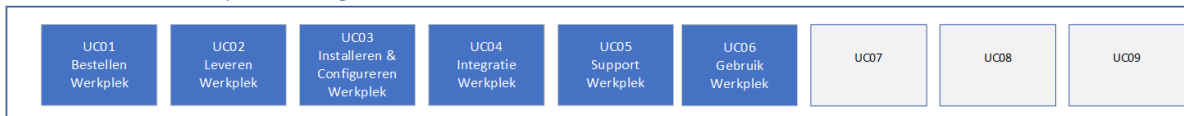
- Beschikbaarheid MFP services
- Incidenten printer management
- Status bestelling MFP

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse gebruik van MFP
- Lifecycle management status MFP
- Gepland onderhoud / vervanging MFP

5.6. VS05 Moderne Werkplek management

5.6.1. Moderne Werkplek Management Value stream



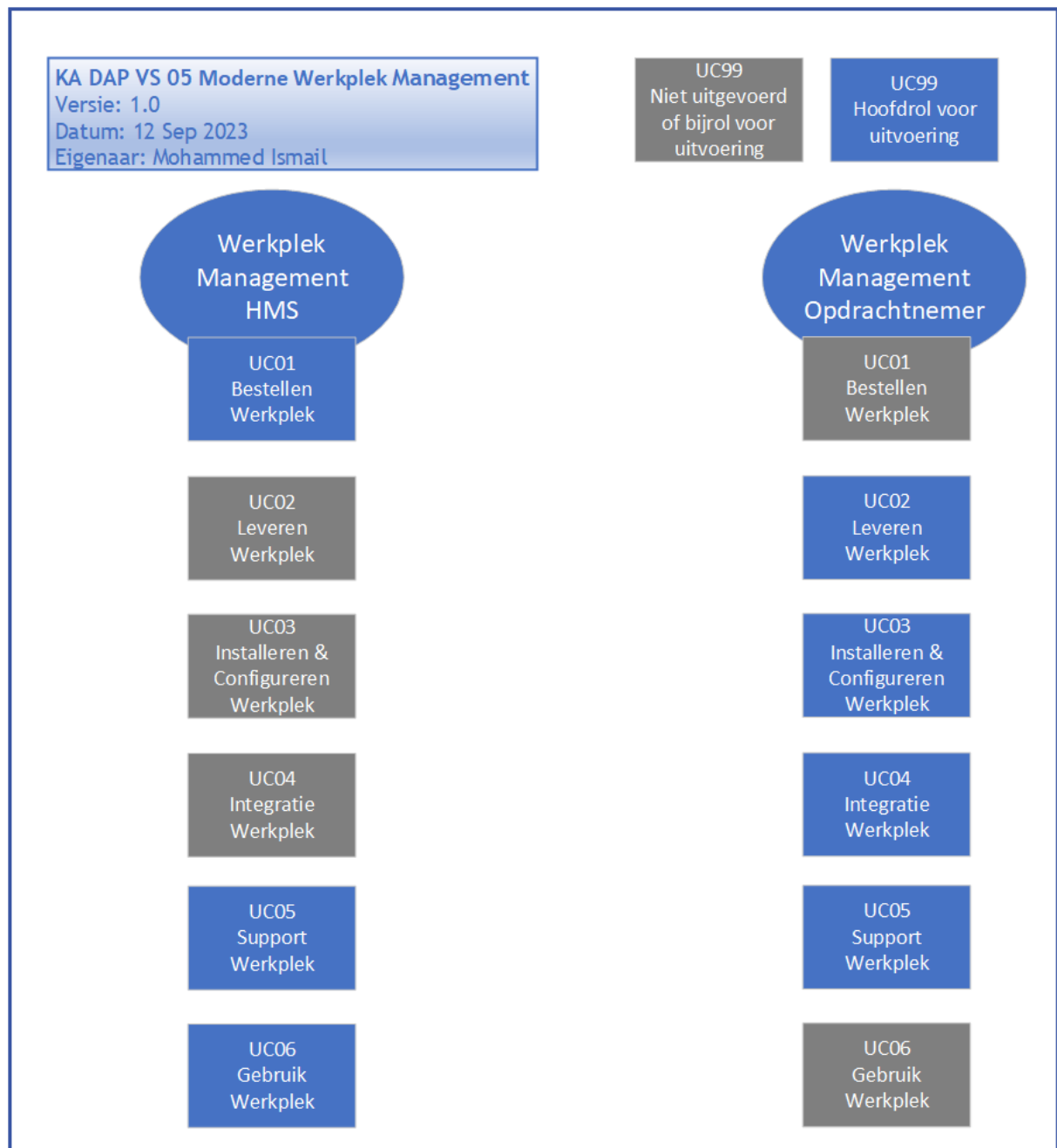
Figuur 5-9. Moderne Werkplek management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan een Device As A Service voor de lifecycle van moderne werkplekken van HMS bestaande uit een desktop of laptop, één of twee monitors, een muis, een toetsenboard, optioneel een vaste telefoon en een dockingstation in geval van een laptop. Voor moderne devices wordt binnen de DAAS invulling gegeven aan MDM.
Preconditie(s)		Medewerkers hebben een vaste werkplek toebedeeld gekregen
Frequentie		Hangt af van het verloop van medewerkers en status van de lifecycle van de moderne werkplek
Trigger	✓	- Een extra FTE binnen HMS - Het bereiken van de maximale gebruikstermijn van de werkplek - Het defect raken van een (onderdeel) van de werkplek

5.6.2. Moderne Werkplek management RASCI

In Tabel 5-9 is de RASCI tabel weergegeven voor Werkplek management value stream.

De in Figuur 5-10 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS samen met de Opdrachtnemer de value stream afhandelen.



Figuur 5-10. Moderne Werkplek Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bestellen werkplek	A	RCI	S	S	-	-
UC02	Leveren werkplek	A	RCI	S	S	-	-
UC03	Installeren en configureren werkplek	A	RCI	S	S	-	-
UC04	Integratie werkplek	A	RCI	S	S	-	-
UC05	Support werkplek	A	RCI	-	S	SI	CI

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
UC06	Gebruik werkplek	A	RCI	-	-	-	S

Tabel 5-9, RASCI Moderne Werkplek management.

5.6.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Bestellen werkplek	HMS bestelt een moderne werkplek bij de Opdrachtnemer.	
UC02	Leveren werkplek		De Opdrachtnemer borgt dat de werkplek wordt geplaatst en geconnecteerd in het HMS netwerk.
UC03	Installeren en configureren werkplek		- De Opdrachtnemer borgt dat de werkplek wordt geïnstalleerd en geconfigureerd en onderhouden. - De opdrachtgever borgt dat de vaste telefoons werken, VOIP wordt ingeregeld, contactpersoon opzoeken, Voice mail, telefooncentrale koppeling, doorverbinding.
UC04	Integratie werkplek		Waar van toepassing wordt de werkplek voorzien van specifieke instellingen voor bepaalde applicaties zoals drivers en beveiligingsmaatregelen voor toegang tot het BAG en dergelijke.
UC05	Support werkplek	HMS voert lokaal support uit zoals ondersteuning van de gebruikers van werkplek faciliteiten en applicaties	Opdrachtnemer levert support in de zin van tweede lijns
UC06	Gebruik werkplek	HMS kantoormedewerkers gebruiken de werkplek	

Tabel 5-10, Taakdemarcatie Moderne werkplek management.

5.6.4. Moderne Werkplek management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

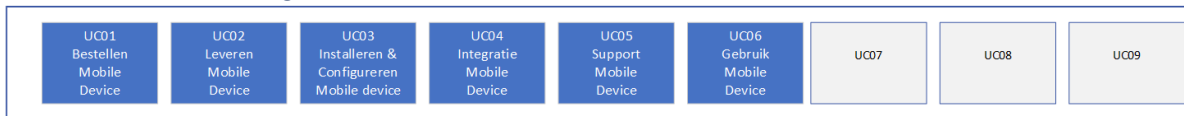
- Beschikbaarheid moderne werkplekken
- Incidenten moderne werkplekken
- Status bestelling moderne werkplekken

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse gebruik van resources door moderne werkplekken
- Lifecycle management status moderne werkplekken
- Gepland onderhoud / vervanging moderne werkplekken

5.7. VS06 Mobile Device Management

5.7.1. Mobile Device Management Value stream



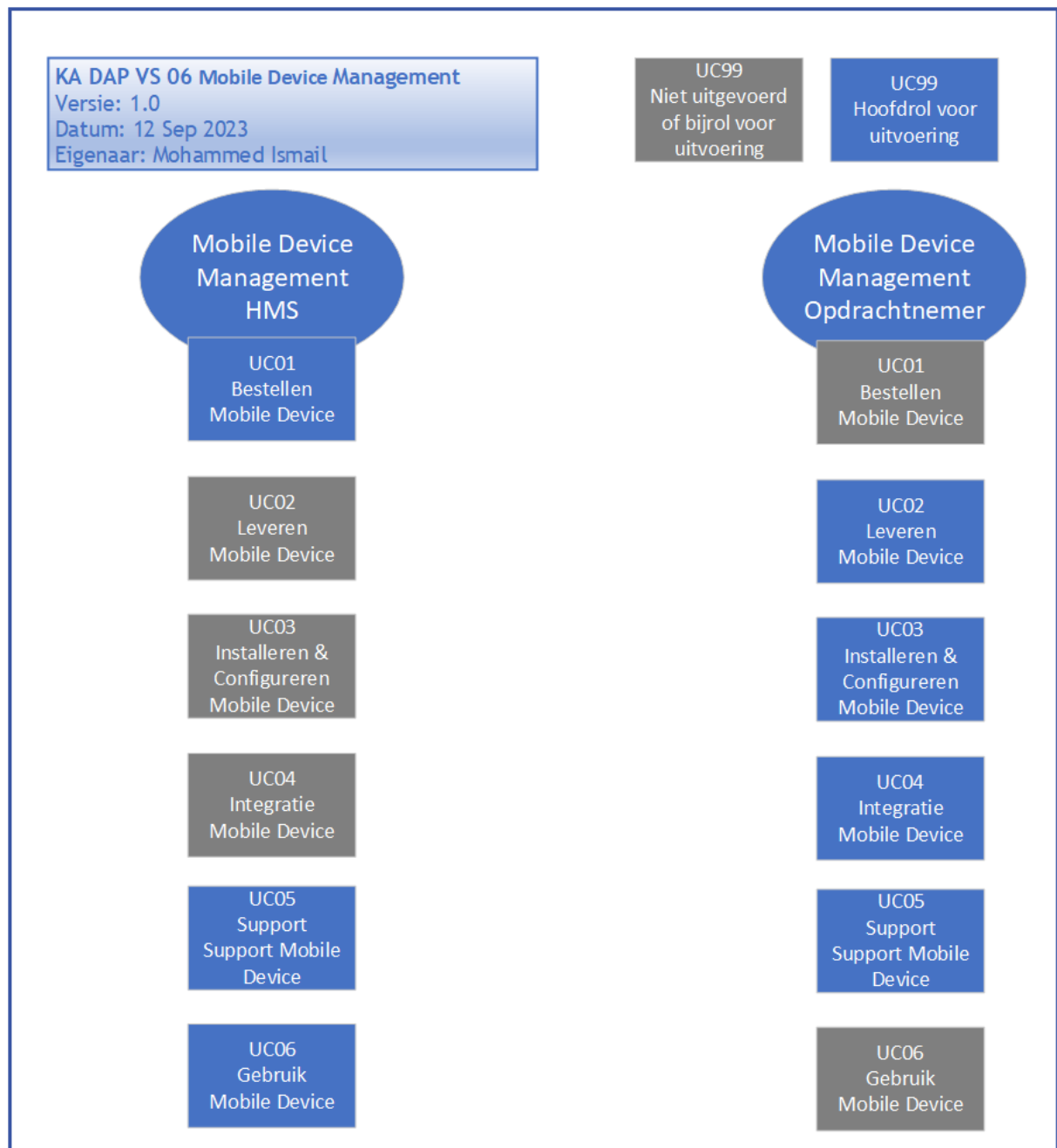
Figuur 5-11. Mobile Device management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan een Device As A Service voor de lifecycle van mobiele devices van HMS bestaande uit een smart phone of een Adroid tablet. Voor mobiele devices wordt binnen de DAAS invulling gegeven aan MDM.
Preconditie(s)		Medewerkers hebben recht gekregen op een mobiele device
Frequentie		Hangt af van het verloop van medewerkers en status van de lifecycle van de mobiele device
Trigger	✓	- Een extra FTE binnen HMS - Het bereiken van de maximale gebruikstermijn van het mobiele device - Het defect raken van een mobiel device

5.7.2. Mobile Device management RASCI

In Tabel 5-11 is de RASCI tabel weergegeven voor Mobile Device management value stream.

De in Figuur 5-12 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS samen met de Opdrachtnemer de value stream afhandelen.



Figuur 5-12. Mobile Device Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bestellen Mobile device	A	R	-	-	S	S
UC02	Leveren Mobile device	A	R	S	S	-	-
UC03	Installeren en configureren Mobile device	A	R	S	S	-	-
UC04	Integratie Mobile device	A	R	S	S	-	-
UC05	Support Mobile device	A	R	-	S	SI	CI

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
UC06	Gebruik Mobile device	A	R	-	-	-	S

Tabel 5-11, RASCI Mobile Device management.

5.7.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Bestellen Mobile device	HMS bestelt een mobile device bij de provider van HMS.	
UC02	Leveren Mobile device	De provider van HMS borgt dat het mobile device wordt geleverd.	
UC03	Installeren en configureren Mobile device	HMS installeert en configureert het Mobile device.	
UC04	Integratie Mobile device		Levering MDM voor het koppelen van mobiele apparaten en het beheren van toegang tot applicaties zoals e-mail en andere toepassingen.
UC05	Support Mobile device	HMS voert lokaal support uit zoals ondersteuning van de gebruikers van mobile devices faciliteiten en applicaties	Opdrachtnemer levert support in de zin van tweede lijns voor MDM
UC06	Gebruik Mobile device	HMS medewerkers gebruiken de mobile devices	

Tabel 5-12, Taakdemarcatie Mobile Device management.

5.7.4. Mobile Device management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

- MDM informatie over mobile devices

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse gebruik mobile devices
- Advies vernieuwing / kosten reductie van mobile devices

5.8. VS07 Collaboratie Management

5.8.1. Collaboratie Management Value stream



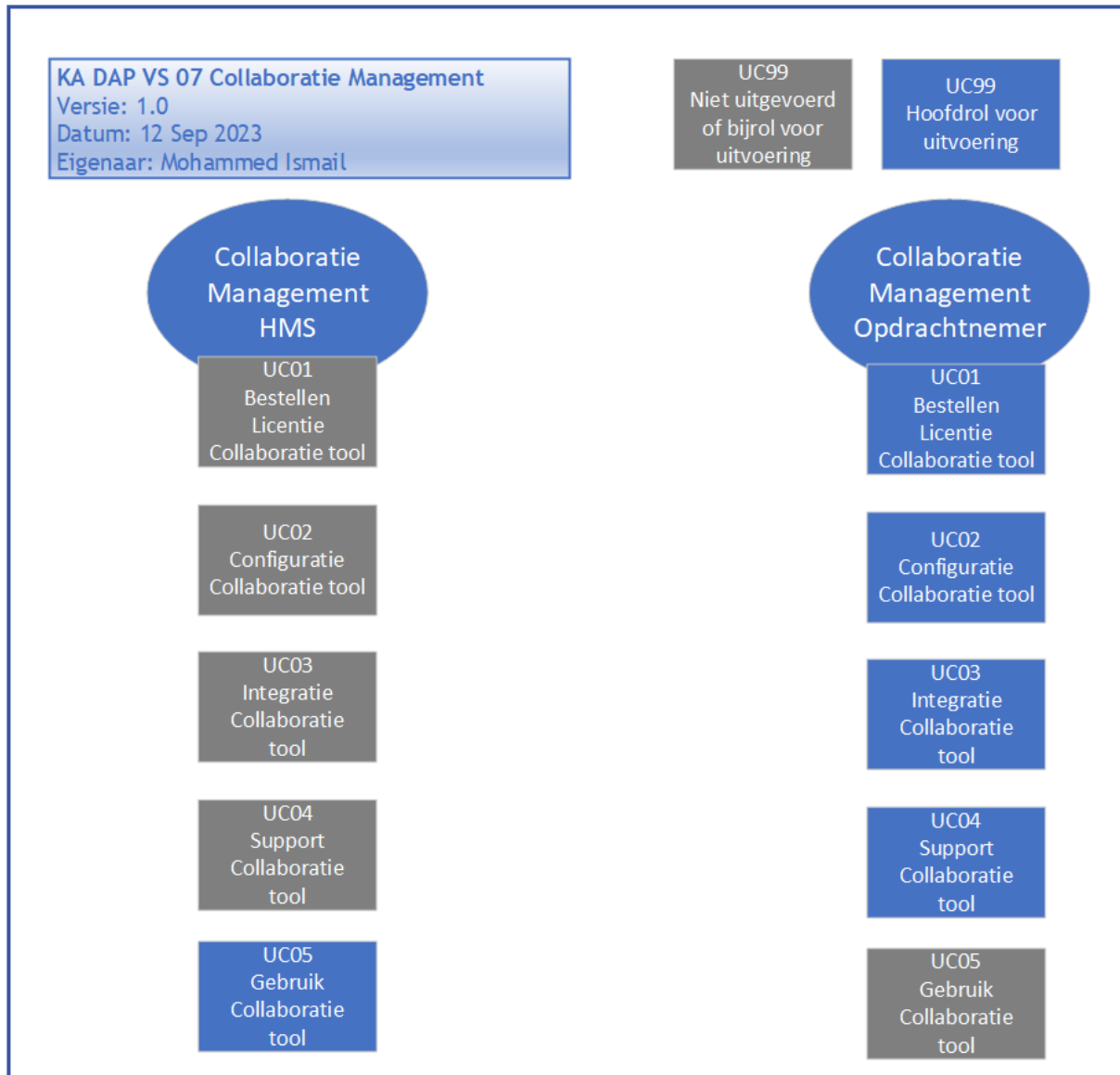
Figuur 5-13. Collaboratie Management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan een collaboratie faciliteit zoals MS Teams, MS Sharepoint en Jira.
Preconditie(s)		Medewerkers hebben recht gekregen op een collaboratie tool
Frequentie		Hangt af van het verloop van medewerkers
Trigger	✓	- Een extra FTE binnen HMS - Het uitbreiden van de toepassing van collaboratie functionaliteit

5.8.2. Collaboratie Management RASCI

In Tabel 5-13 is de RASCI tabel weergegeven voor Collaboratie Management value stream.

De in Figuur 5-14 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS samen met de Opdrachtnemer de value stream afhandelen.



Figuur 5-14. Collaboratie Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bestellen Licentie Collaboratie tool	A	R	S	S	-	-
UC02	Configuratie Collaboratie tool	A	R	S	S	-	-
UC03	Integratie Collaboratie tool	A	R	S	S	-	-
UC04	Support Collaboratie tool	A	R	S	S	-	-
UC05	Gebruik Collaboratie tool	A	R	-	-	-	S

Tabel 5-13, RASCI Collaboratie Management.

5.8.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Bestellen Licentie Collaboratie tool	•	• Opdrachtnemer bestelt de licentie voor de collaboratie tool
UC02	Configuratie Collaboratie tool	•	• Opdrachtnemer zorgt dat de collaboratie tool correct geconfigureerd wordt
UC03	Integratie Collaboratie tool	•	• Opdrachtnemer zorgt dat de juiste koppelingen worden ingesteld om integratie met andere toepassingen mogelijk te maken
UC04	Support Collaboratie tool	•	• Opdrachtnemer levert support op de collaboratie tool
UC05	Gebruik Collaboratie tool	• HMS maakt gebruik van de collaboratie tool services	•

Tabel 5-14, Taakdemarcatie Collaboratie Management.

5.8.4. Collaboratie management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

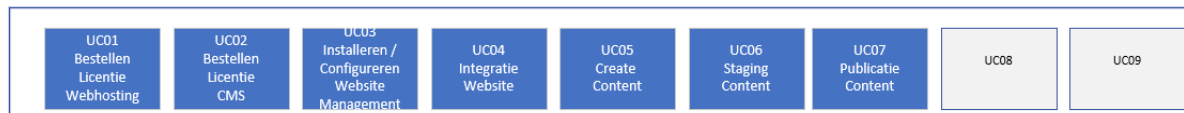
- Uitnutting licenties collaboratie tools

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse gebruik van collaboratie tools
- Lifecycle management status collaboratie tools
- Gepland onderhoud collaboratie tools

5.9. VS08 Website Management

5.9.1. Website Management Value stream



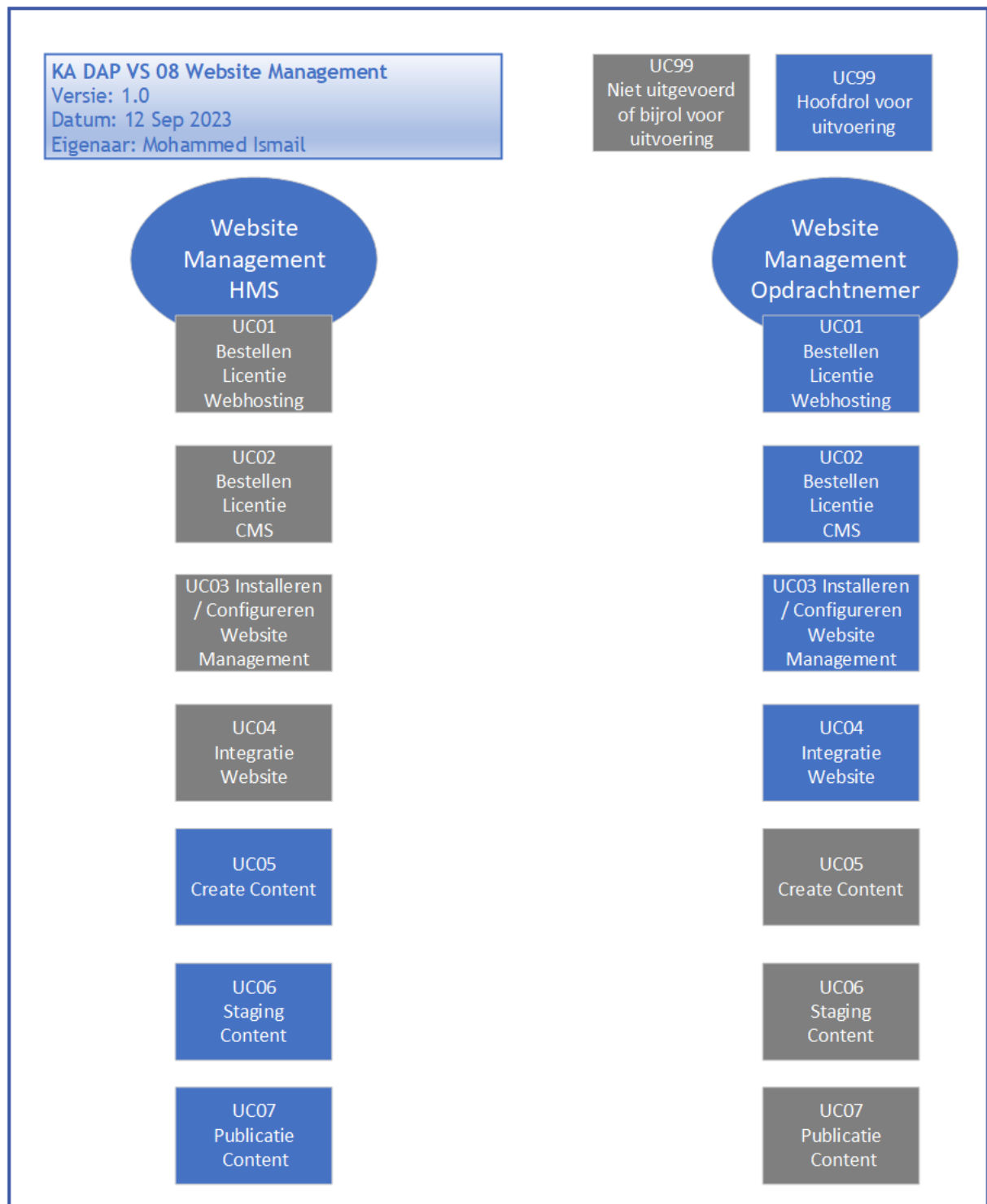
Figuur 5-15. Website Management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan een website voorziening van HMS.
Preconditie(s)		De website van HMS is migreerbaar.
Frequentie		De migratie is eenmalig (UC-01, 02 en 03). De overige use cases
Trigger	✓	• Er is een wijziging nodig in de content

5.9.2. Website Management RASCI

In Tabel 5-15 is de RASCI tabel weergegeven voor Website Management value stream.

De in Figuur 5-16 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS samen met de Opdrachtnemer de value stream afhandelen.



Figuur 5-16. Website Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bestellen Licentie hosting	A	R	S	S	CI	-
UC02	Bestellen Licentie CMS	A	R	S	S	CI	-

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analyst Opdrachtnemer	VS KA Analyst	VS KA User
UC03	Installeren / configureren website management	A	R	S	S	CI	-
UC04	Integratie website	A	R	S	S	CI	-
UC05	Create content	A	R	-	-	-	S
UC06	Staging Content	A	R	-	-	-	S
UC07	Publicatie content	A	R	-	-	-	S

Tabel 5-15, RASCI Website Management.

5.9.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01		•	• De opdrachtnemer verzorgt de hosting en licenties voor de website
UC02		•	• In overleg met HMS wordt een geschikt Content Management Systeem (CMS) geselecteerd, dat vervolgens wordt besteld, gehost en voorzien van de vereiste licenties door de opdrachtnemer
UC03		•	• De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het configureren van de websitecomponenten en het verschaffen van toegang aan HMS om content toe te voegen of te wijzigen.
UC04		•	• De opdrachtnemer verzorgt de integratie van de website met andere relevante systemen, waaronder Microsoft 365 (SharePoint) en externe diensten.
UC05		• HMS maakt nieuwe inhoud aan, zoals pagina's, berichten of afbeeldingen, voor de website,	•
UC06		• HMS plaatst content in de staging-omgeving voor proefdraaien en controle	•
UC07		• HMS publiceert goedgekeurde content op de website	•

Tabel 5-16, Taakdemarcatie Website management.

5.9.4. Website management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

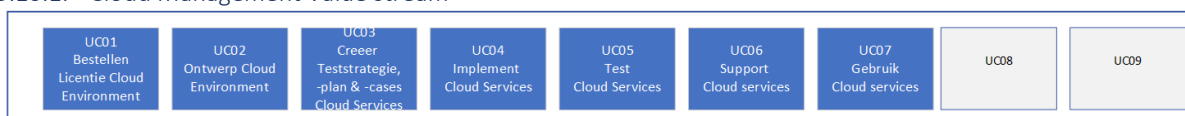
- Beschikbaarheid website
- Incidenten website

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse aantal unieke bezoeker
- Gepland onderhoud CMS / website

5.10. VS9 Cloud Management

5.10.1. Cloud Management Value stream



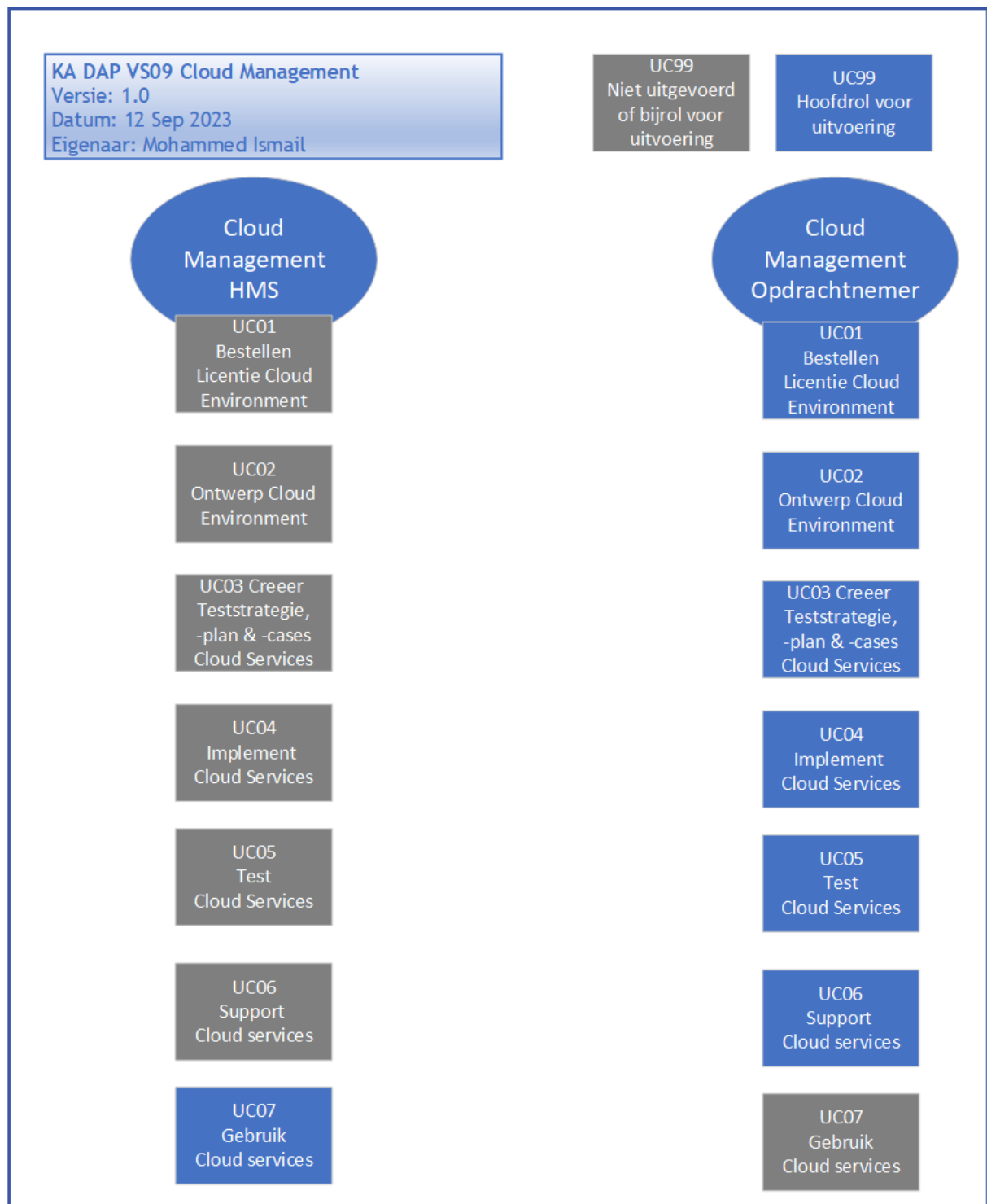
Figuur 5-17. Cloud Management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan een HMS Cloud omgeving waarin de DAAS en MDM services worden vormgegeven zoals een direct access AD, een EUX voorziening om SAAS applicaties te monitoren, BI services en dergelijke.
Preconditie(s)		Er is een Cloud environment design
Frequentie		Voor de migratie van de cloud services is de migratie éénmalig, daarna is er per innovatie een herhaling van use cases UC03, UC04 en UC05
Trigger	✓	• Initialisatie • Er is een innovatie behoefte

5.10.2. Cloud Management RASCI

In Tabel 5-17 is de RASCI tabel weergegeven voor Cloud Management value stream.

De in Figuur 5-18 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS samen met de Opdrachtnemer de value stream afhandelen.



Figuur 5-18. Cloud Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bestellen licentie cloud environment	A	R	S	S	CI	-
UC02	Ontwerp Cloud environment	A	R	S	S	CI	-

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analyst Opdrachtnemer	VS KA Analyst	VS KA User
UC03	UC03 Creeer Teststrategie, -plan & -cases Cloud Services	A	R	S	S	CI	-
UC04	Implementeer cloud services	A	R	S	S	CI	-
UC05	Test cloud Services	A	R	S	S	CI	-
UC06	Support Cloud Services	A	R	S	S	CI	-
UC07	Gebruik Cloud Services	A	R	-	-	-	S

Tabel 5-17, RASCI Cloud Management.

5.10.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Ontwerp Cloud environment	•	• Definieer de cloud omgeving (Azure) voor HMS met betrekking tot de services Office 365, MDM, Modern AD, monitoring, back-up, continuity et cetera
UC02	UC03 Creeer Teststrategie, -plan & -cases Cloud Services	•	• Definieer op welke wijze kan worden vastgesteld dat de in te richten services voldoen aan de SLA servicenormen en DAP afspraken en procedures
UC03	Implementeer cloud services	•	• Maak de Azure omgeving aan conform ontwerp
UC04	Test cloud Services	•	• Test de Azure omgeving conform ontwerp
UC05	Support Cloud Services	•	• Levert ondersteuning aan HMS gebruikers
UC06	Gebruik Cloud Services	• Maak gebruik van de Cloud services	•

Tabel 5-18, Taakdemarcatie Cloud management.

5.10.4. Cloud management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

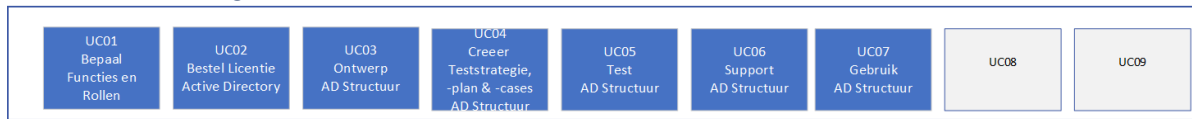
- Beschikbaarheid Cloud services
- Incidenten Cloud services

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse gebruik cloud services
- Licentiegebruik cloud services
- Gepland onderhoud cloud services

5.11. VS10 Access Management

5.11.1. Access Management Value stream



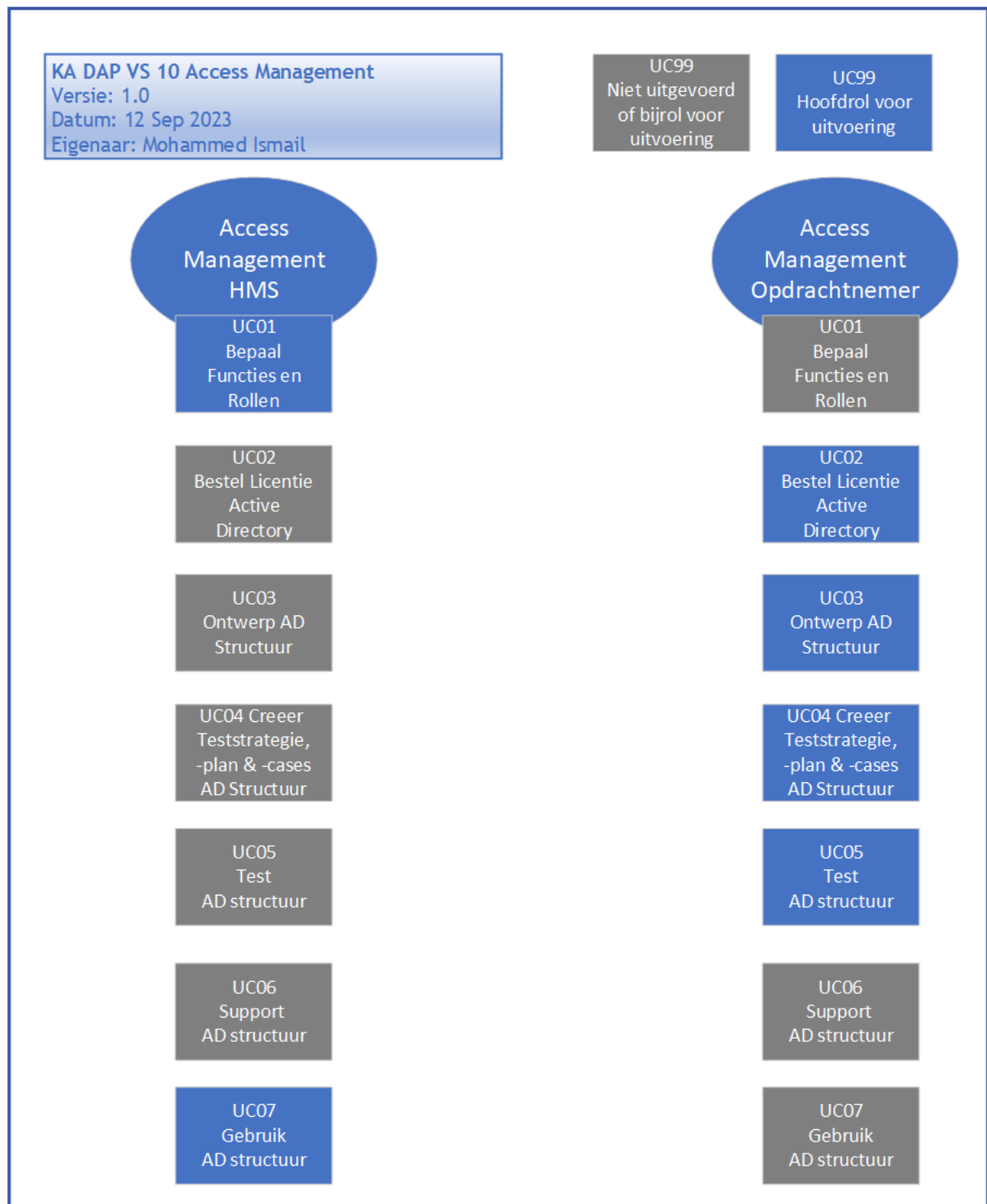
Figuur 5-19. Access Management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is authenticatie en autorisatie services te leveren.
Preconditie(s)		Er is een HR pakket waarin functies en rollen gedefinieerd kunnen worden en waarmee een AD koppeling gelegd kan worden.
Frequentie		Er is een éénmalige inregeling van de AD voorziening op basis de definitie van functies en rollen in het HR pakket
Trigger	✓	- Initialisatie - Mutatie in de rechten van een HMS medewerker

5.11.2. Access Management RASCI

In Tabel 5-19 is de RASCI tabel weergegeven voor Access Management value stream.

De in Figuur 5-20 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS samen met de Opdrachtnemer de value stream afhandelen.



Figuur 5-20. Access Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bepaal functies en rollen	A	R	-	-	S	-
UC02	Bestel licentie Active Directory	A	R	S	S	CI	-

Use Case ID	Use Case Naam	VS KA Eigenaar	VS KA Manager	VS KA Manager Opdrachtnemer	VS KA Analist Opdrachtnemer	VS KA Analist	VS KA User
UC03	Ontwerp AD Structuur	A	R	S	S	CI	-
UC04	Creer Teststrategie, -plan & -cases AD Structuur	A	R	S	S	CI	-
UC05	Test AD structuur	A	R	S	S	CI	-
UC06	Support AD structuur	A	R	S	S	SCI	-
UC07	Gebruik AD structuur	A	R	-	-	-	S

Tabel 5-19, RASCI Access Management.

5.11.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Bepaal functies en rollen	HMS bepaalt de benodigde functies en rollen in het HRM pakket	
UC02	Bestel licentie Active Directory		Opdrachtnemer schaft de juiste licenties van Modern AD aan om te komen tot een AD invulling
UC03	Ontwerp AD Structuur		- Opdrachtnemer ontwerpt een moderne AD structuur - Opdrachtnemer richt de moderne AD voorziening in. - Inrichting van de HMS – Moderne AD integratie zodat functies en rollen uit het HRM pakket middels een geautomatiseerde interface het moderne AD worden ontvangen en gebruikt voor authenticatie en autorisatie in het HRM pakket en andere applicaties en SAAS oplossingen van HMS
UC04	Creer Teststrategie, -plan & -cases AD Structuur		Opdrachtnemer creëert de teststrategie, testplan en test cases om de AD structuur te testen
UC05	Test AD structuur		Opdrachtnemer Test de werking van deze installatie en configuratie
UC06	Support AD structuur	HMS Definieert functies en rollen het HRM pakket	Opdrachtnemer verleent support aan het Moderne AD
UC07	Gebruik AD structuur	HMS gebruikt het Moderne AD voor authenticatie en autorisatie op basis van de RBAC van Modern AD	

Tabel 5-20, Taakdemarcatie Access management.

5.11.4. Access management rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

- Beschikbaarheid AD services
- Incidenten AD services
- Status AD mutatie

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse gebruik AD services
- Gepland onderhoud AD services

6. Demarcatie KA SM value streams

In de HMS Mantel DAP is de demarcatie gegeven van de service management value streams. Dit hoofdstuk geeft de specifieke demarcaties voor KA.

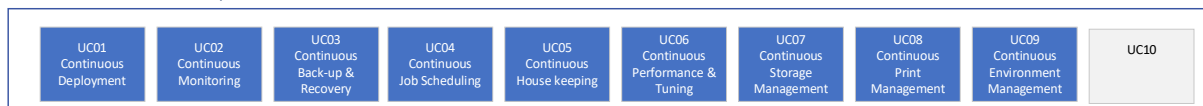
6.1. Algemene Policies

Zie HMS Mantel DAP.

6.2. VS12 Continuous Operations

Deze value stream heeft enige overlap met de value streams uit het vorige hoofdstuk zoals Continuous Monitoring en Continuous Print management. Bij de invulling van de demarcatie is daar rekening mee gehouden.

6.2.1. Continuous Operations Value stream



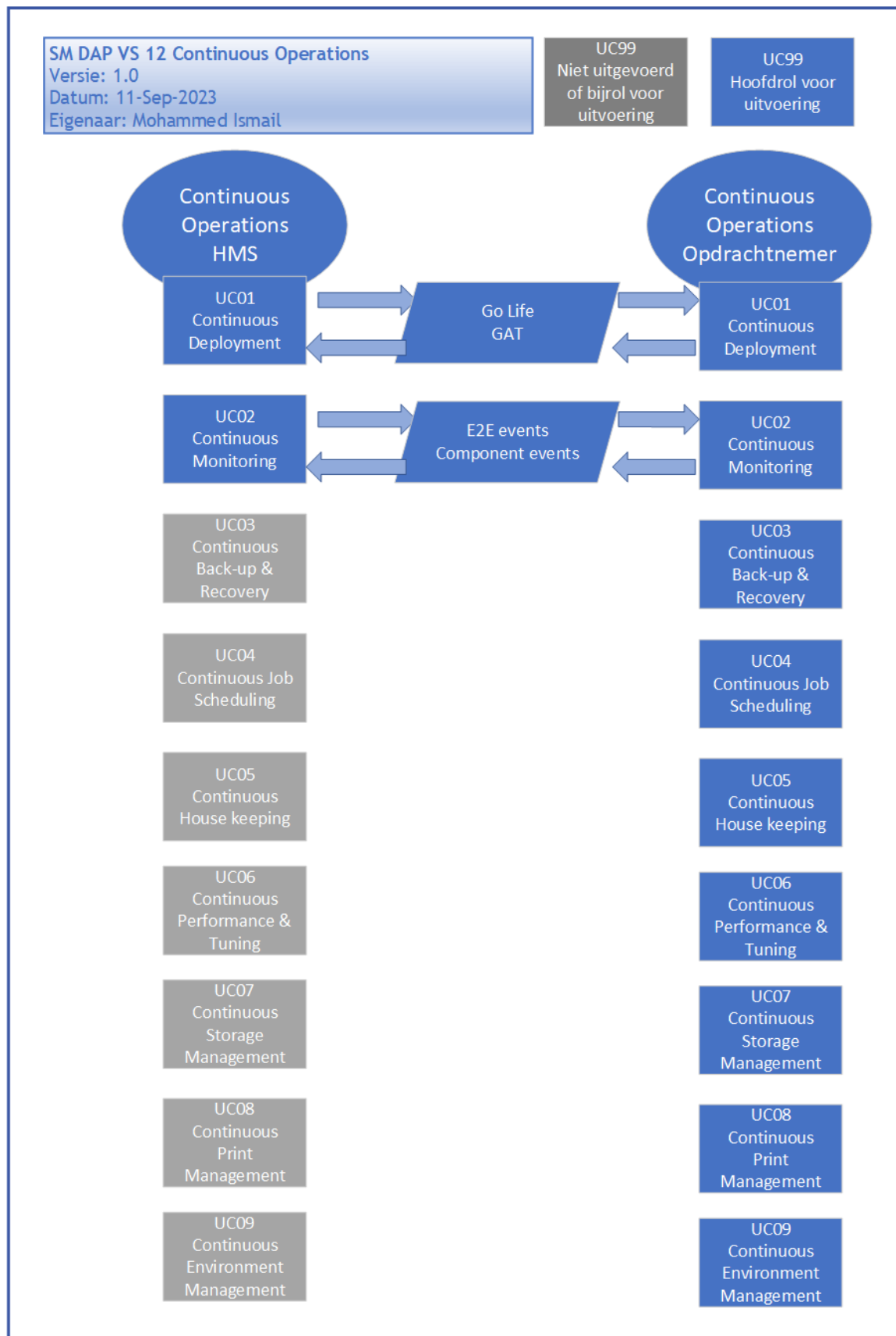
Figuur 6-1. Continuous Operations use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan een Continuous Operations of wel infrastructuur beheer.
Preconditie(s)		De HMS KA services zijn gemigreerd en behoeven operationeel infrastructuur beheer
Frequentie		Continue
Trigger	✓	- Initialisatie - Tijd - Er is een infrastructuur RFC ingediend door HMS

6.2.2. Continuous Operations RASCI

In Tabel 6-1 is de RASCI tabel weergegeven voor de Continuous Operations value stream.

De in Figuur 6-2 weergegeven demarcatie geeft aan dat HMS de gehele value stream zelf afhandelt op basis van het door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde services te weten een gecreëerde en geïntegreerde Office 365. Er is geen overdracht van informatie.



Figuur 6-2. Continuous Operations UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	VS SM Eigenaar Opdrachtnemer	VS SM Manager HMS	VS SM Manager Opdrachtnemer	VS SM Analist Opdrachtnemer	VS SM Analist HMS	VS sM User HMS
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Continuous Deployment	A	CI	R	S	S	-
UC02	Continuous Monitoring	A	CI	R	S	S	-
UC03	Back-up & Recovery	A	-	R	S	CI	
UC04	Continuous Job scheduling	A	-	R	S	-	-
UC05	Continuous House keeping	A	-	R	S	-	-
UC06	Continuous Performance & Tuning	A	-	R	S	-	-
UC07	Continuous Storage Management	A	-	R	S	-	-
UC08	Continuous Print Management	A	-	R	S	-	-
UC09	Continuous Environment	A	-	R	S	-	-

Tabel 6-1, RASCI Continuous Operations.

6.2.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Continuous Deployment	- In geval er een GAT of FAT in de A-omgeving moet worden uitgevoerd (Continuous delivery), dan is HMS betrokken bij een deployment - In geval er een upgrade komt voor een werkplek die ingebruik is voor een bedrijfskritische service, dan is HMS betrokken bij een deployment	- Deployments vinden bij voorkeur geautomatiseerd plaats (Continuous Deployment). Voor bedrijfskritische services wordt nog Continuous Deployment gehanteerd zodat in de acceptatie omgeving een controle kan plaatsvinden op de juiste werking. - Security patches worden versneld door de OTAP straat gehaald maar vereisen ook een goedkeuring van HMS - Deployments dienen met een tracking tool te worden geadministreerd
UC02	Continuous Monitoring	- HMS verkrijgt van Opdrachtnemer een E2E SAAS monitorvoorziening - HMS voert regie over de business partners op basis van de EUX monitorvoorziening	- Opdrachtnemer borgt dat E2E waargenomen events op component niveau gelocaliseerd worden met componentmonitoring op basis van logfile analyse en op basis van healthchecking zoals SNMP berichten. - Opdrachtnemer zorgt dat daarenboven tevens een scan van de logfiles van de beheerde applicaties worden geanalyseerd. - Opdrachtnemer houdt een white list en black list bij van events
UC03	Back-up & Recovery		Opdrachtnemer heeft een back-up & recover strategie opgesteld op basis van een applicatie / data matrix opgesteld
UC04	Continuous Job scheduling		Scheduling of back-up, archiving e-mail, archiving data, lean logfiles etc
UC05	Continuous House keeping		Vulnerability scan, virus update scan, health checks, schoning van files
UC06	Continuous Performance & Tuning		Acteren op performance degradatie van resources
UC07	Continuous Storage Management		Monitoring uitnutting van resources, optimalisatie van cloud resources

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
UC08	Continuous Print Management	•	• Stimuleren om minder te printen, innovatieve oplossingen om papierverbruik te verminderen
UC09	Continuous Environment	•	• Beheer van de OTAP omgevingen

Tabel 6-2, Taakdemarcatie Continuous Operations.

B&R = Back-up & Restore

Data	Transactie Data	Stuur Parameters	Transactie Log Data	Audit Trail Data	User Data	Configuratie Data	Licentie Data	...	...
Applicatie A	B&R Strat 1		B&R Strat 1	B&R Strat 2	B&R Strat 3	B&R Strat 4			
Applicatie B	B&R Strat 1				B&R Strat 3	B&R Strat 4			

Tabel 6-3, B&R strategie per type applicatie data.

6.2.4. Continuous Operations rapportage

De volgende informatie dient middels een online portal te beschikking te staan:

- Status Infrastructure services
- Incidenten Infrastructure services

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Trendanalyse Infrastructure services
- Gepland onderhoud Infrastructure services

7. Documentatie management

Opdrachtnemer creëert en onderhoudt de in dit hoofdstuk benoemde minimale set van documentatie / informatie over de geleverde services en onderliggende producten ten einde het mogelijk te maken om de risico- en impact analyses te verrichten. Tevens dient de documentatie / informatie op een dusdanige wijze te zijn geschreven en actueel zijn gehouden dat deze gebruikt kunnen worden bij een overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer.

De opdrachtnemer beschrijft de infrastructuur en de daaraan gerelateerde op basis van de volgende documenten die door HMS ter beschikking worden gesteld:

- Enterprise architectuur document
- SBB-A plaat
- SBB-T plaat
- Installatie / Configuratie informatie
- Domein gegevensanalyse

De dynamische aspecten van de infrastructuur (zoals IP-nummerplan en dergelijke) worden beschreven in een Infrastructuur Productie Handleiding (IPH) en Applicatie Productie Handleiding (APH).

Na vaststelling en goedkeuring van deze documenten door Opdrachtgever vindt installatie van en onderhoud aan de infrastructuur en de voorzieningen daarvoor plaats. Het onderhoud aan de genoemde documenten vindt plaats op basis van Requests for Change (RfC) en projectvoorstellen. De templates voor IPH en APH worden door HMS vastgesteld.

Bijlage A. Mantel DAP wijzigingenblad

Op het wijzigingenblad worden in ieder geval vermeld: wijzigingsdatum, ingangsdatum, (sub)paragraaf en de wijziging zelf.

Naam	Organisatie	Plaats en datum	Versie	Handtekening voor goedkeuring

Versie	Status	Wijzigingsdatum	Ingangsdatum	(Sub)paragraaf	Korte omschrijving

Bijlage B. Onderliggende contracten

Bijlage C. Baseline-tabel

Deze bijlage beschrijft de E2E monitordienst (baseline) per value stream met daarbij aangegeven de performance norm bij een gegeven aantal concurrent gebruikers, alsmede de E2E gemeten beschikbaarheid van de value stream.

	Baseline	Responstijd	Max. gebruikers	Beschikbaarheid

Bijlage D. Standaard Change register

Bijlage E. Release tabel

Bijlage F. Value stream beschrijving

F1. Document Management value stream

Attribute	✓	Description
ID	✓	VS-01
Name	✓	Document Management
Goal	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de lifecycle van Office documenten zoals MS Word, MS Excel, MS Powerpoint, MS Visio en andere informatie dragers, hetzij manueel, hetzij geïntegreerd in workflow management systemen.
Summary	✓	De eerste opzet is de creatie van de MS Office 365 omgeving met direct access AD, role based access en een MS Sharepoint omgeving om samen te kunnen werken aan documenten. Daarna vindt de integratie plaats zoals HRM en MS Word om documenten te kunnen genereren en distribueren. Vanaf dat moment is een HMS medewerker in staat om documenten te creëren, te onderhouden, te gebruiken in workflows en op te zoeken met een search engine in MS Sharepoint.
Preconditions(s)		• Er is een DAAS door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is een MDM door Opdrachtnemer vormgegeven

Attribute	✓	Description																								
		• Er is Azure omgeving met een ingerichte direct access AD service. • Medewerkers hebben werkplekken met Office 365 • Medewerkers hebben een functie en rollen toebedeeld gekregen • Medewerker hebben een account met RBAC rechten in AD • Applicaties voor Planning, Afvalverwerking, Finance, HRM en SHEQ hebben een integratiemogelijkheid met MS Office 365																								
Results in case of success	✓	Bij het succesvol doorlopen van de value stream document management zijn de volgende deliverables verkregen: • Ingericht en werkende infrastructuur voor document management • Gebruikers kunnen alle gewenste MS Office 365 objecten aanmaken, beheren, opzoeken op basis van metadata en delen • Er is een archief functie ingesteld																								
Results in case of failure		In geval van een niet succesvol doorlopen van de value document management kunnen de volgende resultaten worden verwacht • Business value streams kunnen hun outcome niet realiseren • HMS medewerkers krijgen niet op tijd de benodigde informatie om hun werk uit te voeren • Communicatie is niet adequaat • Informatiedeling blijft in gebreken																								
Performance		Het inloggen, responsiviteit GUI en snelheid van vinden documenten moet marktconform zijn.																								
Frequency		Continue																								
Actor(s)	✓	HMS medewerker																								
Trigger	✓	Uitvoeren van een business value stream of ICT value stream.																								
Scenario (in text)	✓	<table><tr><th>S#</th><th>Actor</th><th>Step</th><th>Description</th></tr><tr><td>S01</td><td>Analist Opdrachtnemer</td><td>Creatie Office 365 Omgeving</td><td> • Inrichten van MS Office in een Azure omgeving • Configureren direct access voor de mobile devices (MDM) en fysieke werkplekken op basis van de HMS functies en rollen • Toegang verstrekken aan HMS medewerkers voor zowel mobiel, remote als onsite werkplekken </td></tr><tr><td>S02</td><td>Analist Opdrachtnemer</td><td>Integratie Office 365 Services</td><td> • Koppeling leggen tussen MS Office en HMS applicaties zodat MS Office gebruikt kan worden voor mailings en dergelijke. </td></tr><tr><td>S03</td><td>HMS VS KA User</td><td>Creatie Office 365 Object</td><td> • De HMS gebruiker heeft rechten tot de MS Office applicaties conform de in de HMS Mantel SLA gedefinieerde service pakketten. </td></tr><tr><td>S04</td><td>HMS VS KA User</td><td>Onderhoud Office 365 Object</td><td> • De HMS gebruiker heeft rechten om documenten te onderhouden vanuit MS Sharepoint en MS Teams </td></tr><tr><td>S05</td><td>HMS VS KA User</td><td>Integratie Office 365 Object</td><td>Zowel business value streams als ICT value streams hebben de mogelijkheid om documenten geautomatiseerd te genereren en lokale data uit de applicatie bij deze generatie te</td></tr></table>	S#	Actor	Step	Description	S01	Analist Opdrachtnemer	Creatie Office 365 Omgeving	• Inrichten van MS Office in een Azure omgeving • Configureren direct access voor de mobile devices (MDM) en fysieke werkplekken op basis van de HMS functies en rollen • Toegang verstrekken aan HMS medewerkers voor zowel mobiel, remote als onsite werkplekken	S02	Analist Opdrachtnemer	Integratie Office 365 Services	• Koppeling leggen tussen MS Office en HMS applicaties zodat MS Office gebruikt kan worden voor mailings en dergelijke.	S03	HMS VS KA User	Creatie Office 365 Object	• De HMS gebruiker heeft rechten tot de MS Office applicaties conform de in de HMS Mantel SLA gedefinieerde service pakketten.	S04	HMS VS KA User	Onderhoud Office 365 Object	• De HMS gebruiker heeft rechten om documenten te onderhouden vanuit MS Sharepoint en MS Teams	S05	HMS VS KA User	Integratie Office 365 Object	Zowel business value streams als ICT value streams hebben de mogelijkheid om documenten geautomatiseerd te genereren en lokale data uit de applicatie bij deze generatie te
		S#	Actor	Step	Description																					
		S01	Analist Opdrachtnemer	Creatie Office 365 Omgeving	• Inrichten van MS Office in een Azure omgeving • Configureren direct access voor de mobile devices (MDM) en fysieke werkplekken op basis van de HMS functies en rollen • Toegang verstrekken aan HMS medewerkers voor zowel mobiel, remote als onsite werkplekken																					
		S02	Analist Opdrachtnemer	Integratie Office 365 Services	• Koppeling leggen tussen MS Office en HMS applicaties zodat MS Office gebruikt kan worden voor mailings en dergelijke.																					
		S03	HMS VS KA User	Creatie Office 365 Object	• De HMS gebruiker heeft rechten tot de MS Office applicaties conform de in de HMS Mantel SLA gedefinieerde service pakketten.																					
		S04	HMS VS KA User	Onderhoud Office 365 Object	• De HMS gebruiker heeft rechten om documenten te onderhouden vanuit MS Sharepoint en MS Teams																					
S05	HMS VS KA User	Integratie Office 365 Object	Zowel business value streams als ICT value streams hebben de mogelijkheid om documenten geautomatiseerd te genereren en lokale data uit de applicatie bij deze generatie te																							

Attribute	✓	Description			
					gebruiken zoals een mailing naar afwezen sollicitanten.
		S06	HMS VS KA User	UC06 Zoeken Office 356 object in MS Sharepoint en MS Teams	Er zijn meta data velden in MS Sharepoint aangemaakt die in de properties van MS Office objecten gevuld kunnen worden teneinde het zoeken naar documenten te vergemakkelijken.
Variations(s) on the scenario		S#	Variable	Step	Description
Open Questions		Q1. Welke auto archiving functie kan worden ingesteld om ervoor te zorgen dat de capaciteit toereikend blijft en HMS voldoet aan de archiveringswet. Q2. Welke faciliteiten ondersteunt Opdrachtnemer met betrekking tot de AVG regelgeving van het vergeten kunnen worden. In veel documenten staan namen van gebruikers.			
Planning	✓	Niet van toepassing			
Priority	✓	Niet van toepassing			
Super Use Case (s)		Niet van toepassing			
Interface		Niet van toepassing			
Relations		VS 06 Werkplek management		De werkplek moet gebruik kunnen maken van de VS01 Document Management.	
		VS 07 Mobile device management		De mobile devices moeten gebruik kunnen maken van de VS01 Document Management.	
		VS 10 Cloud management		Opdrachtnemer stelt via deze value stream de Azure omgeving van HMS ter beschikking alsmede een ISP zodat het lokale netwerk van HMS, mobiele devices en remote werkplekken kunnen collaboreren en documenten kunnen uitwisselen.	
		VS 11 Access management		HMS users hebben toegang tot de documenten op basis van RBAC die door HRM wordt beheerd nadat opdrachtnemer deze omgeving heeft ingeregeld.	
		System Building Blocks		SBB-A 3.3 MS Outlook Client. Een document moet middels MS Office per e-mail kunnen worden SBB-A 3.6 MS Teams Cloud. Een document moet middels MS Teams te benaderen en op te starten zijn op basis van een Webinterface als een local applicatie van MS Office	
		Step		SBB-A/SBB-T	
				...	

Table 7-1, Document management value stream.

F2. Planning Management value stream

Attribute	✓	Description
ID	✓	VS-02
Name	✓	Planning Management

Attribute	✓	Description												
Goal	✓													
Summary	✓	Een planning moet in MS Outlook in voeren zijn via MS Outlook zelf, via MS Teams of vanuit een applicatie zoals die van HRM.												
Preconditions(s)		• Er is een DAAS door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is een MDM door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is Azure omgeving met een ingerichte direct access AD service. • Medewerkers hebben werkplekken met Office 365 • Medewerkers hebben een functie en rollen toebedeeld gekregen • Medewerker hebben een account met RBAC rechten in AD • Applicaties voor Planning, Afvalverwerking, Finance, HRM en SHEQ hebben een integratiemogelijkheid met MS Office 365 • Er is een archief functie ingesteld												
Results in case of success	✓	Bij het succesvol doorlopen van de value stream planning management zijn de volgende deliverables verkregen: • Een werkende agenda in MS Outlook • Er kan via MS Team een uitnodiging verstuurd worden die in MS Outlook kan worden geaccepteerd • Vanuit applicaties zoals werkstromen in de HRM applicatie van HMS is het mogelijk om Agenda objecten te creëren en te beheren zoals beoordelingsgesprekken.												
Results in case of failure		In geval van een niet succesvol doorlopen van de value stream planning management kunnen de volgende resultaten worden verwacht • Er worden afspraken gemist												
Performance		Het inplannen van een meeting in MS Outlook moet marktconform zijn.												
Frequency		Continue												
Actor(s)	✓	HMS medewerker												
Trigger	✓	Uitvoeren van een business value stream of ICT value stream.												
Scenario (in text)	✓	<table><tr><th>S#</th><th>Actor</th><th>Step</th><th>Description</th></tr><tr><td>S01</td><td>VS KA Analyst</td><td>Create planning</td><td> • Inrichten van MS Office in een Azure omgeving • Configureren direct access voor de mobile devices (MDM) en fysieke werkplekken op basis van de HMS functies en rollen • Toegang verstrekken aan HMS medewerkers voor zowel mobiel, remote als onsite werkplekken </td></tr><tr><td>S02</td><td>VS KA Analyst</td><td>Integratie Planning object</td><td> • Koppeling leggen tussen MS Office en HMS applicaties zodat MS Office gebruikt kan worden voor mailings en dergelijke. </td></tr></table>	S#	Actor	Step	Description	S01	VS KA Analyst	Create planning	• Inrichten van MS Office in een Azure omgeving • Configureren direct access voor de mobile devices (MDM) en fysieke werkplekken op basis van de HMS functies en rollen • Toegang verstrekken aan HMS medewerkers voor zowel mobiel, remote als onsite werkplekken	S02	VS KA Analyst	Integratie Planning object	• Koppeling leggen tussen MS Office en HMS applicaties zodat MS Office gebruikt kan worden voor mailings en dergelijke.
S#	Actor	Step	Description											
S01	VS KA Analyst	Create planning	• Inrichten van MS Office in een Azure omgeving • Configureren direct access voor de mobile devices (MDM) en fysieke werkplekken op basis van de HMS functies en rollen • Toegang verstrekken aan HMS medewerkers voor zowel mobiel, remote als onsite werkplekken											
S02	VS KA Analyst	Integratie Planning object	• Koppeling leggen tussen MS Office en HMS applicaties zodat MS Office gebruikt kan worden voor mailings en dergelijke.											
Variations(s) on the scenario		<table><tr><th>S#</th><th>Variable</th><th>Step</th><th>Description</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	S#	Variable	Step	Description								
S#	Variable	Step	Description											
Open Questions		Q1. Is de planning van een route om afval op te halen een planning in outlook? Q2. Welke auto archivering functie kan worden ingesteld om ervoor te zorgen dat de capaciteit toereikend blijft en HMS voldoet aan de archiveringswet. Q3. Welke faciliteiten ondersteunt Opdrachtnemer met betrekking tot de AVG regelgeving van het vergeten kunnen worden. In veel documenten staan namen van gebruikers.												

Attribute	✓	Description
Planning	✓	Niet van toepassing
Priority	✓	Niet van toepassing
Super Use Case (s)		Niet van toepassing
Interface		Niet van toepassing
Relations		VS 06 Werkplek management De werkplek moet gebruik kunnen maken van de VS02 Planning Management.
		VS 07 Mobile device management De mobile devices moeten gebruik kunnen maken van de VS02 Planning Management.
		VS 10 Cloud management Opdrachtnemer stelt via deze value stream de Azure omgeving van HMS ter beschikking alsmede een ISP zodat het lokale netwerk van HMS, mobiele devices en remote werkplekken kunnen collaboreren en agenda's kunnen delen.
		VS 11 Access management HMS users hebben toegang tot de agenda's op basis van RBAC die door HRM wordt beheerd nadat opdrachtnemer deze omgeving heeft ingeregeld.
		System Building Blocks SBB-A 3.3 MS Outlook Client. Een agenda meeting moet middels MS Outlook worden verstuurd SBB-A 3.6 MS Teams Cloud. Een agenda meeting moet middels MS Teams aan te maken zijn en ontvangen kunnen worden in MS Outlook.
		Step SBB-A/SBB-T
		...

Table 7-2, Planning management value stream.

F3. E-mail Management value stream

Attribute	✓	Description
ID	✓	VS-03
Name	✓	E-mail Management
Goal	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de lifecycle van e-mails, hetzij geïntegreerd in HMS applicaties, hetzij manueel in MS Outlook / Exchange.
Summary	✓	E-mail berichten moeten aan te maken zijn vanuit MS Outlook en vanuit geïntegreerde toepassingen. applicatie zoals die van HRM waarbij herinner berichten worden verstuurd per e-mail.
Preconditions(s)		• Er is een DAAS door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is een MDM door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is Azure omgeving met een ingerichte direct access AD service. • Medewerkers hebben werkplekken met Office 365 • Medewerkers hebben een functie en rollen toebedeeld gekregen • Medewerker hebben een account met RBAC rechten in AD • Applicaties voor Planning, Afvalverwerking, Finance, HRM en SHEQ hebben een integratiemogelijkheid met MS Office 365
Results in case of success	✓	Bij het succesvol doorlopen van de value stream e-mail management zijn de volgende deliverables verkregen: • Een werkende email server (MS Exchange) en client (MS Outlook)

Attribute	✓	Description			
		- Een intern en extern een e-mail verstuurd worden - SPAM e-mail wordt succesvol gefilterd - Er is een archief functie ingesteld - Mailboxen kunnen worden shared - Distributielijsten kunnen worden gebruikt - Outlook forms is enabled voor gebruik - Integratie met andere applicatie is enabled. - Anti gijzelingsacties worden voorkomen - Gebruikers ontvangen regelmatig instructies om veilig werken met e-mail te leren			
Results in case of failure		In geval van een niet succesvol doorlopen van de value stream e-mail management kunnen de volgende resultaten worden verwacht - Er worden e-mail berichten niet ontvangen - Er worden PC's gegijzeld als gevolg van niet goed werkende SPAM filters			
Performance		De performance van het werken met MS Outlook moet marktconform zijn.			
Frequency		Continue			
Actor(s)	✓	HMS medewerker			
Trigger	✓	Uitvoeren van een business value stream of ICT value stream.			
Scenario (in text)	✓	S#	Actor	Step	Description
		S01	VS KA Analyst	Create planning	- Inrichten van MS Office in een Azure omgeving - Configureren direct access voor de mobile devices (MDM) en fysieke werkplekken op basis van de HMS functies en rollen - Toegang verstrekken aan HMS medewerkers voor zowel mobiel, remote als onsite werkplekken
		S02	VS KA Analyst	Integratie Planning object	Koppeling leggen tussen MS Office en HMS applicaties zodat MS Office gebruikt kan worden voor mailings en dergelijke.
Variations(s) on the scenario		S#	Variable	Step	Description
Open Questions		Q1. Is de planning van een route om afval op te halen een planning in outlook? Q2. Welke auto archiving functie kan worden ingesteld om ervoor te zorgen dat de capaciteit toereikend blijft en HMS voldoet aan de archiveringswet. Q3. Welke faciliteiten ondersteunt Opdrachtnemer met betrekking tot de AVG regelgeving van het vergeten kunnen worden. In veel documenten staan namen van gebruikers.			
Planning	✓	Niet van toepassing			
Priority	✓	Niet van toepassing			
Super Use Case (s)		Niet van toepassing			
Interface		Niet van toepassing			
Relations		VS 06 Werkplek management		De werkplek moet gebruik kunnen maken van de VS03 E-mail Management.	
		VS 07 Mobile device management		De mobile devices moeten gebruik kunnen maken van de VS03 E-mail Management.	

Attribute	✓	Description
		VS 10 Cloud management Opdrachtnemer stelt via deze value stream de Azure omgeving van HMS ter beschikking alsmede een ISP zodat in het lokale netwerk van HMS, mobiele devices en remote werkplekken kunnen collaboreren en e-berichten kunnen ontvangen en versturen.
		VS 11 Access management HMS users hebben toegang tot de e-mail boxen op basis van RBAC die door HRM wordt beheerd nadat opdrachtnemer deze omgeving heeft ingeregeld.
		System Building Blocks SBB-A 3.3 MS Outlook Client. Een e-mail moet middels MS Outlook worden verstuurd en ontvangen.
		Step SBB-A/SBB-T
		...

Table 7-3, E-mail management value stream.

F4. Printer Management value stream

Attribute	✓	Description				
ID	✓	VS-04				
Name	✓	Printer Management				
Goal	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de lifecycle van multifunctional printers (MFP).				
Summary	✓	MFP's worden besteld, geplaatst, onderhouden, geïntegreerd in applicaties, voorzien van follow me en beveiligd ten einde de HMS gebruikers toegang te geven tot MFP's.				
Preconditions(s)		• Er is een DAAS door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is een MDM door Opdrachtnemer vormgegeven • Er is Azure omgeving met een ingerichte direct access AD service. • Medewerkers hebben werkplekken met Office 365 • Medewerkers hebben een functie en rollen toebedeeld gekregen • Medewerker hebben een account met RBAC rechten in AD • Applicaties voor Planning, Afvalverwerking, Finance, HRM en SHEQ hebben een integratiemogelijkheid tot MS Office met printer drivers en dergelijk				
Results in case of success	✓	Bij het succesvol doorlopen van de value stream printer management zijn de volgende deliverables verkregen: • Een werkende printer service met een printer server, printer drivers, printer queue, follow me etc. • Er kan vanaf elke vaste werkplek of mobile device geprint worden • Gebruikers ontvangen regelmatig instructies om veilig met printen om te gaan				
Results in case of failure		In geval van een niet succesvol doorlopen van de value stream print management kunnen de volgende resultaten worden verwacht • Er kunnen geen prints gemaakt worden • Er kan niet gescand worden				
Performance		De performance van het werken met MS Outlook moet marktconform zijn qua snelheid en print capaciteit.				
Frequency		Continue				
Actor(s)	✓	HMS medewerker				
Trigger	✓	Uitvoeren van een business value stream of ICT value stream.				
Scenario (in text)	✓	<table><tr><th>S#</th><th>Actor</th><th>Step</th><th>Description</th></tr></table>	S#	Actor	Step	Description
S#	Actor	Step	Description			

Attribute	✓	Description			
		S01	Manager Opdrachtnemer	Bestellen printer	Printers worden op basis van de minimale technische specificatie van HMS besteld door de Opdrachtnemer.
		S02	Manager Analist Opdrachtnemer	Plaatsen printer	De Opdrachtnemer plaatst, installeert, configureert de multi-functionals waar onder beveiliging met paswoord of tags, printer drivers, printer queue, printer server, etc
		S03	Manager Analist Opdrachtnemer	Onderhoud printer	HMS onderhoud de printers alleen qua papier bijvullen en vervanging van toner. De rest van het onderhoud is aan de leverancier.
		S04	Manager Analist Opdrachtnemer	Integratie printer	Opdrachtnemer verzorgt de connectiviteit met de printers zoals de integratie met software pakketten en de mobiele devices.
		S05	VA KA Analyst	Follow me beheer	De servicedesk regelt de rechten voor follow me op basis van functieprofiel en de toegekende rollen
		S06	VA KA Analyst	Secure printing	De servicedesk regelt de rechten voor follow me op basis van de toegekende rollen
		S07	VS KA user	Printen	Iedere HMS medewerker heeft toegang tot één of meer printers.
Variations(s) on the scenario		S#	Variable	Step	Description
Open Questions		Q1. Hoe lang blijft een document in de print queue zitten?			
Planning	✓	Niet van toepassing			
Priority	✓	Niet van toepassing			
Super Use Case (s)		Niet van toepassing			
Interface		Niet van toepassing			
Relations		VS 06 Werkplek management		De werkplek moet gebruik kunnen maken van de VS04 Printer Management.	
		VS 07 Mobile device management		De mobile devices moeten gebruik kunnen maken van de VS04 Printer Management.	
		VS 10 Cloud management		Opdrachtnemer stelt de Print Management services ter beschikking waarbij toegangsrechten bepaald worden door direct access van AD.	
		VS 11 Access management		HMS users hebben toegang tot de printers op basis van RBAC die door HRM wordt beheerd.	
		System Building Blocks			
		Step		SBB-A/SBB-T	
			...		

Table 7-4, Printer management value stream.

F5. Vaste telefonie value stream

Attribute	✓	Description																								
ID	✓	VS-05																								
Name	✓	Vaste telefonie value stream																								
Goal	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de vaste telefoons van HMS.																								
Summary	✓	Vaste telefoons worden besteld, geplaatst, onderhouden, geïntegreerd in de HMS telefooncentrale.																								
Preconditions(s)		Medewerkers hebben een vaste werkplek toebedeeld gekregen																								
Results in case of success	✓	Bij het succesvol doorlopen van de value stream vaste telefonie zijn de volgende deliverables verkregen: - Een werkende vaste telefoon - Er kan vanaf elke vaste werkplek interne of extern gebeld worden																								
Results in case of failure		In geval van een niet succesvol doorlopen van de value stream vaste telefonie kunnen de volgende resultaten worden verwacht - Er kan niet met de vaste telefoon gebeld worden - Er kunnen geen telefoongesprekken van inwoner van Den Haag worden opgenomen.																								
Performance		De performance van het werken met een vaste telefoon zijn marktconform qua geluid kwaliteit.																								
Frequency		Hangt af van de functie.																								
Actor(s)	✓	HMS medewerker																								
Trigger	✓	Uitvoeren van een business value stream of ICT value stream.																								
Scenario (in text)	✓	<table><tr><th>S#</th><th>Actor</th><th>Step</th><th>Description</th></tr><tr><td>S01</td><td>VS KA Manager Opdrachtnemer</td><td>Bestellen vaste telefoons</td><td> - HMS bestelt vaste telefoons bij de Opdrachtnemer. </td></tr><tr><td>S02</td><td>VS KA Manager Opdrachtnemer</td><td>Leveren vaste telefoon</td><td> - De Opdrachtnemer borgt dat de telefoons worden geleverd. </td></tr><tr><td>S03</td><td>VS KA Manager Opdrachtnemer</td><td>Ondersteuning vaste telefoon</td><td> - De Opdrachtnemer verleent support bij het gebruik van de vaste telefoons </td></tr><tr><td>S04</td><td>VS KA Manager Opdrachtnemer</td><td>Integratie vaste telefoon</td><td> - Opdrachtnemer borgt dat de vaste telefoons werken, VOIP wordt ingeregeld, contactpersoon opzoeken, Voice mail, telefooncentrale koppeling, doorverbinding. </td></tr><tr><td>S05</td><td>VS KA User</td><td>Gebruik vaste telefoon</td><td> - HMS gebruikt de vaste telefoons op het hoofdkantoor en de locaties </td></tr></table>	S#	Actor	Step	Description	S01	VS KA Manager Opdrachtnemer	Bestellen vaste telefoons	HMS bestelt vaste telefoons bij de Opdrachtnemer.	S02	VS KA Manager Opdrachtnemer	Leveren vaste telefoon	De Opdrachtnemer borgt dat de telefoons worden geleverd.	S03	VS KA Manager Opdrachtnemer	Ondersteuning vaste telefoon	De Opdrachtnemer verleent support bij het gebruik van de vaste telefoons	S04	VS KA Manager Opdrachtnemer	Integratie vaste telefoon	Opdrachtnemer borgt dat de vaste telefoons werken, VOIP wordt ingeregeld, contactpersoon opzoeken, Voice mail, telefooncentrale koppeling, doorverbinding.	S05	VS KA User	Gebruik vaste telefoon	HMS gebruikt de vaste telefoons op het hoofdkantoor en de locaties
		S#	Actor	Step	Description																					
		S01	VS KA Manager Opdrachtnemer	Bestellen vaste telefoons	HMS bestelt vaste telefoons bij de Opdrachtnemer.																					
		S02	VS KA Manager Opdrachtnemer	Leveren vaste telefoon	De Opdrachtnemer borgt dat de telefoons worden geleverd.																					
		S03	VS KA Manager Opdrachtnemer	Ondersteuning vaste telefoon	De Opdrachtnemer verleent support bij het gebruik van de vaste telefoons																					
		S04	VS KA Manager Opdrachtnemer	Integratie vaste telefoon	Opdrachtnemer borgt dat de vaste telefoons werken, VOIP wordt ingeregeld, contactpersoon opzoeken, Voice mail, telefooncentrale koppeling, doorverbinding.																					
S05	VS KA User	Gebruik vaste telefoon	HMS gebruikt de vaste telefoons op het hoofdkantoor en de locaties																							
Variations(s) on the scenario		<table><tr><th>S#</th><th>Variable</th><th>Step</th><th>Description</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	S#	Variable	Step	Description																				
		S#	Variable	Step	Description																					
Open Questions		Q1. Hier kan een standaard change voor aangemaakt worden.																								
Planning	✓	Niet van toepassing																								
Priority	✓	Niet van toepassing																								

Attribute	✓	Description
Super Use Case (s)		Niet van toepassing
Interface		Niet van toepassing
Relations		
		System Building Blocks
		Step
		SBB-A/SBB-T
		...

Table 7-5, Vaste telefoon management value stream.

F6. Werkplek Management value stream

Attribute	✓	Description												
ID	✓	VS-05												
Name	✓	Werkplek management value stream												
Goal	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de lifecycle van werkplekken van HMS.												
Summary	✓	Werkplekken worden besteld, geleverd, geplaatst, geïntegreerd, ondersteund en gebruikt.												
Preconditions(s)		Medewerkers hebben een vaste werkplek toebedeeld gekregen												
Results in case of success	✓	Bij het succesvol doorlopen van de value stream werkplek management zijn de volgende deliverables verkregen: - Een werkende Werkplek - Er is vanaf elke vaste werkplek netwerkconnectiviteit en internet verkeer mogelijk. - De werkplek kan de HMS applicaties gebruiken voorzover dit middels RBAC is toegestaan.												
Results in case of failure		In geval van een niet succesvol doorlopen van de value stream werkplek management kunnen de volgende resultaten worden verwacht - Er kan niet ingelogd worden op het HMS netwerk - Er is geen internet connectie - HMS SAAS oplossingen zijn niet bereikbaar.												
Performance		Voor het bestellen van een nieuwe werkplek is een standaard change aangemaakt.												
Frequency		Hangt af van het verloop van medewerkers en status van de lifecycle van de werkplek												
Actor(s)	✓	HMS medewerker												
Trigger	✓	Een nieuwe medewerker Het bereiken van de maximale gebruikstermijn van de werkplek Het defect raken van een werkplek												
Scenario (in text)	✓	<table><tr><th>S#</th><th>Actor</th><th>Step</th><th>Description</th></tr><tr><td>S01</td><td></td><td>Bestellen werkplek</td><td> - HMS bestelt een werkplek bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer bestelt de werkplek. </td></tr><tr><td>S02</td><td></td><td>Leveren werkplek</td><td> - De Opdrachtnemer borgt dat de werkplek wordt geplaatst en geconnecteerd in het HMS netwerk. </td></tr></table>	S#	Actor	Step	Description	S01		Bestellen werkplek	HMS bestelt een werkplek bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer bestelt de werkplek.	S02		Leveren werkplek	De Opdrachtnemer borgt dat de werkplek wordt geplaatst en geconnecteerd in het HMS netwerk.
		S#	Actor	Step	Description									
		S01		Bestellen werkplek	HMS bestelt een werkplek bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer bestelt de werkplek.									
S02		Leveren werkplek	De Opdrachtnemer borgt dat de werkplek wordt geplaatst en geconnecteerd in het HMS netwerk.											

Attribute	✓	Description			
		S03		Installeren en configureren werkplek	HMS bestelt werkplekken bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer borgt dat de werkplek wordt geïnstalleerd en geconfigureerd en onderhouden.
		S04		Integratie werkplek	Waar van toepassing worde de werkplek voorzien van specifieke instellingen voor bepaalde applicaties zoals drivers en beveiligingsmaatregelen voor toegang tot het BAG en dergelijke.
		S05		Support werkplek	- HMS voert lokaal support uit zoals ondersteuning van de gebruikers van werkplek faciliteiten en applicaties - Opdrachtnemer levert support in de zin van tweede lijns
		S06		Gebruik werkplek	HMS kantoormedewerkers gebruiken de werkplek
Variations(s) on the scenario		S#	Variable	Step	Description
Open Questions		Q1. Hier kan een standaard change voor aangemaakt worden.			
Planning	✓	Niet van toepassing			
Priority	✓	Niet van toepassing			
Super Use Case (s)		Niet van toepassing			
Interface		Niet van toepassing			
Relations					
		System Building Blocks			
		Step		SBB-A/SBB-T	
				...	

Table 7-6, Werkplek management value stream.