Gedreven door innovatie, Samen naar Waardecreatie met Business Partners

Mantel Document Agreement & Procedures *'HMS services'*

Datum: 12 september 2023

Service Level Manager
Mohammed Ismail Mustapha

1. Document status

1.1. Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Wijziging
0.1	BB	26 juli 2023	Initiatie Mantel DAP
0.2	BB	28 augustus 2023	Toevoegen value streams
0.3	BB	30 augustus 2023	Update gehele document
1.0	MM	12 september 2023	Finale document

1.2. Distributiebeheer

Versie	Namen/initialen								
0.1	BB								
0.2	BB								
0.3	BB								
1.0	BB	MM	EV						

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 HMS 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 Mantel DAP 7
   2.4. Doelgroep 7
   2.5. Aanvang en looptijd 8
   2.6. Documentbeheer 8
3. Communicatie 9
   3.1. Communicatielijnen 9
      3.1.1. Communicatielijnen 9
   3.2. Contactgegevens 9
      3.2.1. Contactpersonen 9
      3.2.2. Bezoek en postadressen 9
   3.3. Escalatie en calamiteiten 10
   3.4. Klachtenbehandeling 10
   3.5. Contactpersonen en verantwoordelijken inzake Contract documenten 10
      3.5.1. Contract documenten 10
      3.5.2. HMS Mantel SLA en HMS Domein SLA 10
      3.5.3. HMS Mantel DAP en HMS Domein DAP 10
   3.6. Overlegstructuren en samenstelling 10
      3.6.1. Service overleg 10
      3.6.2. Hiërarchische en functionele escalatieoverleg 10
      3.6.3. Evaluatie service 10
      3.6.4. Tactisch overleg 11
      3.6.5. Strategisch overleg 11
      3.6.6. Deelnemers per meeting 11
4. Demarcatie service management 12
   4.1. Value streams 12
   4.2. Regievoering 13
   4.3. Demarcatie 14
5. Demarcatie value streams 15

5.1. Algemene Policies 15
5.2. Algemene scenario's 15
5.3. VS01 - Portfolio management 16
5.3.1. Portfolio management Value stream 16
5.3.2. Portfolio management management RASCI 17
5.3.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 19
5.3.4. Service Quality Plan 20
5.3.5. Portfolio management rapportage 20
5.4. VS02 - Service Level management 21
5.4.1. Service Level Management Value stream 21
5.4.2. Service Level Management RASCI 21
5.4.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 23
5.4.4. Regievoering op SLA normen 24
5.4.5. Service level management Rapportage 25
5.5. VS03 - Service Design 25
5.5.1. Service Design Value stream 25
5.5.2. Service Design RASCI 25
5.5.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 27
5.5.4. Service design Rapportage 28
5.6. VS04 - Release management Value stream 29
5.6.1. Release management RASCI 29
5.6.2. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 31
5.6.3. Release management Rapportage 33
5.7. VS05 - Service Configuration management 33
5.7.1. Service Configuration management Value stream 33
5.7.2. Service Configuration management RASCI 33
5.7.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 35
5.7.4. Configuratie management Rapportage 37
5.8. VS06 - Change Enable management 38
5.8.1. Change Enable management Value stream 38
5.8.2. Change Enable management RASCI 38
5.8.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 40
5.8.4. Change Enable Rapportage 44
5.9. VS07 - Problem management 45
5.9.1. Problem management Value stream 45
5.9.2. Problem management RASCI 45
5.9.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 47
5.9.4. Probleem management Rapportage 48
5.10. VS08 - Service Request management 50

5.10.1. Service request management Value stream 50
5.10.2. Service request management RASCI 50
5.10.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 52
5.10.4. Service request rapportage 52
5.11. VS09 - Incident management 53
5.11.1. Incident management Value stream 53
5.11.2. Incident management RASCI 53
5.11.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 55
5.11.4. Incident management Rapportage 56
5.12. VS010 – Major Incident management 59
5.12.1. Major Incident Management Value stream 59
5.12.2. Major Incident management RASCI 59
5.12.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 61
5.12.4. Incident management Rapportage 62
5.13. VS11 - Monitoring & Event Management 62
5.13.1. Monitor & Event Management 62
5.13.2. Monitoring & Event management RASCI 62
5.13.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 64
5.13.4. Event management Rapportage 65
5.14. VS12 – Continuous Operations 65
5.14.1. Continuous Operations 65
5.14.2. Continuous Operations RASCI 65
5.14.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 67
5.14.4. Continuous Operations Rapportage 69
5.15. VS13 – Continuous Development 69
5.15.1. Continuous Development 69
5.15.2. Continuous Development RASCI 69
5.15.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden 71
5.15.4. Continuous Development Rapportage 71
6. Documentatie management 72

Figuren

Figuur 3-1. HMS Service Management communicatielijnen. 9
Figuur 4-1. HMS Regievoering value streams. 12
Figuur 4-2. HMS Regievoeringorganisatie. 13
Figuur 4-3. HMS Value Stream demarcatie. 14
Figuur 5-1. De service management scenario's van de HMS service organisatie. 16
Figuur 5-2. Portfolio management use cases. 16
Figuur 5-3. Portfolio Management UC demarcatie. 18
Figuur 5-4. Service Level Management use cases. 21
Figuur 5-5. Service Level Management UC demarcatie. 22
Figuur 5-6. Service Design use cases. 25

Figuur 5-7. Service Design UC demarcatie. 26
Figuur 5-8. Release Management use cases. 29
Figuur 5-9. Release management UC demarcatie. 30
Figuur 5-10. Service Configuration Management use cases. 33
Figuur 5-11. Service Configuration Management UC demarcatie. 35
Figuur 5-12. Change Enable Management use cases. 38
Figuur 5-13. Change Enablement UC demarcatie. 39
Figuur 5-14. Problem Management use cases. 45
Figuur 5-15. Problem Management UC demarcatie. 46
Figuur 5-16. Service request Management use cases. 50
Figuur 5-17. Service request Management UC demarcatie. 51
Figuur 5-18. Incident Management use cases. 53
Figuur 5-19. Incident Management UC demarcatie. 54
Figuur 5-20. Major Incident Management use cases. 59
Figuur 5-21. Major Incident Management UC demarcatie. 60
Figuur 5-22. Event Management use cases. 62
Figuur 5-23. Event Management UC demarcatie. 63
Figuur 5-24. Continuous Operations 65
Figuur 5-25. Continuous Operations UC demarcatie. 67
Figuur 5-26. Continuous Development use cases 69
Figuur 5-27. Continuous Development UC demarcatie. 70

Tabellen

Tabel 5-1, RASCI Portfolio management. 19
Tabel 5-2, Taakdemarcatie Portfolio management. 20
Tabel 5-3, RASCI Service level management. 23
Tabel 5-4, Taakdemarcatie Service Level management. 24
Tabel 5-5, Monitor control matrix. 24
Tabel 5-6, RASCI Service Design. 27
Tabel 5-7, Taakdemarcatie Service Design. 28
Tabel 5-8, RASCI Release Management. 31
Tabel 5-9, Taakdemarcatie Release management. 31
Tabel 5-10, RASCI Service Configuration Management management. 35
Tabel 5-11, Taakdemarcatie Service Configuration management. 36
Tabel 5-12, RASCI Change Enablement. 40
Tabel 5-13, Taakdemarcatie Change Enablement. 40
Tabel 5-14. RASCI Problem management. 47
Tabel 5-15. Taakdemarcatie Problem management. 48
Tabel 5-16, RASCI Service request management. 51
Tabel 5-17, Taakdemarcatie Service request management. 52
Tabel 5-18, RASCI Incident management. 55
Tabel 5-19, Taakdemarcatie Incident management. 56
Tabel 5-20, RASCI Major Incident management. 61
Tabel 5-21, Taakdemarcatie Incident management. 62
Tabel 5-22, RASCI Event management. 64
Tabel 5-23, Taakdemarcatie event management. 64
Tabel 5-24, RASCI Continuous Operations management. 67
Tabel 5-25, Taakdemarcatie Continuous Operations. 68
Tabel 5-26, RASCI Continuous Development. 71
Tabel 5-27, Taakdemarcatie Continuous Development. 71
Tabel 6-1, SBB-P KA – deliverables per bouwsteen 78

2. Algemeen

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

2.1. Onderwerp van de overeenkomst

Deze mantel DAP is van toepassing op de value streams van order- en afvalverwerking, finance, human resource management, SHEQ en service management.

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 Mantel DAP te houden en deze naar behoren te vervullen. De inhoud van de HMS Mantel 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>	Datum: <dd mmm yyyy>
Plaats: <plaats>	Plaats: <plaats>
Service level manager	Service level manager
Mohammed Ismail Mustapha	< business partner >

2.3. Doelstelling van de HMS Mantel DAP

De doelstelling van de HMS Mantel DAP 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 Mantel DAP 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 SLA en deze HMS Mantel DAP.

2.5. Aanvang en looptijd

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

2.6. Documentbeheer

Zie de HMS Mantel SLA.

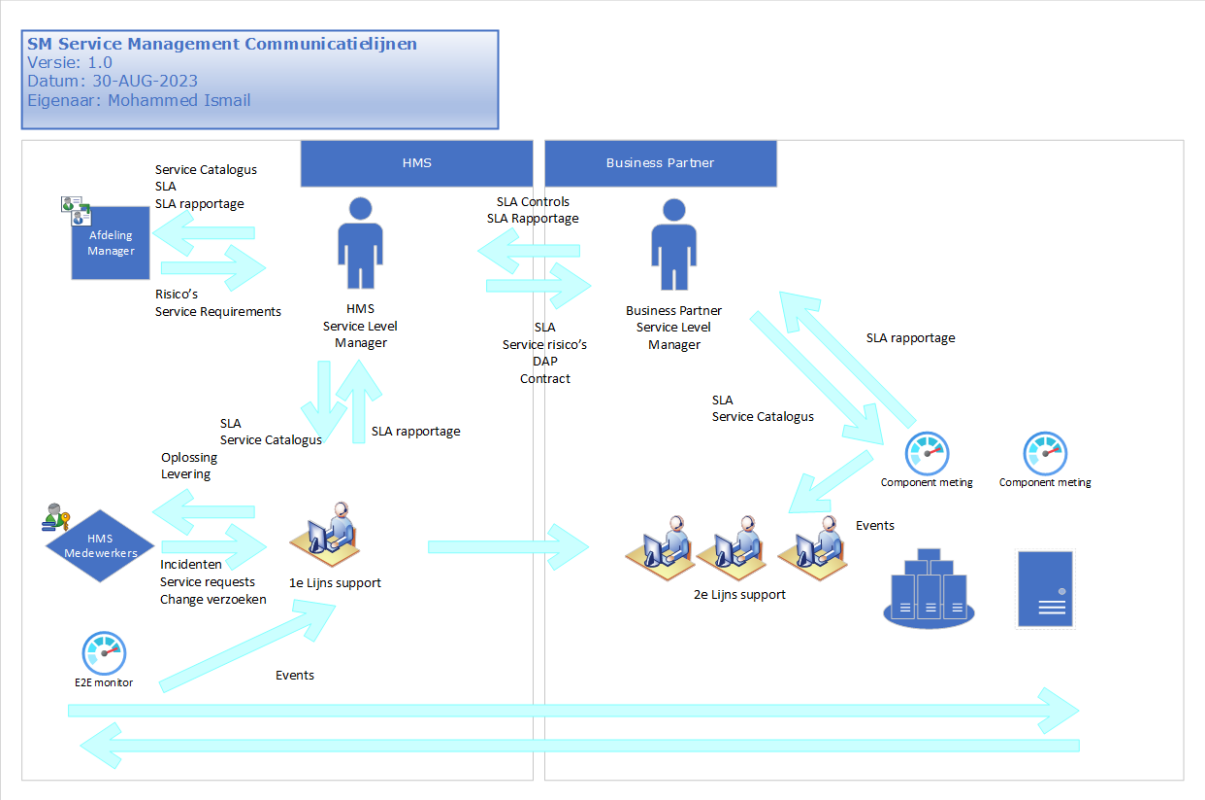
3. Communicatie

3.1. Communicatielijnen

3.1.1. Communicatielijnen

In Figuur 3-1 zijn de belangrijkste communicatielijnen van de HMS serviceorganisatie weergegeven. Dit betreft zowel de interne als externe communicatielijnen. HMS heeft alleen een eerste lijn voor lokaal support.

HMS doet zelf de E2E monitoring. Weliswaar wordt deze geleverd als onderdeel van de KA services, de uitnutting is echter aan HMS. Elke opdrachtnemer is gehouden om de componenten te monitoren die gebruikt worden in de servicelevering.



Figuur 3-1. HMS Service Management communicatielijnen.

3.2. Contactgegevens

3.2.1. Contactpersonen

Functie	Rol	Naam	E-mail adres	Telefoonnr
Directeur HMS	Opdrachtgever	Arjen Baars	Arjen.Baars@nvhms.nl	
Manager Financiën	Contract manager	Lútsen Renema	Lutsen.Renema@nvhms.nl	
Coördinator ICT	Service level manager	Mohammed Ismail Mustapha	Mohammed.Ismail@nvhms.nl	
Employee ICT site Support	ServiceDesk	Thom Doornebosch	Thom.Doornebosch@nvhms.nl	

3.2.2. Bezoek en postadressen

Organisatie	Bezoekadres	Postadres
Haagse Milieu Services	Plutoweg 1 2516 AL 's-Gravenhage	

3.3. Escalatie en calamiteiten

In geval van escalatie naar aanleiding van ernstige verstoringen in de gecontracteerde serviceverlening, initieert de service level manager van HMS of Opdrachtnemer een Escalatieoverleg.

3.4. Klachtenbehandeling

Wanneer de serviceverlening op enige wijze reden tot klagen heeft kan HMS dit melden bij de service level manager van Opdrachtnemer, als het een klacht over de serviceverlening van Opdrachtnemer betreft. Opdrachtnemer neemt vervolgens binnen 24 uur het initiatief om de klacht te analyseren en de eventuele maatregelen met HMS te bespreken.

Mocht dit niet afdoende blijken, dan vindt Escalatie plaats.

3.5. Contactpersonen en verantwoordelijken inzake Contract documenten

3.5.1. Contract documenten

Het contract document is in onderhoud bij de contract manager.
Aanspreekpunt HMS is de service level manager.

3.5.2. HMS Mantel SLA en HMS Domein SLA

De HMS Mantel SLA en HMS SLA is in onderhoud bij HMS.
Aanspreekpunt HMS is de service level manager.

3.5.3. HMS Mantel DAP en HMS Domein DAP

De HMS Mantel DAP en HMS DAP is in onderhoud bij HMS.
Aanspreekpunt HMS is de service level manager.

3.6. Overlegstructuren en samenstelling

3.6.1. Service overleg

Doel van het overleg is om de gecontracteerde serviceverlening maandelijks te evalueren en zich te beraden op de overeen te komen afspraken ten aanzien van de serviceverlening voor de toekomst. De maandrapportages dienen als input voor deze overlegvergaderingen. Opdrachtnemer zal de maandrapportage in het service overleg toelichten aan HMS. In dit maandoverleg vindt ook de value stream mapping meetings plaats om HMS value streams verder te optimaliseren door te kijken naar de bottlenecks in de business value streams en enable value streams (zoals benoemd in deze HMS Mantel SLA). De bottleneck betreffen zowel de performance beperkingen (limitations) als functionele beperkingen (boundaries). **Alle** value stream owners van HMS bereiden hiertoe per maand een workshop van een uur op één en de zelfde dag waarbij aan **alle** business partners de bottleneck(s) van de HMS value stream owner worden gepresenteerd en gevraagd wordt aan de business partners hoe de bottleneck(s) verwijderd kunnen worden. De veranderingen worden conform de HMS SLA en DAP documenten geeffectueerd en worden onderdeel van de aan HMS te leveren services.

3.6.2. Hiërarchische en functionele escalatieoverleg

In geval van ernstige verstoringen (P1 incident) in de serviceverlening vindt escalatieoverleg plaats. De Service Level Manager van Opdrachtnemer initieert het escalatie overleg, indien gewenst op verzoek van HMS. Het hiërarchische escalatie overleg is bedoeld om de lijn te betrekken in de escalatie. Het functionele escalatieoverleg heeft betrekking op de inzet van meer resources in de zin van kennis en kunde. De value stream die de afhandeling van deze ernstige verstoring beschrijft is Value Stream 10: “Major Incident Management”.

3.6.3. Evaluatie service

Drie maanden na start van overeenkomst evalueren Opdrachtnemer en HMS aan de hand van de bevindingen uit het Service overleg de gemaakte service afspraken, teneinde deze zo nodig bij te stellen. Daarna wordt de HMS Mantel SLA en HMS Domein SLA per kalenderjaar geëvalueerd.

3.6.4. Tactisch overleg

Per kwartaal houden Opdrachtnemer en HMS een Tactisch overleg. Doel van dit overleg is om te kijken in hoeverre de wijzigingen en Agile projecten aanvullende afspraken vereisen in één of meer van de service management documenten die vastgelegd worden in Bijlage A van het betreffende document. Een tweede onderwerp in het tactisch overleg is om de resultaten van de CSI Roadmap te evalueren op theme en epic niveau. Het derde ontwerp is het monitoren van de status van de resultaten van de service design value stream waarin verbeteringen zijn gedefinieerd om proactief het halen van SLA normen veilig te stellen door features en stories op de CSI Roadmap te definiëren.

3.6.5. Strategisch overleg

Minimaal eenmaal per jaar houden Opdrachtnemer en HMS een Strategisch overleg. Doel van dit overleg is om te kijken in hoeverre de geleverde services en bijbehorende producten voorzien in de behoeften van HMS op langer termijn en/of aanvullende services en of producten ingezet kunnen / moeten worden om het HMS ICT beleidsplan invulling te geven.

Een belangrijk bron document hiertoe is de HMS Service Catalogus waarin de portfolio van services en producten is opgenomen. Een tweede belangrijk bron en tevens doel document is het Service Quality Plan (SQP) dat middels Continuous Service Improvement up-to-date wordt onderhouden. Het SQP dient als bron document omdat hierin het ICT beleid is opgenomen. Dit HMS ICT beleid ondersteunt het HMS beleid dat afgeleid is van de HMS missie, visie en strategie. Het SQP is een doel document omdat de business partners HMS helpen om in vulling te geven aan het ICT beleidsplan waarin staat hoe het ICT beleid te realiseren. Dit vindt plaats door in het strategisch overleg het ICT beleid af te beeld op de HMS enterprise architectuur platen en ICT speerpunten vast te stellen in de vorm van thema's en epics op de HMS CSI Roadmap die invulling geven aan het HMS beleid.

3.6.6. 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 HMS • Service Level Manager HMS • Experts HMS • Value stream owners HMS • (Op afroep andere medewerkers HMS)	• Expert vertegenwoordiger(s) Opdrachtnemer • (Op afroep andere medewerkers HMS)
Escalatie overleg	• Contract Manager • Service Level Manager HMS	• Vertegenwoordiger(s) Opdrachtnemer
Evaluatie service	• Contract Manager • Service Level Manager HMS	• Vertegenwoordiger(s) Opdrachtnemer

4. Demarcatie service management

4.1. Value streams

In Figuur 4-1 zijn de service management value streams van HMS weergegeven. Het aantal is beperkt gehouden omdat de regievoering van HMS uit een klein team bestaat. Dit wil niet zeggen dat de overige value streams geen rol van betekenis hebben en de gerelateerde service management taken niet worden uitgevoerd. Er is echter minder sturing op de overige value streams.

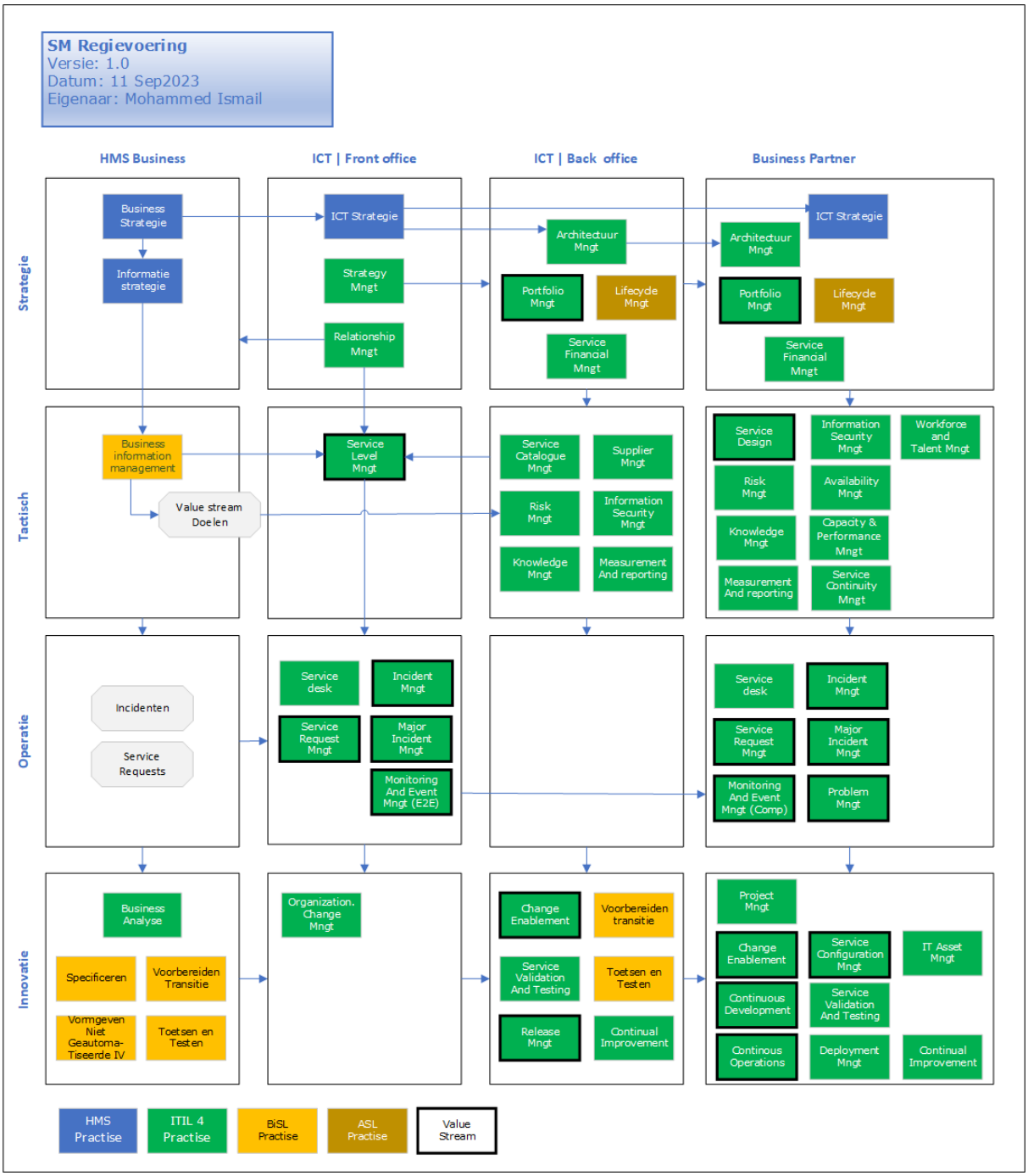


Figuur 4-1. HMS Regievoering value streams.

HMS behoudt zich het recht voor om in de looptijd van de HMS Mantel DAP de besturing van de service management value streams aan te passen, bijvoorbeeld door de toepassing van een value stream voor information security management. In overleg met de business partner(s) vallen hier ook veranderingen in de verdeling van werkzaamheden onder, bijvoorbeeld door digitalisering of robotisering.

4.2. Regievoering

De demarcatie van de service management value streams van HMS zijn afgebeeld in Figuur 4-2 aan de hand van de beheer practices die met een donkere kader zijn weergegeven. Daarenboven zijn andere beheer practices toegevoegd om de demarcatie nader te duiden. Deze Mantel DAP beschrijft verder echter alleen de demarcatie van de HMS service management value streams. Wel vallen de meeste practices direct of indirect onder een value stream zoals bijvoorbeeld de tactisch beheer practices 'availability management' en 'information security management' die in de value stream service design zijn opgenomen.



Figuur 4-2. HMS Regievoering organisatie.

HMS heeft gekozen voor een regievoering organisatie waarin zij samen met de business partners (Opdrachtnemer) invulling geeft aan de serviceverlening. In Figuur 4-2 is deze regievoering functie afgebeeld in termen van beheer practices.

4.3. Demarcatie

De demarcatie (afbakening) is ook vormgegeven in Figuur 4-3, maar dan vanuit een ITIL v3 perspectief.



Figuur 4-3. HMS Value Stream demarcatie.

5. Demarcatie value streams

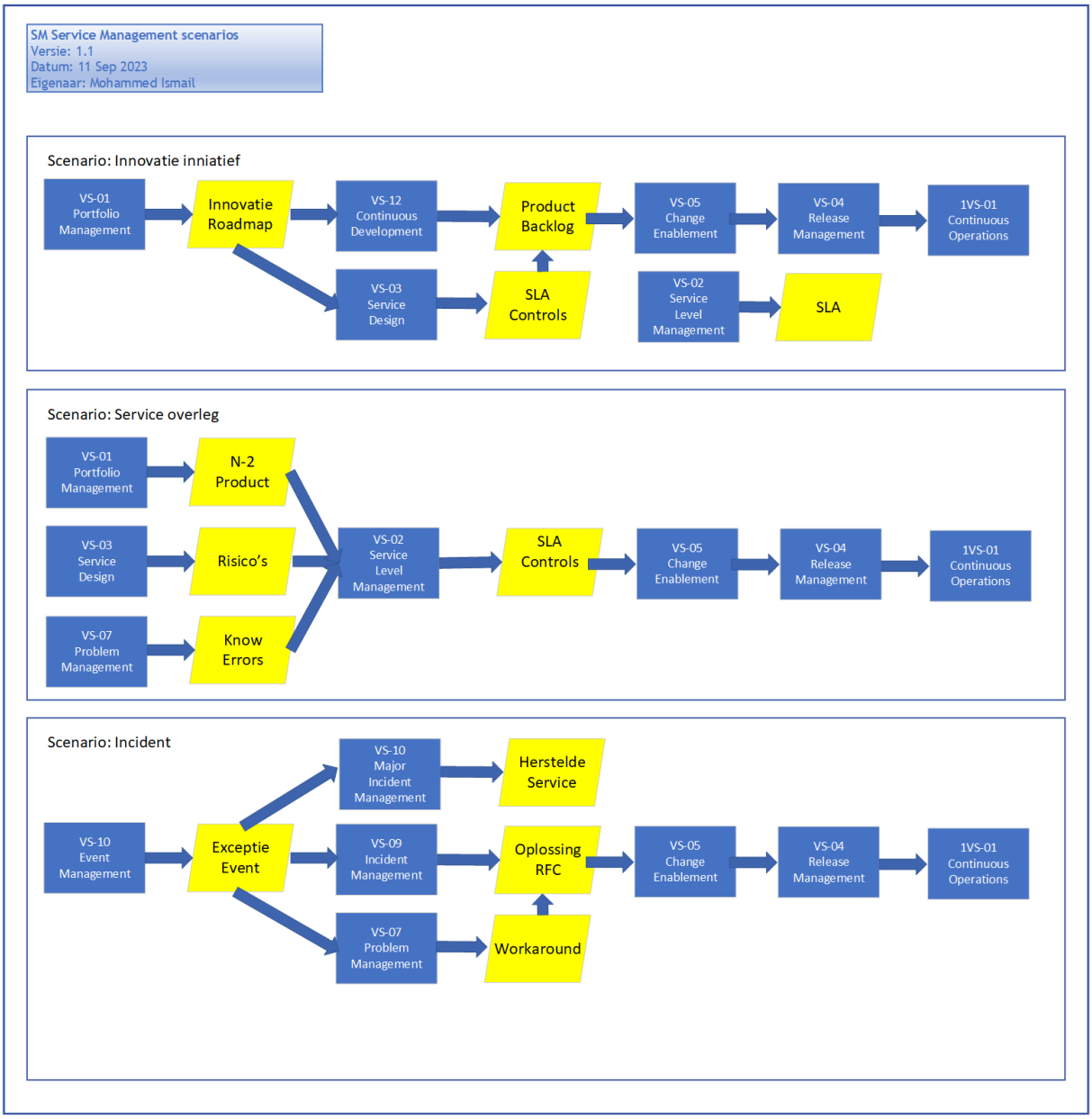
5.1. Algemene Policies

HMS hanteert voor de demarcatie van value streams de volgende algemene policies

- PO-ALG-01: HMS definieert de demarcatie voor alle Opdrachtnemers hetzelfde RASCI schema
- PO-ALG-02: HMS hanteert RASCI als demarcatie op use case niveau
- PO-ALG-03: De R en de A kunnen niet samengevoegd worden in 1 RASCI kolom
- PO-ALG-04: HMS streeft naar een skilled servicedesk waarbij 25% van alle incidenten door de HMS servicedesk worden afgehandeld. Dit is wel afhankelijk van het servicepakket. Service pakket binnendienst scoort het hoogste in het oplossen van incidenten.
- PO-ALG-05: De HMS Mantel DAP beschrijft de demarcatie in termen van haar eigen value streams. Opdrachtnemer dient dit te vertalen naar de eigen set van use cases.
- PO-ALG-06: HMS definieert de use cases in de value stream alsmede de doelen die gesteld worden voor de value stream.
- PO-ALG-07: Er worden minimaal drie rollen voor een ITIL value stream onderkend en dat is de eigenaar, manager en medewerker.
- PO-ALG-08: Zowel HMS als Opdrachtnemer hanteren een eigen administratie uit hoofde voor de interne communicatie en regievoering.
- PO-ALG-09: De rol Value Stream Eigenaar van HMS is altijd accountable voor de value stream. Deze rol impliceert de ‘C’ van Consulted en de ‘I’ van Informed. Deze worden dus niet weergegeven in de RASCI tabellen.
- PO-ALG-09: De rol Value Stream Manager van HMS is altijd responsible voor de value stream. Deze worden dus niet weergegeven in de RASCI tabellen.
- PO-ALG-10: Een rol die de ‘S’ heeft van Supportive impliceert de ‘C’ van ‘Consulted’ en de ‘I’ van ‘Informed’.
- PO-ALG-11: De RASCI figuren bevatten alleen grijs tinten om aan te geven welke partij niet de ‘S’ heeft van Supportive. Er wordt dus geen actieve bijdrage geleverd in die use case. Dat wil niet zeggen dat er geen RACI activiteit is.
- PO-ALG-12: de ‘C’ van ‘Consulted’ en de ‘I’ van ‘Informed’ kosten tijd en dus geld. Waar mogelijk wordt de ‘C’ weggelaten en de ‘I’ geautomatiseerd.
- PO-ALG-13: Er zijn in de basis maar vier rollen voor een value stream en dat is de eigenaar, manager, medewerker en user.

5.2. Algemene scenario’s

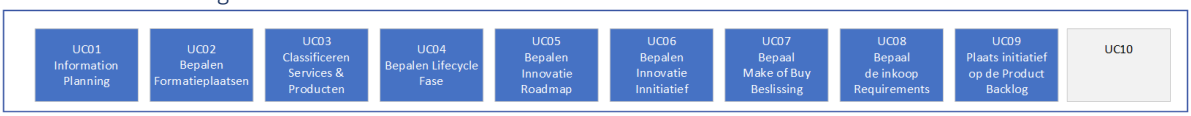
Door het hanteren van value streams is het ook mogelijk om scenario’s te plotten die inzicht geven hoe de HMS service organisatie werkt qua main streams.



Figuur 5-1. De service management scenario's van de HMS service organisatie.

5.3. VS01 - Portfolio management

5.3.1. Portfolio management Value stream



Figuur 5-2. Portfolio management use cases.

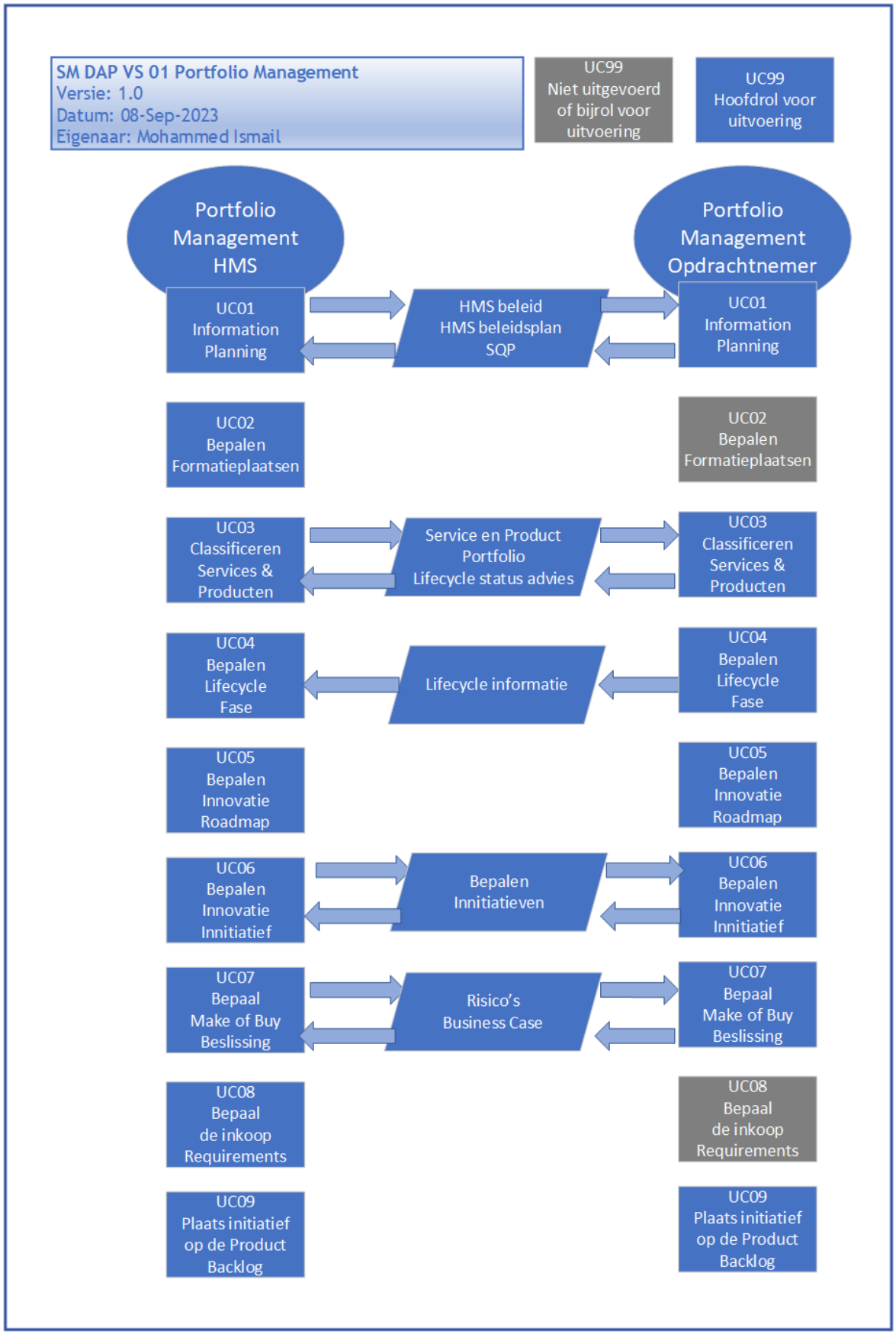
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan het portfolio management.
Preconditie(s)		HMS heeft een missie, visie en strategie vastgesteld
Frequentie		Eén keer per jaar.

Attribuut	✓	Omschrijving
Trigger	✓	• Er is een business beleid en beleidsplan opgesteld en een ICT beleidsplan aangevraagd bij de HMS regiefunctie.

5.3.2. Portfolio management management RASCI

In Tabel 5-1 is de RASCI tabel weergegeven voor de Portfolio management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-PFM-01: De registratie van het HMS portfolio is de authentieke bron voor de lifecycle statusbewaking en rapportage.
- PO-PFM-02: Zowel HMS als Opdrachtnemer onderkennen een portfolio van services en producten.
- PO-PFM-03: Het N-1 beleid zoals in de HMS Mantel SLA is benoemd is gebaseerd op het HMS portfolio van services en producten.



Figuur 5-3. Portfolio Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Informatieplanning	A	R	S	S	-
UC02	Bepalen formatie plaatsen	A	R	-	S	-
UC03	Classificeren services en producten	A	R	S	S	S
UC04	Bepalen lifecyle fasen	A	R	CI	S	S
UC05	Bepalen innovatie roadmap	A	R	CI	S	S
UC06	Bepalen innovatie initiatief	A	R	CI	S	S
UC07	Bepaal make of buy beslissing	A	R	CI	S	S
UC08	Bepaal de incoop requirements	A	R	CI	S	S
UC09	Plaats initiatief op de Product Backlog	A	R	CI	S	S

Tabel 5-1, RASCI Portfolio management.

5.3.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Informatieplanning	• Jaarlijks wordt basis van de HMS missie, visie en strategie het HMS beleid opgesteld. Op basis van een mapping op de business value streams wordt de nieuwe of aangepaste informatiebehoefte van de business en enable value streams bepaald. • De veranderbehoeften worden vastgelegd in het HMS business beleidsplan. • Dit HMS business beleidsplan wordt vertaald naar het HMS ICT beleid. • In het strategisch overleg wordt samen met de opdrachtnemers het HMS ICT beleid vertaald naar het HMS ICT beleidsplan. Dit wordt vastgelegd in het SQP.	• Helpen totstandbrengen van het HMS ICT beleidsplan op basis van het HMS beleid, HMS beleidsplan en HMS ICT beleid in het strategisch overleg als business partner • Delen van het eigen beleid en beleidsplan als mede het eigen ICT beleid en ICT beleidsplan.
UC02	Bepalen formatie plaatsen	• Op basis van het HMS beleidsplan en ICT beleidsplan wordt een schatting gedaan voor de impact op het HMS functiehuis door HR.	
UC03	Classificeren services en producten	• De ICT beleidsplan wordt gespiegeld aan het huidige service en producten portfolio. • Services en producten worden voorzien van een lifecycle indicatie (b.v. Boston Consultancy Matrix) en N-1 indicatie	• Opdrachtnemer toetst per kwartaal of de classificatie marktconform is.
UC04	Bepalen lifecyle fasen	• Van elke service en product wordt periodiek een lifecycle beoordeling gedaan.	• De Opdrachtnemer informeert HMS periodiek over aanpassingen die nodig zijn in het HMS portfolio op basis van marktkennis, product status en innovatie mogelijkheden.
UC05	Bepalen innovatie roadmap	• De uit de lifecycle management verkregen innovatie behoefte wordt op een CSI roadmap gezet die in het SQP is vastgelegd.	• De Opdrachtnemer is betrokken bij het aanpassen van de innovatie roadmap van HMS en adviseert HMS over prioriteitstelling en dergelijke.

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		• Daarnaast heeft de Regievoeringfunctie van HMS ook een Research & Development functie die innovatie initiatieven ontplooit zoals BI, AI en robotics die op de CSI roadmap worden opgenomen.	
UC06	Bepalen innovatie initiatief	• De CSI roadmap bestaat uit thema's en epics die vertaald worden naar Minimal Viable Products. • De initiatieven worden opgepakt vanuit Continuous Development en gerealiseerd door Change Enablement. De servicenomen worden door Service Level management en Service design bepaald en geïmplementeerd.	• De Opdrachtnemer assisteert HMS op het gebied van de CSI roadmap door advies te geven over de refinement van de roadmap.
UC07	Bepaal make of buy beslissing	• De initiatieven kunnen door HMS zelf gerealiseerd worden zoals een BI functie of worden ingekocht. De make or buy beslissing wordt per product en/of service genomen.	• De Opdrachtnemer assisteert bij de make or buy decision, door risico's, tegenmaatregelen en andere business factoren te benoemen.
UC08	Bepaal de inkoop requirements	• In geval er nieuwe producten en/of services moeten worden aanschaft om het ICT beleidsplan invulling te geven, dienen er ook inkoop requirements te worden opgesteld zoals een PVE	• De Opdrachtnemer assisteert bij het opstellen van de inkooprequirements.
UC09	Plaats initiatief op de Product Backlog	• Ingekochte producten worden middels value stream Continuous Development voorgebracht door deze op de CSI Product backlog te plaatsen en door Change Enablement te laten realiseren.	• De Opdrachtnemer assisteert bij het refinen van de aan de CSI roadmap gekoppelde CSI Product Backlog

Tabel 5-2, Taakdemarcatie Portfolio management.

5.3.4. Service Quality Plan

Het SQP is een combinatie van gegevens dragers. In eerste instantie is het een MS Word document met de volgende hoofdstukken

1. Beleid (plan)
    a. Samenvatting van het HMS beleid en een link naar de PDF met het HMS beleid
    b. Samenvatting van het HMS beleidsplan en een link naar de PDF met het HMS beleidsplan
    c. Samenvatting van het HMS ICT beleid en een link naar de PDF met het ICT beleid
    d. Samenvatting van het HMS ICT beleidsplan en een link naar de PDF met het ICT beleidsplan
2. Roadmap (do)
    a. Vertaling van het HMS ICT beleidsplan naar de HMS CSI roadmap
    b. Vertaling van de HMS CSI roadmap naar de CSI product backlog en een link naar Jira
3. Forecast (check)
    a. HMS forecast voor de beschikbaarheid, informatie beveiliging, continuïteit, capaciteit en performance van HMS Services in termen van te beheersen risico's
4. SLA control (act)
    a. HMS value stream canvas met mapping naar bouwstenen per business en enable value stream
    b. HMS bottleneck per business en enable value stream
    c. HMS SLA control management met link naar Jira voor de CSI productbacklog

5.3.5. Portfolio management rapportage

HMS verstrekt de Opdrachtnemer inzicht in de volgende informatie:

- Business beleid en beleidsplan
- SQP document met daarin
    - ICT beleid
    - ICT beleidsplan
    - CSI roadmap

- CSI product backlog

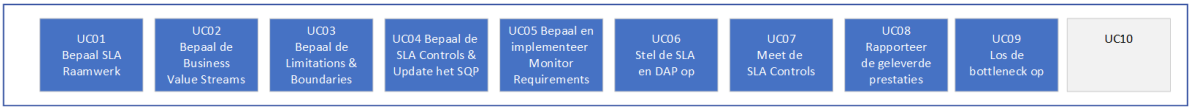
HMS verkrijgt de volgende informatie van Opdrachtnemer:

- Ontwikkelingen in de markt qua innovaties
- Lifecycle status van producten en services, op basis van operationele gegevens maar ook vanuit contacten / relaties met de eigen toeleveranciers / partners
- Advies over de innovatie roadmap en prioriteiten
- Refinement van de innovatie roadmap, minimaal 1 keer per kwartaal
- Business cases analyse informatie
- PVE reviews
- Opdrachtnemer participeert bij product backlog refinement sessies, minimaal 1 keer per kwartaal

5.4. VS02 - Service Level management

Service level management en service design werken hecht samen om SLA normen te bepalen en te behalen. Waar service level management vooral gericht is op Continuous SLA door te kijken naar de business value streams en het vaststellen van limitations en boundaries daarin, is service design vooral gericht op de forecast van de vraag naar kwaliteit en het preventief vaststellen en beheersen van risico's en daarmee voorkomen dat limitation en boundaries ontstaan. Dit wordt gedaan door een forecast van kwaliteit en het actualiseren van het Service Quality Plan. In beide gevallen worden SLA controls gevonden en gebruikt om risico's te managen. Beide value streams leveren dan ook een input aan het Service Quality Plan. Service level management doet dit echter vanuit een huidige situatie en outside in, terwijl Service design dit vanuit een toekomst perspectief doet met een inside out benadering op basis trendanalyse op basis van BI en AI.

5.4.1. Service Level Management Value stream



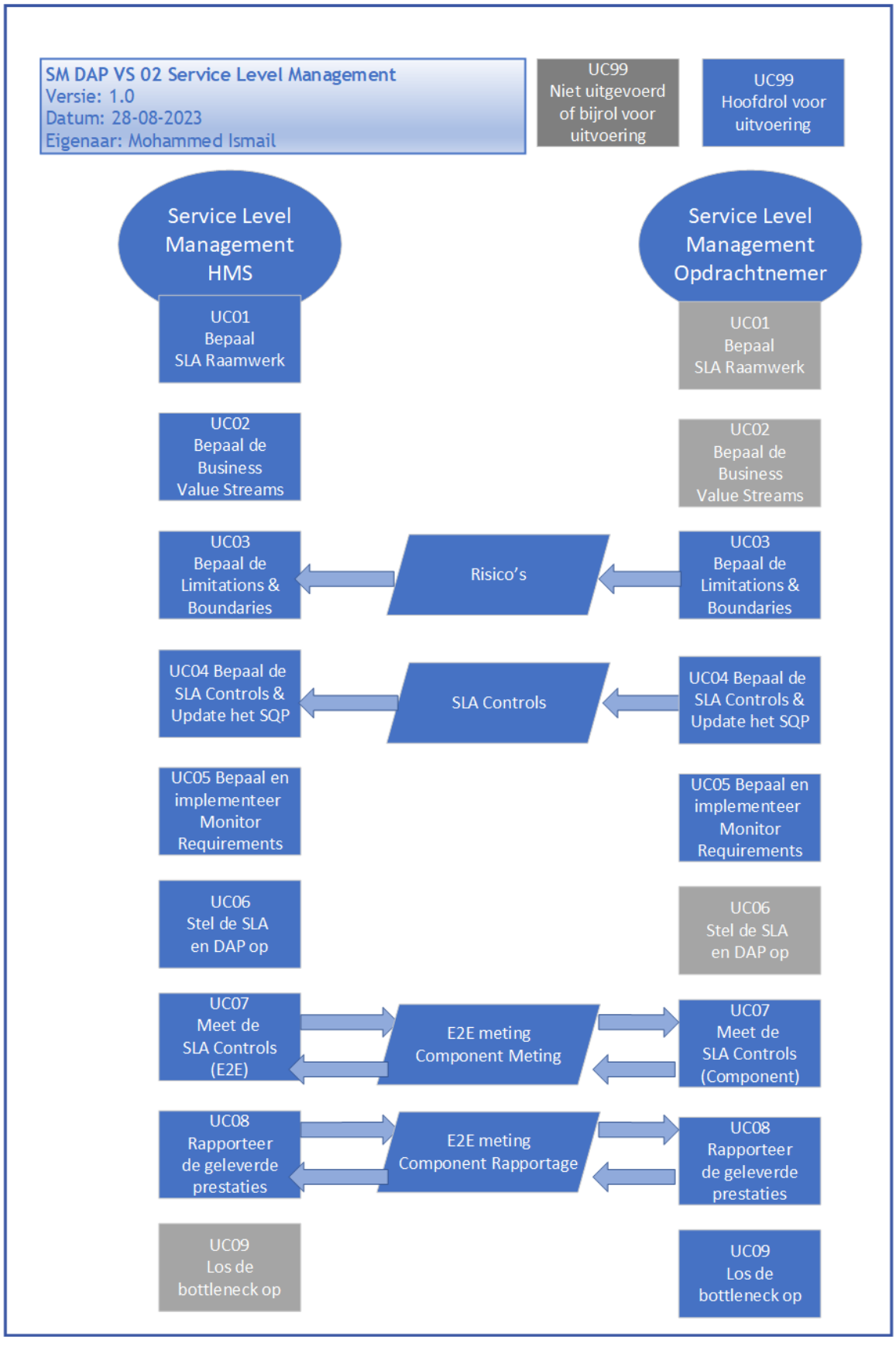
Figuur 5-4. Service Level Management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is invulling geven aan de HMS SLA controls ten einde de outcome van de HMS business value streams te verhogen.
Preconditie(s)		Er is een serviceoverleg ingepland om de bottleneck van de business value streams te elimineren dan wel te mitigeren.
Frequentie		Per jaar, per serviceoverleg (per maand) of per grote wijziging in de ICT serviceverlening.
Trigger	✓	• Tijd of een grote wijziging.

5.4.2. Service Level Management RASCI

In Tabel 5-3 is de RASCI tabel weergegeven voor de Service level management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-SLM-01: Er is maar 1 HMS Mantel SLA en 1 HMS Domein SLA Opdrachtnemer per business partner.
- PO-SLM-02: Zowel HMS als Opdrachtnemer onderkennen een Service level management value stream.



Figuur 5-5. Service Level Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bepaal SLA Raamwerk	A	R	CI	S	CI
UC02	Bepaal de business value streams	A	R	CI	S	CI
UC03	Bepaal de limitations & boundaries	A	R	-	S	S
UC04	Bepaal de SLA Controls & Update het SQP	A	R	-	S	S
UC05	Bepaal en implementeer Monitor Requirements	A	R	-	S	S
UC06	Stel de SLA en DAP op	A	R	-	S	CI
UC07	Meet de SLA Controls	A	R	-	S	S
UC08	Rapporteer de geleverde prestaties	A	R	-	S	S
UC09	Los de bottleneck op	A	-	R	CI	S

Tabel 5-3, RASCI Service level management.

5.4.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Bepaal SLA Raamwerk	• HMS bepaalt de SLA structuur met daarin de service level management documenten en leg deze vast in de Service catalogus.	
UC02	Bepaal de business value streams	• HMS bepaalt de value streams van de HMS business en HMS service management.	
UC03	Bepaal de limitations & boundaries	• HMS bepaalt in samenwerking met de Opdrachtnemer maandelijks de bottleneck in de HMS value streams op basis van een Value Service Mapping.	• Opdrachtnemer participeert actief in het vinden van de bottlenecks van de value streams van HMS.
UC04	Bepaal de SLA Controls & Update het SQP	• HMS update het Service Quality Plan maandelijks voor nieuwe risico's en SLA controls.	• Opdrachtnemer vertaalt de HMS value stream bottlenecks (risico's) naar meetbare tegenmaatregelen.
UC05	Bepaal en implementeer Monitor Requirements	• De requirements voor het E2E meten van de effectiviteit van de tegenmaatregelen worden door HMS bepaald en geïmplementeerd.	• De requirements voor het op component niveau meten van de effectiviteit van de tegenmaat-regelen worden door Opdrachtnemer bepaalt en geïmplementeerd.
UC06	Stel de SLA en DAP op	• HMS is eigenaar van alle service management documenten en stelt deze op en beheerd deze.	
UC07	Meet de SLA Controls	• HMS meet op E2E niveau de servicenormen. Deze meetwaarden bepalen of de SLA normen zijn nagekomen. • HMS vergelijkt de E2E meetgegevens met de component meetgegeven (zie Tabel 5-5).	• Opdrachtnemer bepaalt op component niveau de locatie van de verstoring. Deze meetwaarden zijn voor gebruik van de Opdrachtnemer om het beheer uit te kunnen voeren op de serviceverlening en de daarin begrepen producten.
UC08	Rapporteer de geleverde prestaties	• De E2E metingen worden aan Opdrachtnemer gerapporteerd om mee te delen dat de servicenormen wel of niet zijn gehaald.	• De componentmetingen worden aan HMS gerapporteerd om vast te stellen dat deze matchen met de E2E meetgegevens.

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
UC09	Los de bottleneck op		• Opdrachtnemer implementeert verbeteringen die nodig zijn om de bottlenecks op te lossen als mede de monitorvoorziening te tunen.

Tabel 5-4, Taakdemarcatie Service Level management.

Rode tekst moet verhuisd worden naar de betrokken value streams.

VS 2	Service Level Management
VS2.1	Er moet zijn gewaarborgd dat maandelijks een betrouwbaar overzicht wordt opgesteld over de actuele beschikbaarheid en prestaties van de service versus afgesproken beschikbaarheidseisen.
VS2.2	Overzicht van de actuele beschikbaarheid en prestatie versus afgesproken beschikbaarheidseisen maakt deel uit van de maandelijkse rapportage die wordt uitgebracht aan de door HMS daartoe aangewezen Service Level Manager.
VS2.3	De SLA is de basis waarop aan de HMS wordt gerapporteerd.
VS2.4	Er moet zijn gewaarborgd dat de nieuw overeen te komen SLA periodiek gezamenlijk geëvalueerd wordt.
VS2.5	De concept Service Level Rapportage (SLR) wordt voor elke 6e werkdag van de maand opgeleverd aan de HMS.
VS2.6	De definitieve rapportage wordt uiterlijk één week na vaststelling definitief opgeleverd aan HMS.
VS2.7	De rapportage wordt zowel schriftelijk als elektronisch beschikbaar gesteld aan HMS.
VS2.8	Op aanvraag moeten alle historisch geleverde Service Level Rapportages aan HMS zowel schriftelijk als elektronisch ter beschikking kunnen worden gesteld.
VS2.9	Services die door Opdrachtnemer worden afgenomen van derden, en die deel uitmaken van de serviceverlening in zijn geheel moeten door Opdrachtnemer worden aangeboden als onderdeel van de serviceverlening richting HMS.
VS2.10	De SLA normen en DAP afspraken zijn van toepassing op zowel de Opdrachtnemer als zijn onderaannemers.

5.4.4. Regievoering op SLA normen

Monitor Control Matrix		Component monitoring Opdrachtnemer	
		Conform de SLA norm	Niet conform de SLA Norm
E2E Metingen HMS	Conform de SLA Norm	De service norms zijn behaald	Stel vast of en hoe de E2E monitorvoorziening moet worden aangepast
	Niet conform de SLA Norm	Bepaal of en hoe de component monitorvoorziening moet worden aangepast	Bepaal welke infrastructuur of applicatie defecten het incident veroorzaken

Tabel 5-5, Monitor control matrix.

In UC-07 stelt HMS vast welke actie moet worden ondernomen in geval de E2E metingen afwijken van de component metingen.

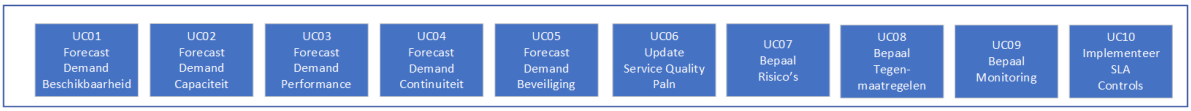
5.4.5. Service level management Rapportage

Opdrachtnemer rapporteert periodiek aan HMS de gerealiseerde service normen. Naast de standaard rapportages die de Opdrachtnemer kan bieden vereist HMS in ieder geval één overall maand rapportage. De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- SLA normen
  - Gehaalde SLA normen
  - Afwijkingen van SLA normen
    - een analyse van de oorzaken van de verstoringen (problemen en known errors)
    - een aanbeveling voor het voorkomen van incidenten (Service Improvement Plan)
    - een aanbeveling om SLA controls te creëren of te onderhouden.
- Correcties
  - aan component monitoring op basis van afwijkingen van SLA normen
  - aan componenten op basis van afwijkingen van SLA normen
  - aan SLA controls op basis van afwijkingen van SLA normen
- Monitorgegevens
  - De monitorgegevens van de hardware en software componenten in het door HMS vastgestelde formaat zoals de conversie van de meetgegevens van CI naar LCI
  - de geïmporteerde gegevens van EUX monitoring (een door HMS aan te wijzen EUX monitor tool)
  - de verklaring van afwijkingen:
    - E2E niet beschikbaar maar gerelateerde LCI's wel
    - LCI's zijn niet allemaal beschikbaar maar E2E wel
    - SLA norm afwijkingen (b.v. lagere E2E beschikbaarheid dan component beschikbaarheid)

5.5. VS03 - Service Design

5.5.1. Service Design Value stream

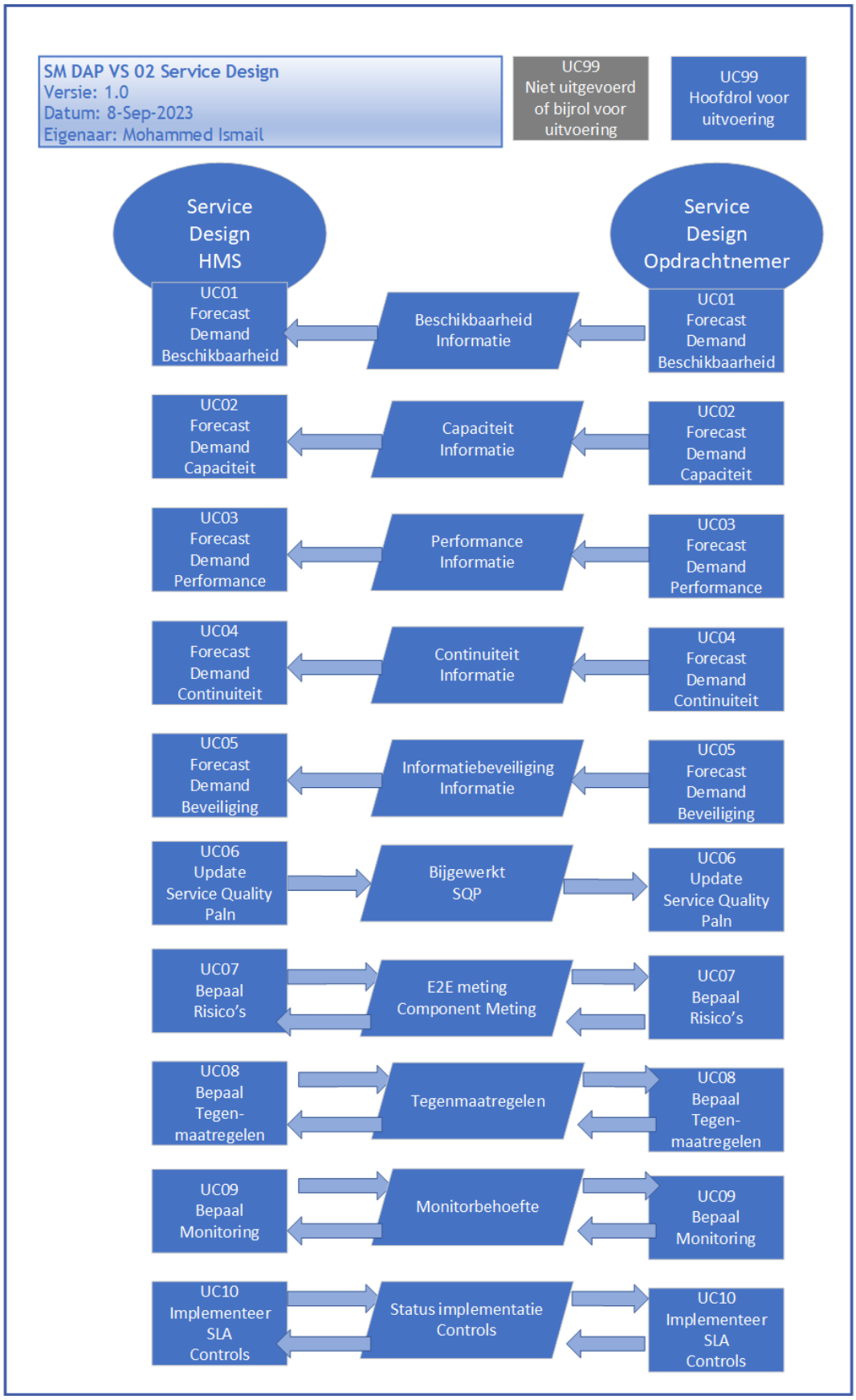


Figuur 5-6. Service Design use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om op basis van meetgegevens en extrapolatie daarvan te komen tot een forecast van de vraag naar kwaliteit teneinde proactief SLA controls te onderkennen en te implementeren.
Preconditie(s)		Er zijn meetgegevens van de ICT value streams verzameld.
Frequentie		Per maand
Trigger	✓	• Tijd en grote changes.

5.5.2. Service Design RASCI

In Tabel 5-6 is de RASCI tabel weergegeven voor de Service design value stream.



Figuur 5-7. Service Design UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Forecast demand beschikbaarheid	A	R	CI	S	S
UC02	Forecast demand capaciteit	A	R	CI	S	S
UC03	Forecast demand performance	A	R	CI	S	S
UC04	Forecast demand continuiteit	A	R	CI	S	S
UC05	Forecast demand informatie beveiliging	A	R	CI	S	S
UC06	Update Service Quality Plan	A	R	CI	S	S
UC07	Bepaal risico's	A	R	CI	S	S
UC08	Bepaal tegenmaatregelen	A	R	CI	S	S
UC09	Bepaal monitoring	A	R	CI	S	S
UC10	Implementeer SLA controls	A	R	CI	S	S

Tabel 5-6, RASCI Service Design.

5.5.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Forecast demand beschikbaarheid	• Op basis van de informatie uit event management, incident management en problem management en kengetallen uit de operationele value streams wordt een forecast gedaan van de te behalen beschikbaarheid. • Hierbij kan gebruik worden gemaakt van AI en BI oplossingen.	• Opdrachtnemer levert informatie aan die gebruikt kan worden in de forecast van beschikbaarheid.
UC02	Forecast demand capaciteit	• Op basis van de informatie uit event management, incident management en problem management en kengetallen uit de operationele value streams wordt een forecast gedaan van de te behalen capaciteit. • Hierbij kan gebruik worden gemaakt van AI en BI oplossingen.	• Opdrachtnemer levert informatie aan die gebruikt kan worden in de forecast van capaciteit.
UC03	Forecast demand performance	• Op basis van de informatie uit event management, incident management en problem management en kengetallen uit de operationele value streams wordt een forecast gedaan van de te behalen performance. • Hierbij kan gebruik worden gemaakt van AI en BI oplossingen.	• Opdrachtnemer levert informatie aan die gebruikt kan worden in de forecast performance.
UC04	Forecast demand continuiteit	• Op basis van de informatie uit event management, incident management en problem management en kengetallen uit de operationele value streams wordt een forecast gedaan van de te behalen continuïteit. • Hierbij kan gebruik worden gemaakt van AI en BI oplossingen.	• Opdrachtnemer levert informatie aan die gebruikt kan worden in de forecast van continuïteit.
UC05	Forecast demand informatie beveiliging	• Op basis van de informatie uit event management, incident management en problem management en kengetallen uit de operationele value streams wordt een	• Opdrachtnemer levert informatie aan die gebruikt kan worden in de forecast van informatie beveiliging.

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		forecast gedaan van de te behalen informatie beveiliging. • Hierbij kan gebruik worden gemaakt van AI en BI oplossingen.	
UC06	Update Service Quality Plan	• Het SQP wordt aangepast voor wat betreft de geïnventariseerde forecast	• Opdrachtnemer neemt nota van de aanpassingen in het SQP. Waar nodig wordt preventief beheer uitgevoerd • Opdrachtnemer geeft per kwartaal input aan het service quality plan teneinde nieuwe SLA controls te duiden en bestaande SLA controls effectiever en efficiënter te maken.
UC07	Bepaal risico's	• Risico's voor het niet halen van de servicenormen op basis van de forecast worden bepaald.	• Opdrachtnemer participeert in het bepalen van de risico's.
UC08	Bepaal tegenmaatregelen	• Tegenmaatregelen voor de risico's worden bepaald.	• Opdrachtnemer participeert in het bepalen van de tegenmaatregelen
UC09	Bepaal monitoring	• Benodigde monitoring van de effectiviteit van de tegenmaatregelen wordt bepaald.	• Opdrachtnemer participeert in het bepalen van de vereiste monitorvoorziening
UC10	Implementeer SLA controls	• De SLA controls worden geïmplementeerd	• Opdrachtnemer participeert in het implementeren van de monitorvoorziening.

Tabel 5-7, Taakdemarcatie Service Design.

VS 3	Service design
VS03.1	De ondersteuning van de Opdrachtnemer in de service design value stream moet waarborgen dat de SLA normen ten aanzien van de beschikbaarheid, informatiebeveiliging, capaciteit, performance, continuïteit gehaald kunnen worden. De aanpak van werkzaamheden van Opdrachtnemer worden afgestemd en door Opdrachtnemer beschreven. De opzet, bestaan en werking hiervan is onderdeel van de interne dan wel externe periodieke ISO 9001 en ISO 27001 toetsing.
VS03.2	Er moet zijn gewaarborgd dat periodiek onderzoek en waar mogelijk trendanalyse wordt uitgevoerd naar availability management, capacity management, performance management en information security management van de services (zoals toereikendheid back-up voorzieningen, redundante componenten, reservevoorraden). Dit onderzoek dient te leiden tot (geactualiseerde) beschikbaarheid- , capaciteit-, informatiebeveiliging en performanceplannen.
VS03.3	Er moet zijn gewaarborgd dat voldaan wordt aan de beschikbaarheidseisen die zijn geformuleerd in de SLA
VS03.4	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de realisatie van zowel beschikbaarheidsnorm, capaciteitsnorm, performance, continuiteitsnorm als beveiligingsnorm. Opdrachtnemer dient dit te borgen door de volgende maatregelen: • voor nieuwe of gewijzigde informatiesystemen worden waar nodig performance stresstesten uitgevoerd in de acceptatie omgeving. Hierbij wordt niet alleen de norm getoetst maar tevens de bottleneck van de norm bepaald. • middels trendanalyses worden de normen pro-actief bewaakt • middels overeengekomen marges worden pieken opgevangen
VS03.5	De beschikbaarheidseisen zullen minimaal bestaan uit eisen die per component worden gesteld aan de openstelling, servicetijden, responstijden, maximum aantal en duur van storingen per te hanteren periode.
VS03.6	Er moeten voldoende reservecomponenten in voorraad zijn om falende componenten te kunnen vervangen voor zover er spraken is van fysieke componenten buiten de Cloud omgeving. Te denken valt aan lokale Wifi componenten in geval van het KA domein.

5.5.4. Service design Rapportage

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

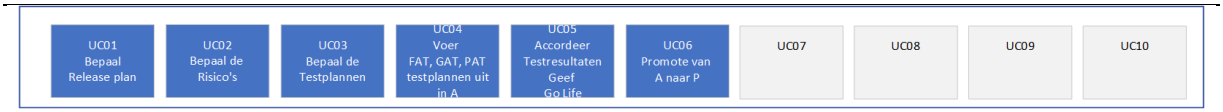
- Actuele trendinformatie over de serviceverlening ten aanzien van:
  - Capaciteit
  - Performance
  - Continuïteit

- Beschikbaarheid
- Informatiebeveiliging

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Updates voor het SQP
- Status van SLA control implementatie
- Updates ten aanzien van SLA controls
- Capaciteitsgebruik: Analyse van het gebruik van resources zoals CPU, geheugen en opslag, met inzicht in eventuele overbelaste systemen.
- Beschikbaarheid en Uptime: Het percentage tijd dat systemen en services beschikbaar waren zonder onderbreking.

5.6. VS04 - Release management Value stream



Figuur 5-8. Release Management use cases.

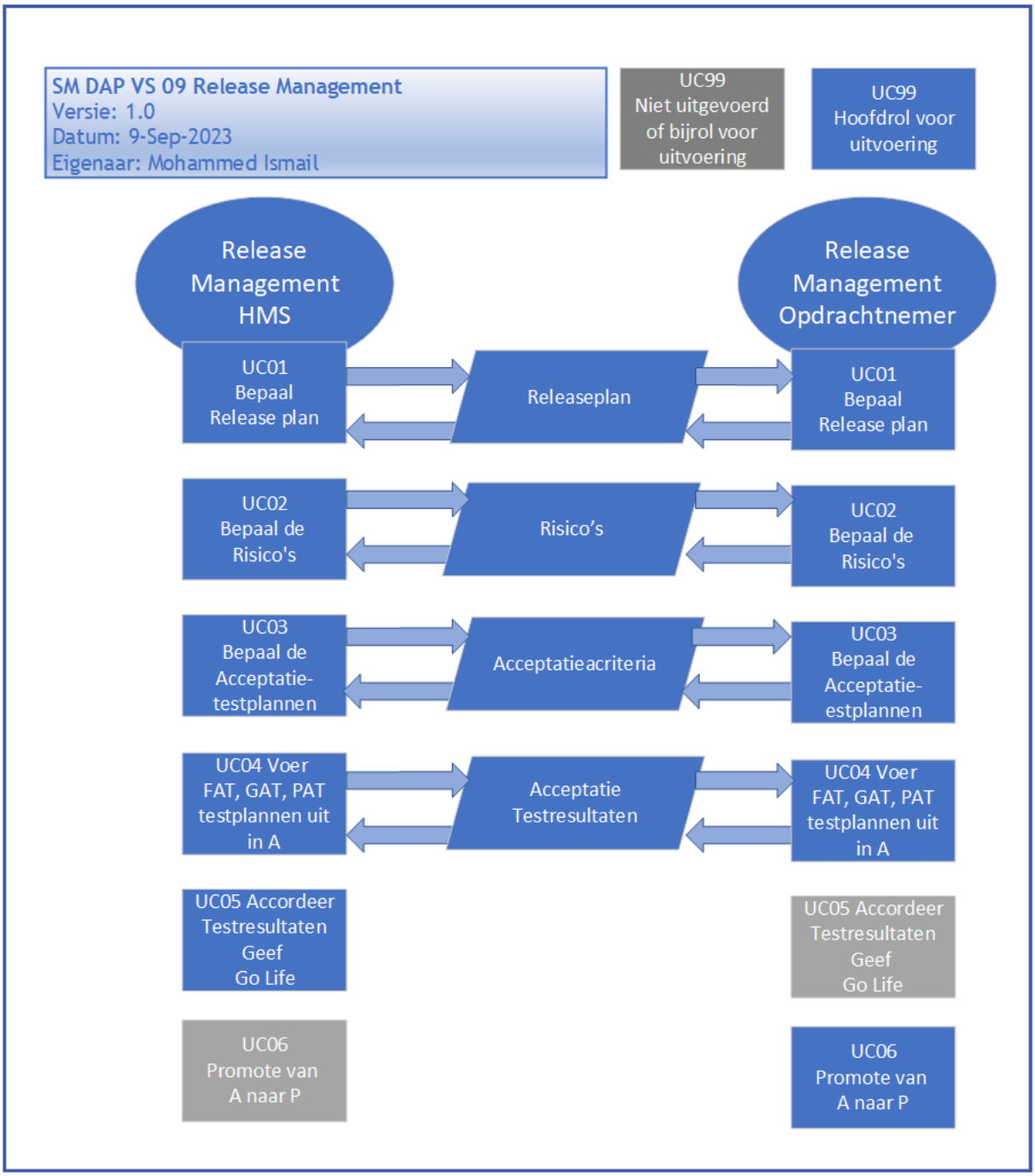
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om wijzingen aan services en/of producten gecontroleerd te deployen (uitrollen) en releasen (vrijgeven).
Preconditie(s)		Er zijn services en/of producten
Frequentie		Per sprint frequentie / vaste periodiciteit
Trigger	✓	De vrijgave van een gerealiseerde functionaliteit of sprint einde.

5.6.1. Release management RASCI

In Tabel 5-8 is de RASCI tabel weergegeven voor de Release management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-RDM-01: De registratie van releases heeft maar 1 authentieke bron voor de SLA normbewaking en rapportage.
- PO-RDM-03: In Figuur 4-3 is release management gedemarceerd in het domein van HMS. Dit betekent dat HMS de regie voert over releases en de Opdrachtnemer deze uitvoert. Beide partijen dienen echter hecht samen te werken.

De in Figuur 5-9 weergegeven demarcatie geldt voor alle releases, versies en patches ten aanzien van de met de Opdrachtnemer afgesproken serviceverlening.



Figuur 5-9. Release management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Bepaal release plan	A	R	CI	S	S
UC02	Bepaal de Risico's	A	CI	R	S	S
UC03	Bepaal de Testplannen	A	R	CI	S	S
UC04	Voer FAT, GAT, PAT testplannen uit in A	A	R	CI	S	S

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
UC05	Accordeer Testresultaten Geef Go Life	A	R	CI	S	CI
UC06	Promote van A naar P	A	CI	R	CI	S

Tabel 5-8, RASCI Release Management.

5.6.2. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

De in Tabel 5-9 op genomen use case beschrijven de OTAP procedure van HMS.

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Bepaal release plan	• De uitrol van hardware en software (deployment) en het vrij geven aan de gebruiker (release) dient gepland te worden in de tijd op basis van changes die zijn goedgekeurd om doorgevoerd te worden. • De planning is of gebaseerd op een waterval aanpak met een change kalender of op basis van een Agile aanpak waarbij gebruik wordt gemaakt van een CI/CD secure pipeline. • In dit laatste geval is er een continue planning die gebaseerd is op het ritme van de CI/CE secure pipeline	• Opdrachtnemer stemt de deployment en release tijden af met HMS.
UC02	Bepaal de Risico's	• De risico's kunnen ontleend worden aan de Generieke en Specifieke Acceptatiecriteria (GSA) stappen die binnen de value stream Change Enablement zijn uitgevoerd	• De opdrachtnemer assisteert waar nodig bij bedenken van tegenmaatregelen van de release risico's.
UC03	Bepaal de Testplannen	• De testcases worden geschreven door HMS	• De opdrachtnemer assisteert waar nodig bij het opstellen van de testplannen.
UC04	Voer FAT, GAT, PAT testplannen uit in A	• Eventueel voert HMS de GAT uit maar bij voorkeur is dit geautomatiseerd in een CI/CD secure pipeline	• Opdrachtnemer voert de FAT, GAT en PAT uit.
UC05	Accordeer Testresultaten Geef Go Life	• HMS dient de FAT, GAT en PAT testresultaten goed te keuren of af te keuren	
UC06	Promote van A naar P		• Opdrachtnemer promote de software • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor versiebeheer • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een Definitive Media Library

Tabel 5-9, Taakdemarcatie Release management.

VS04	**Release management**
VS04.1	De Opdrachtnemer voert alleen wijzigingen door die door HMS zijn geaccepteerd in de acceptatie omgeving middels automatisch of handmatig uitgevoerde acceptatiecriteria. Uitzonderingen moeten door HMS en de Opdrachtnemer zijn goedgekeurd.
VS04.2	HMS kan van Opdrachtnemer aanvullende omgevingen verlangen, zoals een test omgeving, training omgeving en dergelijke.
VS04.3	De Opdrachtnemer houdt een release kalender bij van uit te rollen hardware en software en stemt deze af met HMS.
VS04.4	De Opdrachtnemer houdt een releaseline bij per informatiesysteem zoals in de template van HMS aangegeven (inventarisatie van hardware en software per informatiesysteem).
VS04.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van de vereiste licenties, de verlenging daarvan, de vereiste seats en dergelijke voor systeemprogrammatuur.

5.6.3. Release management Rapportage

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

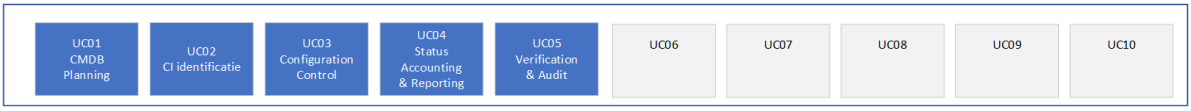
- Release Planning: Planning voor het uitrollen (deployment) van nieuwe releases, inclusief schema's, roll-outfasen en te betrekken stakeholders.
- Wijzigingsinformatie: Gedetailleerde informatie over de wijzigingen en verbeteringen die in elke release zijn opgenomen.
- Release Documentatie: Documentatie over de nieuwe functies, verbeteringen en oplossingen die in de release zijn opgenomen.
- Testresultaten: Resultaten van testactiviteiten, zoals functionele tests, integratietests en regressietests, om de kwaliteit van de release te valideren.
- Goedkeuringsprocessen: Goedkeuring workflows en -procedures die zijn gevolgd voordat een release wordt geïmplementeerd.
- Communicatieplannen: Plannen voor communicatie met belanghebbenden over de komende release, inclusief impact en voordelen.
- Uitrolplannen: Gedetailleerde plannen voor het uitrollen van de release naar productieomgevingen, inclusief roll-backplannen.

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Aantal Releases: Het aantal uitgebrachte releases gedurende de maand wordt gerapporteerd, inclusief een prognose van wat zich in de pipeline bevindt.
- Releasekwaliteit: Evaluatie van de kwaliteit van de releases op basis van testresultaten en feedback van gebruikers.
- Goedkeuringsprocessen: Een overzicht van goedkeuringsprocedures die zijn gevolgd voor elke release.
- Uitrolsucces: Evaluatie van hoe soepel en succesvol de uitrol van elke release verliep.
- Communicatie-effectiviteit: Beoordeling van de communicatie met belanghebbenden en gebruikers over de nieuwe releases.
- Naleving van Normen: Evaluatie van hoe goed releases voldoen aan normen en kwaliteitsrichtlijnen.

5.7. VS05 - Service Configuration management

5.7.1. Service Configuration management Value stream



Figuur 5-10. Service Configuration Management use cases.

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om de status van de configuratie items die in de vorm van services worden ingezet te bewaken.
Preconditie(s)		De decompositie van ICT services in (Logische) Configuratie Items is bekend.
Frequentie		Per wijziging of nieuwe (LCI)
Trigger	✓	Een mutatie in de samenstelling van een ICT service of een verificatie (toet door gebruik) of audit (jaarlijkse inventarisatie).

5.7.2. Service Configuration management RASCI

In Tabel 5-10 is de RASCI tabel weergegeven voor de Service Configuration management value stream op basis van de volgende policies:

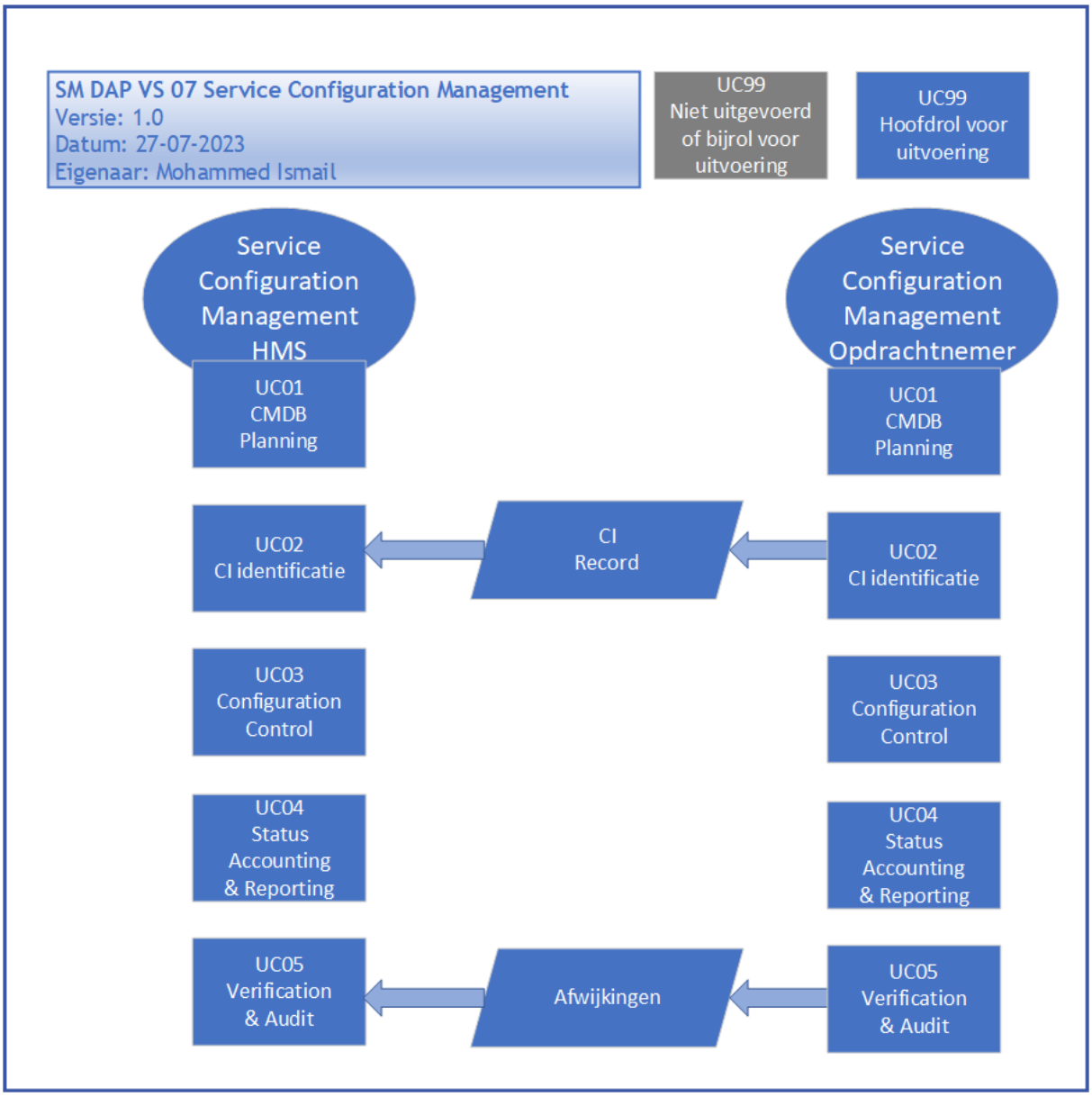
- PO-CFM-01: De registratie van Service Configuration Item (CI) heeft maar 1 authentieke bron voor de SLA normbewaking en rapportage.
- PO-CFM-03: In Figuur 4-3 is Service Configuration management gedemarceerd in het domein van de opdrachtnemer. Dit betekent dat HMS niet de low level CI's administeert maar wel de Logische CI's

(LCI). Op deze wijze kan HMS wel meedenken bij een risico/impact analyse voor een change maar hoeft HMS niet alle details van alle CI's die de Opdrachtnemer beheerd te synchroniseren.

De in

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	CMDB planning	A	CI	R	S	S
UC02	CI Identificatie	A	CI	R	S	S
UC03	Configuration control	A	CI	R	S	S
UC04	Status Accounting & Reporting	A	CI	R	S	S
UC05	Verification & Audit	A	CI	R	S	S

Tabel 5-10 weergegeven demarcatie geldt alleen voor CI's ten aanzien van de met de Opdrachtnemer afgesproken serviceverlening. Opdrachtnemer registeert alle CI's die betrokken zijn bij de serviceverlening met adequate diepgang zodat andere service management value streams daar hun informatie uit kunnen putten. HMS boekt niet alle CI's zoals Opdrachtnemer die boekhoudt maar slechts CI's op een logisch niveau. Zo zal HMS wel een change voor een versie of patch van een RDBMS of OS goedkeuren maar niet daarvoor een update doen van het CI in de CMDB. Deze high level CI's worden door HMS als Logisch CI (LCI) in Topdesk geadministreerd. Wel moet de Opdrachtnemer desgewenst inzage geven in de CMDB.



Figuur 5-11. Service Configuration Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	CMDB planning	A	CI	R	S	S
UC02	CI Identificatie	A	CI	R	S	S
UC03	Configuration control	A	CI	R	S	S
UC04	Status Accounting & Reporting	A	CI	R	S	S
UC05	Verification & Audit	A	CI	R	S	S

Tabel 5-10, RASCI Service Configuration Management management.

5.7.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	CMDB planning	• HMS bepaalt welke scope (wat wel en wat niet te registreren) en de diepte (lagen) en detaillering (welke attributen) van een LCI worden geadministreerd. • Een LCI is een Logisch Configuratie Item dat HMS registreert op basis van de CI's in de CMDB van Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer en HMS stemmen de detaillering van het LCI af, zodat HMS alleen op abstracte wijze zicht houdt op de CMDB van Opdrachtnemer en niet alle details van CI's van Opdrachtnemer hoeft over te nemen maar toch LCI's kan koppelen aan incidenten, problems en changes. • Opdrachtnemer geeft updates van de LCI's door aan HMS.	• Opdrachtnemer bepaalt welke scope (wat wel en wat niet te registreren) en de diepte (lagen) en detaillering (welke attributen) van een CI worden geadministreerd.
UC02	CI Identificatie	• HMS definieert de LCI's	• Opdrachtnemer definieert de CI's • Opdrachtnemer legt de relatie in zijn CMDB tussen de LCI's en CI's zodat deze te relateren zijn aan elkaar
UC03	Configuration control	• HMS ontvangt afwijkingen die tijdens de uitvoer door Opdrachtnemer zijn geconstateerd in de configuration control stap.	• Opdrachtnemer voert het beheer uit van de LCI en CI records in de zin van: ○ Vastleggen baseline informatie. Dit omvat het vaststellen van de huidige status van de (L)CI's in de vorm van een baseline. Deze baseline wordt gebruikt om referentiepunt in toekomstige changes ○ Beheer van changes. Dit omvat het borgen dat alleen geëvalueerde en geautoriseerde changes worden vastgelegd ○ Minimaliseren risico's'. Dit omvat het bepalen van de impact van changes op basis van de (L)CI's ○ Behoud van integriteit en stabiliteit. Dit voorkomt illegale changes of ongeplande changes die de integriteit en stabiliteit van de serviceverlening verstoren ○ Traceerbaarheid en Verantwoording. Dit omvat het bijhouden van een audit trail van alle wijzigingen aan de CMDB, wie die mutaties heeft uitgevoerd, waarom die changes zijn gemaakt en wanneer die changes zijn gemaakt ○ Validatie en testing. Voorgestelde changes worden gevalideerd en getest om vast te stellen dat deze goed zijn gereviewd en getest zodat voor in productie name bekend is of voldaan wordt aan de kwaliteit standaarden.
UC04	Status Accounting & Reporting		• Opdrachtnemer bewaakt de status van de LCI en CI's • Opdrachtnemer rapporteert over de LCI's aan HMS
UC05	Verification & Audit	• Jaarlijks wordt in opdracht van HMS een audit verricht op het service configuration management proces • Deze audit komt in overleg met HMS totstand	• Opdrachtnemer verifieert gedurende het gebruik van de CMDB. Zoals gedurende het gebruik van CI voor de afhandeling van changes en past afwijkingen aan • Opdrachtnemer ontvangt de resultaten van de jaarlijkse audit.

Tabel 5-11, Taakdemarcatie Service Configuration management.

VS05	Configuration management
VS05.01	Elk Configuratie Item heeft een unieke identificatie. Deze identificatie wordt in de CMDB geregistreerd. Dit configuratiebeheersysteem bevat de actuele configuratiegegevens van alle componenten die onderdeel zijn van de dienst en van de middelen die worden ingezet voor de IT-serviceverlening.
VS05.02	Er moet zijn gewaarborgd dat alleen geautoriseerde en identificeerbare Configuratie Items (CI's) en Logische Configuratie Items (LCI's) worden vastgelegd in de CMDB.
VS05.03	Er moet worden gewaarborgd dat in het configuratiebeheersysteem een relatie wordt gelegd tussen de Logische Configuratie-items en de Configuratie-items.
VS05.04	Er moet zijn gewaarborgd dat in de vastgelegde configuratierecords zowel de actuele status als de geschiedenis van de statuswijzigingen is opgenomen.
VS05.05	Het configuratiebeheersysteem bevat van elk Configuratie Item dat onderdeel uitmaakt van de dienst, de naam van de eigenaar. In geval van Configuratie Items die onderhouden worden door derden is dat de naam van de betreffende organisatie.
VS05.06	Er moet zijn gewaarborgd dat de Configuratie Items zoals geregistreerd in het configuratiebeheersysteem in overeenstemming zijn met de feitelijke configuratie van de dienst.
VS05.07	Er moet zijn gewaarborgd dat periodiek wordt gecontroleerd dat geen gebruik wordt gemaakt van ongeautoriseerde componenten.
VS05.08	Er moet zijn gewaarborgd dat te allen tijde actuele configuratie-informatie beschikbaar is voor Incidenten-, Probleem- en Wijzigingenbeheer alsmede voor medewerkers van Operationeel beheer.

5.7.4. Configuratie management Rapportage

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

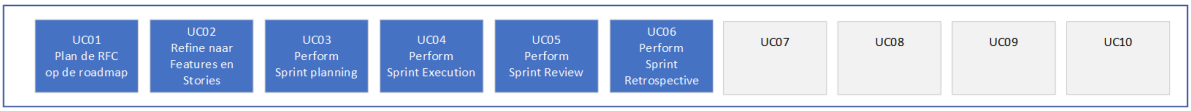
- Configuratie-items (CIs): Een gedetailleerde lijst van alle configuratie-items die deel uitmaken van de IT-infrastructuur, zoals servers, netwerkapparaten, software, databases, enzovoort.
- Configuratie-attributen: De specifieke attributen en eigenschappen van elke CI, zoals serienummers, versienummers, IP-adressen, locaties, enzovoort.
- Relaties tussen CIs: Informatie over de relaties en afhankelijkheden tussen verschillende CIs, bijvoorbeeld welke applicaties op welke servers draaien.
- Configuratiehistorie: Een logboek van wijzigingen in configuratie-items, inclusief wijzigingsdatum, auteur en beschrijving van de wijziging.
- Goedkeuringsprocessen: Informatie over het goedkeuringsproces voor wijzigingen in de configuratie, inclusief betrokken stakeholders en de goedkeuringsstatus.
- Impactanalyse: Mogelijkheid om de potentiële impact van wijzigingen in de configuratie op andere CIs en services te analyseren.
- Versiebeheer: Bijhouden van verschillende versies van configuratie-items en de mogelijkheid om eerdere versies te herstellen.
- Gebruikersoverzicht: CI's per gebruiker.

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Aantal Wijzigingen: Het totale aantal wijzigingen dat gedurende de maand in de configuratie is aangebracht.
- Goedgekeurde Wijzigingen: Een overzicht van de wijzigingen die zijn goedgekeurd en geïmplementeerd.
- Wijzigingen zonder goedkeuring: Een overzicht van de wijzigingen die zijn geïmplementeerd zonder goedkeuring.
- Wijzigingsimpact: Analyse van de impact van wijzigingen op andere configuratie-items en services.
- Configuratiestatus: Overzicht van de huidige status van de configuratie, inclusief wijzigingen en eventuele discrepanties.
- Versiebeheer: Informatie over eventuele configuratieversies die zijn gemaakt of hersteld.
- Gebruikersoverzicht: CI's per gebruiker en de kosten hiervan.

5.8. VS06 - Change Enable management

5.8.1. Change Enable management Value stream



Figuur 5-12. Change Enable Management use cases.

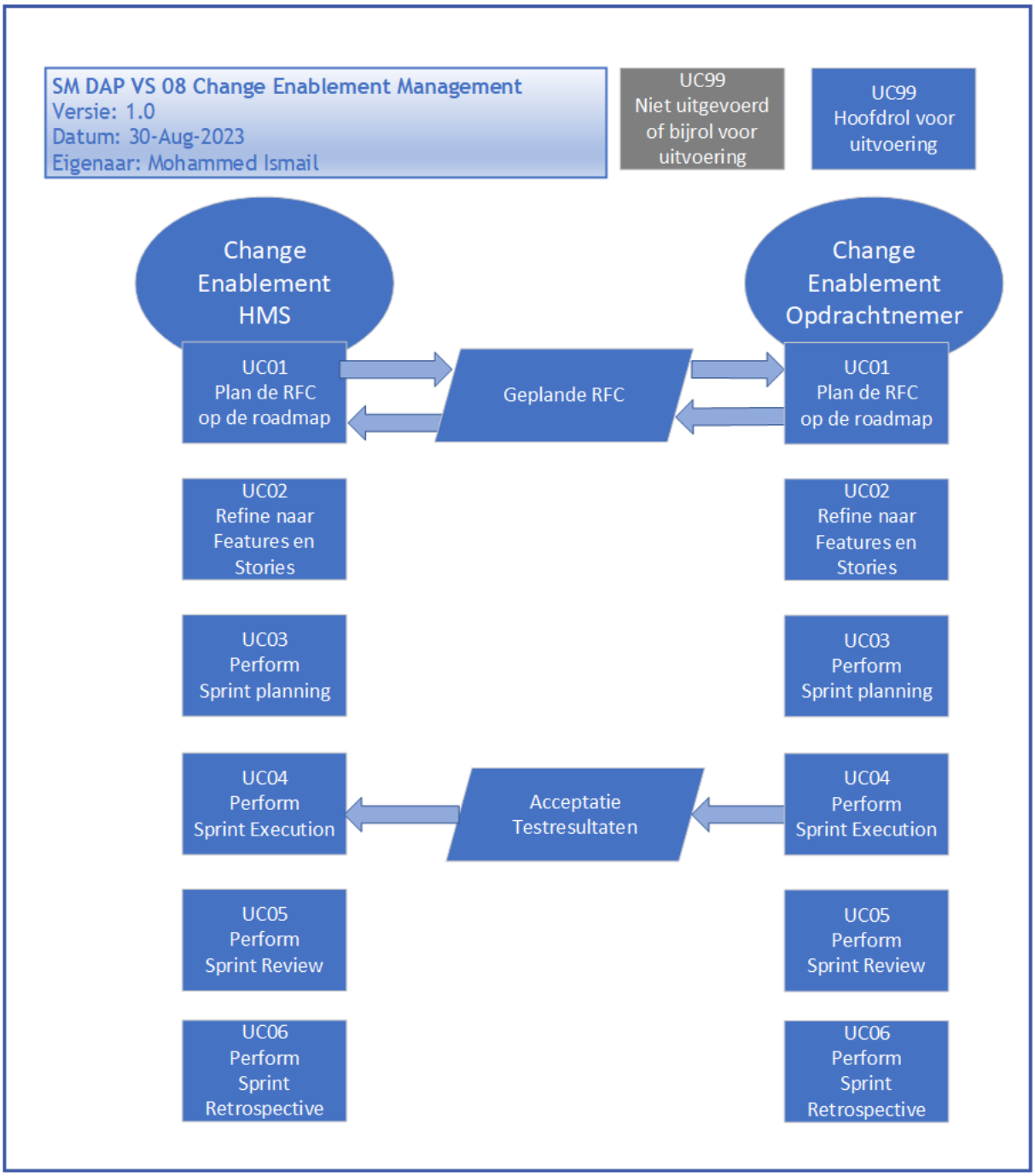
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om normal en major changes gecoördineerd te laten plaatsvinden.
Preconditie(s)		Er is een wijzigingsbehoefte (RFC)
Frequentie		Per RFC
Trigger	✓	Het indienen van een RFC

5.8.2. Change Enable management RASCI

In Tabel 5-12 is de RASCI tabel weergegeven voor de Change Enable management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-CHM-01: De registratie van changes heeft maar 1 authentieke bron voor de SLA normbewaking en rapportage.
- PO-CHM-03: In Figuur 4-3 is Change Enable management gedemarceerd in zowel het domein van HMS als de opdrachtnemer. Dit betekent dat HMS de regie voert over changes en de Opdrachtnemer deze uitvoert. HMS kan wel meedenken bij de risico/impact analyse voor een change.
- PO-CHM-04: HMS hanteert een Agile aanpak ten aanzien van Change Enablement. Hierin wordt wel gesproken over RFC's die als change verzoek worden ingediend bij de Opdrachtnemer. In de regievoering naar de Opdrachtnemer wordt echter een Agile interface verwacht in de zin van een Product Backlog met een Product owner die deze Product Backlog beheert. Daarom zijn de use case van Change Enablement gekozen in analogie van een Agile Scrum ontwikkelproces. Eventueel is een andere Agile aanpak zoals Kanban ook goed.

De in Figuur 5-13 weergegeven demarcatie geldt alleen voor RFC's ten aanzien van de met de Opdrachtnemer afgesproken serviceverlening. Opdrachtnemer registreert alle RFC's die betrokken zijn bij de serviceverlening zodat andere service management value streams daar hun informatie uit kunnen putten. HMS boekt alle RFC's zoals Opdrachtnemer die boekhoudt maar hoeft niet alle details vast te leggen zoals uit te voeren taken.



Figuur 5-13. Change Enablement UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Plan de RFC op de roadmap	A	R	CI	S	S
UC02	Refine naar Features en stories	A	R	CI	S	S
UC03	Perform sprint planning	A	CI	R	S	S
UC04	Perform sprint execution	A	CI	R	S	S

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
UC05	Perform sprint review	A	CI	R	S	S
UC06	Perform sprint retrospective	A	CI	R	S	S

Tabel 5-12, RASCI Change Enablement.

5.8.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Plan de RFC op de roadmap	• De change manager van HMS ○ krijgt toegang tot een ticket tracking tool waarin RFC's in de vorm van Epics of stories kunnen worden opgevoerd ○ geeft in de Epic of story aan wat de business value is die bereikt wordt door deze RFC. ○ geeft in een userstory aan wat de bedoeling is ○ beschrijft in de vorm van Given-When-Then formaat aan wat de acceptatiecriteria zijn voor de RFC ○ gaat wel of niet akkoord met de gegeven prioriteit • Per RC wordt het type RFC bnepaald: ○ Additieve changes (normaal nacalculatie muv W&R) ○ Adaptieve changes (aanpassingen voor de stack zoals MS Windows releasesin licentieprijs) ○ Correctieve changes (garantie op bug fixing) ○ Preventieve changes (security patches) ○ Perfectieve changes (normaal nacalculatie)	• De product owner van de Opdrachtnemer ○ accepteert de Epic of Story ○ prioriteert de Epic of story
UC02	Refine naar Features en stories	• De HMS change manager ○ kan tijdens het refinement assisteren ○ verifieert het resultaat van de refinement • HMS hanteert het GSA stappenplan ingeval van Epics en Features om de risico's van de changes te managen. Zie hieronder een beschrijving van dit GSA stappenplan.	• Het Agile Scrum team van de Opdrachtnemer voert waar nodig een refinement uit op de product backlog
UC03	Perform sprint planning	• De Product owner van de HMS vertegenwoordigt de HMS change manager (die stakeholder is).	• Het Agile Scrum team van de Opdrachtnemer neemt de features / stories op in de sprintplanning
UC04	Perform sprint execution	• De HMS change manager beantwoordt vragen van de Product Owner van de HMS • De HMS change manager accepteert het resultaat	• Het Agile Scrum team van de Opdrachtnemer ○ realiseert de feature / story ○ voert de acceptatietesten uit • De Product Owner van HMS verzamelt de acceptatietest resultaten en in overleg met de HMS change manager wordt het een GO gegeven op de feature / story
UC05	Perform sprint review	• De HMS change manager participeert in de Sprint Review sessie als stakeholder	• De Product Owner van de HMS sluit de sprint af.
UC06	Perform sprint retrospective	•	• Het Agile team voert een restrospective uit

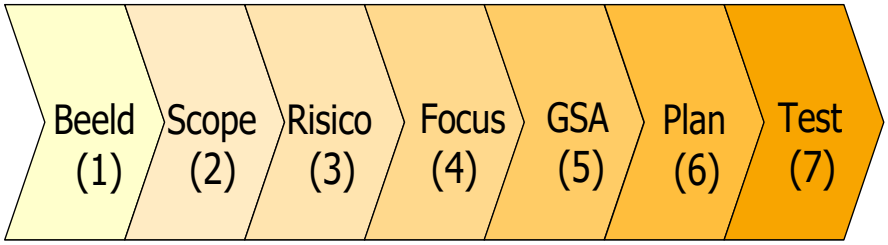
Tabel 5-13, Taakdemarcatie Change Enablement.

VS06	Change management
VS06-01	Er moet gewaarborgd zijn dat alle aanvragen voor wijzigingen en onderhoud van systemen en relaties gestandaardiseerd zijn en worden behandeld volgens de afgesproken change enablement procedures.
VS06-02	Wijziging en/of vervanging van de programmatuur mag niet tot gevolg hebben dat de services niet meer aan de eisen en specificaties voldoen zoals vastgelegd in de SLA, wet- en regelgeving en/of andere documenten.
VS06-03	Er moet zijn gewaarborgd dat alleen gecontroleerd aangeleverde RfC's (via de Service Level Manager, Functioneel Beheerder of andere specifiek benoemde contactpersonen van de beheerorganisatie van HMS) in behandeling worden genomen.
VS06-04	Er moet zijn gewaarborgd dat elk RfC wordt geregistreerd in de wijzigingenadministratie en dat daarbij het moment van ontvangst, het moment van indienen bij HMS, het moment van acceptatie door HMS en het moment van implementatie van het RfC wordt vastgelegd.
VS06-05	Er moet zijn gewaarborgd dat van elk verzoek – middels urgentie en impact - de prioriteit wordt vastgesteld door de door HMS daartoe aangewezen Service Level Manager.
VS06-06	Er moet zijn gewaarborgd dat de afgesproken procedure wordt doorlopen voor het vaststellen van de klasse van de wijziging.
VS06-07	Er moet zijn gewaarborgd dat HMS op de hoogte wordt gebracht van de klasse waarin de wijziging is ingedeeld.
VS06-08	Er moet zijn gewaarborgd dat de status van het RfC in de wijzigingenadministratie wordt bijgewerkt naar aanleiding van elk genomen besluit.
VS06-09	Er moet zijn gewaarborgd dat een actuele planning beschikbaar is van de realisatie en voorziene implementatie van elk geautoriseerd RfC, rekening houdend met de afspraken die gemaakt zijn over beschikbaarheid.
VS06-10	Er moet zijn gewaarborgd dat bij de implementatie van een wijziging een actueel en met HMS overeengekomen implementatie- c.q. stappenplan gebruikt wordt.
VS06-11	Er moet zijn gewaarborgd dat vóór implementatie getest wordt dat de wijziging naar verwachting functioneert.
VS06-12	Er moet zijn gewaarborgd dat ten tijde van implementatie een fallbackscenario beschikbaar is om in geval van onvoorziene problemen de wijziging terug te kunnen draaien.
VS06-13	Er moet zijn gewaarborgd dat het in gebruik nemen van nieuwe/gewijzigde diensten geschiedt aan de hand van vooraf vastgelegde afspraken over de acceptatie van de dienst door HMS.
VS06-14	Er moet zijn gewaarborgd dat uitgevoerde wijzigingen tijdig worden teruggekoppeld aan de Service Desk, incident management en problem management van Opdrachtnemer, alsmede aan de Service Level Manager en Functioneel beheer van HMS communicatie binnen de organisatie van HMS.
VS06-15	Er moet zijn gewaarborgd dat het realiseren en testen van wijzigingen geen onvoorziene en niet overeengekomen neveneffecten kan hebben voor de afgesproken beschikbaarheidseisen.
VS06-16	Er moet zijn gewaarborgd dat elke gerealiseerde wijziging aan de hand van formele procedures getest wordt voor implementatie. De test dient erop gericht te zijn om vast te stellen in welke mate de wijziging invloed heeft op: • De werking en functionaliteit van de serviceverlening. • Effect op de (kwaliteit van) de dienstverlening zoals gedefinieerd in de SLA • Impact op de beveiliging, capaciteit, performance en betrouwbaarheid van de IT-serviceverlening.
VS06-17	Er moet zijn gewaarborgd dat testrapporten worden opgesteld naar aanleiding van uitgevoerde testwerkzaamheden.
VS06-18	Er moet zijn gewaarborgd dat voor elke implementatie formele toestemming is gegeven van HMS op grond van onder andere de aanwezigheid van testrapporten, impactanalyses en fallbackscenario's.
VS06-19	Er moeten voldoende maatregelen zijn getroffen om te waarborgen dat onderhoud aan de service geautoriseerd plaatsvindt. Dit wil zeggen dat aan elke onderhoudshandeling een

VS06	Change management
	geautoriseerd RfC of geautoriseerd onderhoudsplan ten grondslag dient te liggen en dat dit uitsluitend conform verzoek wordt uitgevoerd.
VS06-20	Er moet zijn gewaarborgd dat onderhoud uitsluitend plaatsvindt binnen de grenzen van de afgesproken beschikbaarheid.
VS06-21	Er moet zijn gewaarborgd dat Opdrachtnemer inzicht heeft in de planning van werkzaamheden die aan (onderdelen van) dienst moeten worden verricht door door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers.
VS06-22	Er moet zijn gewaarborgd dat door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers die werkzaamheden hebben verricht aan (onderdelen van) de service daarvan terugkoppeling geven, waarbij aangegeven wordt welke handelingen uitgevoerd zijn en tot welke wijzigingen deze handelingen hebben geleid.
VS06.23	Er moet zijn gewaarborgd dat de uitvoering van werkzaamheden van door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers geen onvoorziene en niet overeengekomen neveneffecten heeft voor de afgesproken beschikbaarheidseisen.
VS06.24	Er moet zijn gewaarborgd dat documentatie en procedures, behorend bij gewijzigde (onderdelen van) de dienst, tijdig worden geactualiseerd.
VS06.25	Procedures moeten waarborgen dat de voortgang van het implementeren van wijzigingen voortdurend wordt bewaakt.
VS06.26	Er moet zijn gewaarborgd dat lang openstaande RfCen die niet tijdig dreigen te kunnen worden afgehandeld, gesignaleerd worden.
VS06.27	Er moet zijn gewaarborgd dat HMS tijdig op de hoogte wordt gesteld wanneer RfCen niet binnen de afgesproken termijn kunnen worden afgehandeld.
VS06.28	Escalatieprocedures moeten waarborgen dat wijzigingen op efficiënte wijze worden opgelost binnen de daarvoor gestelde tijdsduur. Dit betekent dat deze procedures moeten voorzien in escalatie op het moment dat niet kan worden voldaan aan de afspraken. In ieder geval worden 95% van alle wijzigingen binnen de afgesproken tijd afgehandeld.
VS06.29	Er moet zijn gewaarborgd dat indien een RfC een mutatie tot gevolg heeft voor een Configuratie Item (CI) dat onderdeel uitmaakt van de service dit tijdig wordt bijgewerkt in het Configuration Management Data Base (CMDB).
VS06.30	Er moet zijn gewaarborgd dat RfC's periodiek geëvalueerd worden, waarbij ingegaan wordt op de vraag of er onvoorziene en/of ongewenste neveneffecten zijn (geweest) voor de functionaliteit, beschikbaarheid, capaciteit, performance en beveiliging van de IT-serviceverlening;
VS06.31	Er moet zijn gewaarborgd dat de status van de wijziging, inclusief datum en tijd van realisatie, bijgewerkt wordt in de wijzigingenadministratie nadat de wijziging succesvol is gerealiseerd.
VS06.32	Periodiek wordt door Opdrachtnemer aan HMS gerapporteerd over change enablement.
VS06.33	Opdrachtnemer neemt deel aan de acceptatieprocedure zoals deze door HMS is gedefinieerd aan de hand van het zogenaamde GSA stappenplan. In dit stappenplan worden alle projecten en significante wijzigingen geaccepteerd middels de stappen: beeldvorming, scoping, risico analyse, teststrategie, generieke en specifieke acceptatiecriteria bepaling, testplannen definitie – uitvoering en rapportage. Hiertoe volgt de Opdrachtnemer de procedures, template en planning die HMS opstelt en zet tijdig de mensen met de juiste competenties in op de afgesproken deliverables juist, volledig en tijdig op te leveren.
VS06.34	Opdrachtnemer participeert op verzoek van HMS in de projecten en wijzigingen aangaande de informatiesystemen van HMS.
VS06.35	Opdrachtnemer draagt zorg voor het definiëren van nieuwe standaard wijzigingen door per kwartaal de wijzigingen over het afgelopen jaar te evalueren en te kijken welke nieuwe standaard wijzigingen mogelijk zijn. Nadat de nieuwe standaard RfC's door het CAB van HMS zijn geaccordeerd worden deze toegevoegd aan het DAP. HMS streeft naar zoveel mogelijk standaardisering van de dienstverlening en standaard wijzigingen passen daar prima in.

GSA staat voor Generieke en Specifieke Acceptatiecriteria. Het GSA stappenplan is erop gericht om acceptatiecriteria te bepalen voor nieuw te ontwikkelen informatiesystemen of wijzigingen aan bestaande informatiesystemen.

GSA stappenplan
Binnen dit stappenplan worden zeven stappen doorlopen zoals hieronder afgebeeld:



1. **Stap 1: Beeldvorming**
   De eerste stap is het bepalen van het beeld van de business value streams waarvoor het informatiesysteem wordt gebouwd of veranderd. Vervolgens wordt een plaat gemaakt van de applicatie en de omgeving waarmee de applicatie communiceert. Als derde onderdeel van de beeldvorming wordt een plaat gemaakt van de infrastructuur die wordt geraakt door het informatiesysteem. Deze platen geven een beeld van het te accepteren informatiesysteem en de relatie met de business value streams, andere informatiesystemen en infrastructuur. De Opdrachtnemer dient te participeren in het opstellen van deze platen.

2. **Stap 2: Scope**
   Op basis van de beeldvorming wordt in stap twee een decompositie gemaakt van de applicatieplaat en de infrastructuur in de vorm van bouwstenen (System Building Blocks). Deze SBB's worden in de vervolgstappen als basis gebruikt om risico's, acceptatiecriteria en testcases vast te stellen. Dit resulteert in een SBB-A (applicatie) en een SBB-T plaat (technologie). Vervolgens worden de use cases, die de functionaliteit van het informatiesysteem beschrijven, afgebeeld met behulp van de bouwstenen die in de SBB-A en SBB-I plaat in kaart zijn gebracht. Per use case wordt het te doorlopen pad van de applicatie en de infrastructuur bepaald. De usecase platen, die hier het resultaat van zijn, geven de afbakening weer van de functionaliteit die geaccepteerd moet worden. De Opdrachtnemer dient te participeren in het opstellen van deze platen.

3. **Stap 3: Risico**
   Als de beeldvorming en de scoping afgerond zijn is er genoeg informatie beschikbaar om de risico's te bepalen voor het in gebruik nemen van het informatiesysteem. Hierbij worden vanuit elke betrokken discipline specialisten betrokken. De risico's worden vanuit een brainstormsessie (met de specialisten) bepaald. Per risico wordt het gewicht van het risico bepaald, alsmede de te nemen tegenmaatregelen. Tevens worden de risico's geclassificeerd per SBB-A, SBB-T, use Case en ISO 25010 kwaliteitattributen. De Opdrachtnemer dient in dit proces actief te participeren.

4. **Stap 4: Focus**
   Na vaststellen van de longlist van risico's wordt bepaald waarop de focus van de acceptatie moet worden gericht. Het gaat daarbij om de hoogste risico's waarvoor de minste tegenmaatregelen zijn gedefinieerd. Tevens kan op basis van ISO 25010 -normen een focus worden bepaald in de zin van beschikbaarheid, beveiliging etc.

5. **Stap 5: GSA**
   Op basis van de uitkomsten van de risicoanalyse worden de generieke acceptatiecriteria geselecteerd die van toepassing zijn. Tevens worden er voor de onderkende risico's specifieke acceptatiecriteria vastgesteld. Acceptatiecriteria zijn altijd gerelateerd aan de functionaliteit, kwaliteit en/of beheerbaarheid van het informatiesysteem. De HMS zal met Opdrachtnemer vaststellen aan welke acceptatiecriteria moet worden voldaan.

6. **Stap 6: Plan**
   Na vaststelling van de noodzakelijk te beheersen risico's (op basis van de acceptatiecriteria) worden testplannen geschreven. Deze dienen om vast te kunnen stellen of de onderkende risico's daadwerkelijk goed zijn beheerst. In de testplannen worden checklisten, reviews en testscenario's gedefinieerd. Uiteindelijk worden na deze fase de volgende testplannen opgeleverd: Operationele Acceptatie Testplan (OAT), Functionele Acceptatie Testplan (FAT), Gebruiker Acceptatie Testplan (GAT), Performance Stress Testplan (PST) en Productie Acceptatie Testplan (PAT). De Opdrachtnemer stelt de OAT en PAT (mede) op en biedt deze ter goedkeuring aan HMS aan. Tevens participeert de opdrachtnemer in de PST.

7. **Stap 7: Test**
   Het testen is de laatste stap in het GSA stappenplan. De Opdrachtnemer van het rekencentrum dient de OAT en PAT uit te voeren. Tevens faciliteert hij de PST voert deze mede uit. De testresultaten worden aan de test manager van HMS gerapporteerd. De testmanager doet vervolgens een evaluatie en biedt de resultaten aan de change manager aan.

5.8.4. Change Enable Rapportage

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

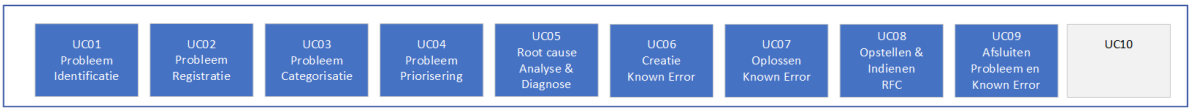
- Wijzigingsaanvragen: Registratie van nieuwe wijzigingsaanvragen met details over de voorgestelde verandering, het doel, de impact en de motivatie.
- Wijzigingsclassificatie: Classificatie van wijzigingen op basis van type (bijvoorbeeld standaardwijziging, normale wijziging, urgente wijziging) om passende goedkeuringsroutes en procedures te volgen.
- Goedkeuringsprocessen: Gedetailleerde informatie over het goedkeuringsproces voor elke wijziging, inclusief betrokken stakeholders, vereiste goedkeuringen en tijdslijnen.
- Wijzigingsplannen: Gedetailleerde plannen voor de uitvoering van de wijziging, inclusief stappen, schema's, risicobeoordelingen en roll-backplannen.
- Communicatieplannen: Plannen voor communicatie met betrokken stakeholders over de aanstaande wijziging en de verwachte impact ervan.
- Goedgekeurde Wijzigingen: Een overzicht van wijzigingen die zijn goedgekeurd inclusief details over de status.
- Risicobeoordelingen: Evaluatie van risicobeoordelingen.

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Aantal Wijzigingsaanvragen: Het totale aantal wijzigingsaanvragen dat gedurende de maand is ingediend.
- Classificaties van Wijzigingen: Een overzicht van wijzigingen op basis van classificaties, zoals standaardwijzigingen en normale wijzigingen.
- Goedkeuringspercentages: Een analyse van de goedkeuringspercentages voor wijzigingsaanvragen.
- Wijzigingsimpact: Evaluatie van de impact van geïmplementeerde wijzigingen op IT-systemen en diensten.
- Looptijd: Tijd die nodig is om wijzigingsaanvragen te beoordelen, goed te keuren, te implementeren en te controleren.
- Goedgekeurde Wijzigingen: Een overzicht van de wijzigingen die zijn goedgekeurd, inclusief details over de status en implementatie.
- Risicobeoordelingen: Evaluatie van risicobeoordelingen Release management.
- Kosten: Gemaakte kosten per change.
- Voorstel voor het aanmaken van nieuwe standaard changes om op die manier het change enablement proces te optimaliseren.

5.9. VS07 - Problem management

5.9.1. Problem management Value stream



Figuur 5-14. Problem Management use cases.

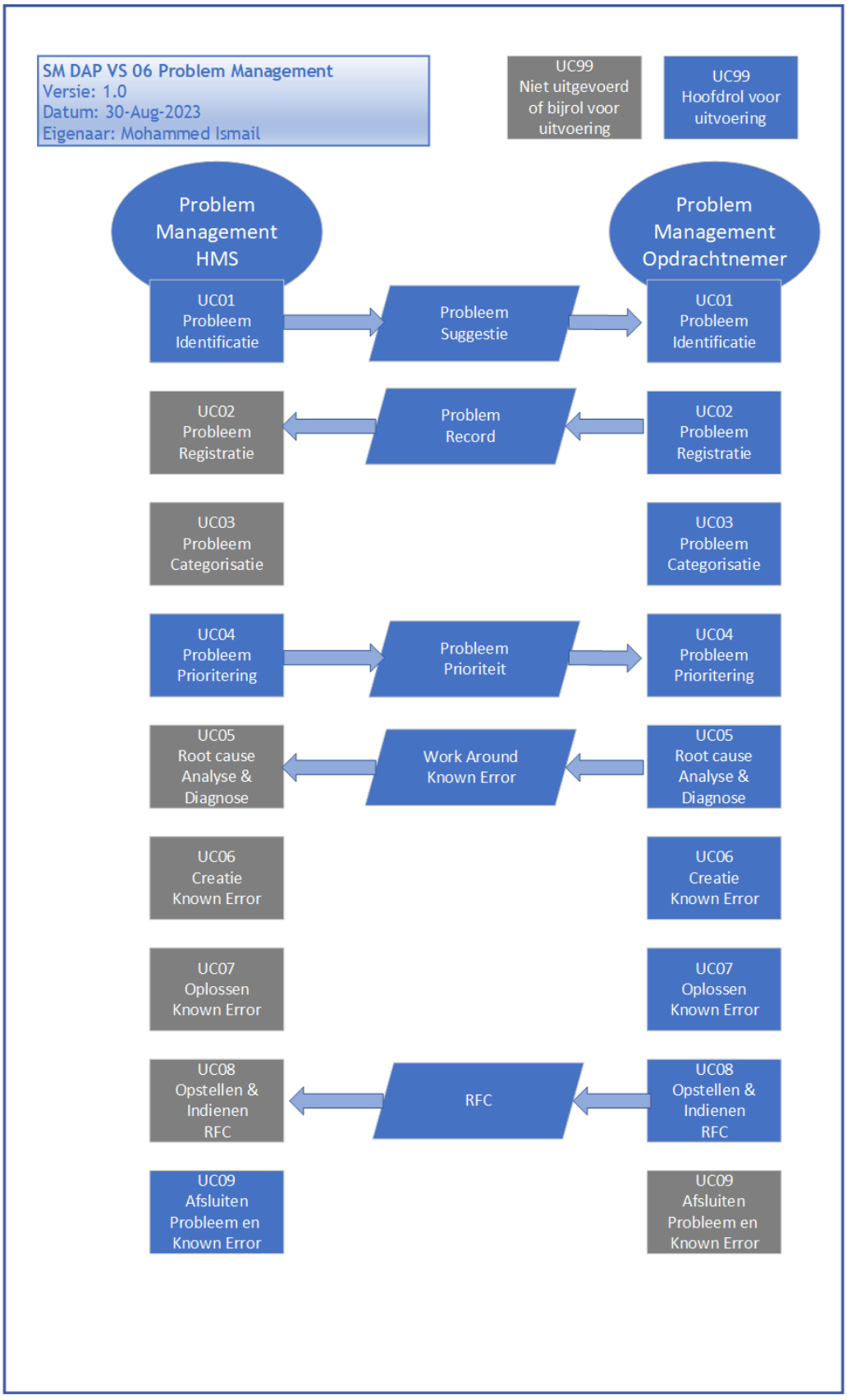
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om incidenten te voorkomen door de oorzaak te achterhalen (reactief problem management) of op basis van een trendbepaling (proactief problem management).
Preconditie(s)		Er is informatie op basis waarvan een root cause kan worden bepaald.
Frequentie		Per probleem
Trigger	✓	• Er zijn recurring incidenten die voorkomen dienen te worden. • Er is een incident waarvoor geen workaround is en waarvan de oplossing niet binnen de gestelde normen kan worden gevonden. • Tijd, elke maand wordt de top 3 geanalyseerd.

5.9.2. Problem management RASCI

In Tabel 5-14 is de RASCI tabel weergegeven voor de problem management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-PBM-01: De registratie van problem heeft maar 1 authentieke bron voor de SLA normbewaking en rapportage.
- PO-PBM-02: In Figuur 4-3 is problem management gedemarceerd in het domein van de opdrachtnemer. Dit betekent dat HMS niet actief problems onderkent en oplost voor wat betreft de afgesproken serviceverlening.

De in Figuur 5-15 weergegeven demarcatie geldt alleen voor alle problemen ten aanzien van de met de Opdrachtnemer afgesproken serviceverlening. Deze kunnen wel door HMS gesignaleerd zijn maar HMS verricht geen actief onderzoek naar de problemen met uitzondering van de maandelijkse value stream analyses (Lean) en de tactisch en strategisch value streams (Service Strategy en Service Design).



Figuur 5-15. Problem Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Probleem identificatie	A	-	R	S	S
UC02	Probleem Registratie	A	-	R	CI	S
UC03	Probleem Categorisatie	A	-	R	-	S
UC04	Probleem Prioritering	A	R	-	S	S
UC05	Root Cause Analyse & Diagnose	A	-	R	-	S
UC06	Create Known Error	A	-	R	CI	S
UC07	Oplossen Known Error	AI	-	R	-	S
UC08	Opstellen & Indienen RFC	A	-	R	CI	S
UC09	Afsluiten Probleem en Known Error	A	R	-	S	CI

Tabel 5-14. RASCI Problem management.

5.9.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Probleem identificatie	• HMS kan op basis van recurring incidenten een problem suggestie doen aan Opdrachtnemer • HMS kan op basis van de uitvoering van de service design en service strategy value streams een probleem identificeren. Het gaat hierbij dan om proactief probleem management	De Opdrachtnemen identificeert de problemen als volgt: • In geval HMS een probleem suggestie indient • In geval van recurring incidenten • In geval van een incident dat mogelijk opnieuw kan plaatsvinden • Door het uitvoeren van een pareto-analyse • ingeval van een afwijking van een SLA norm ten behoeve van een SIP • vanuit de maandelijkse Lean analyse het betreft hier pro-actief problem management • In geval van een trend die wordt gemeten door event management & monitoring het betreft hier predictief problem management
UC02	Probleem Registratie	• HMS ontvangt de geregistreerde probleem records	• Opdrachtnemer registreert elk geïdentificeerd probleem
UC03	Probleem Categorisatie		Opdrachtnemer categoriseert de probleem records aan de hand van de volgende categorieën: • SLA controls • SBB-T • SBB-A • Service CI's • Product CI's
UC04	Probleem Prioritering	• HMS ontvangt de prioriteit van geregistreerde problemen	• Op basis van de impact en urgentie wordt de prioriteit van het probleem bepaald
UC05	Root Cause Analyse & Diagnose	• HMS ontvangt de work around die is vastgesteld	• De grondoorzaak (root cause) van elk probleem wordt vastgesteld. • Hierbij wordt tevens de work around vastgesteld en gecommuniceerd aan HMS
UC06	Create Known Error	• HMS ontvangt de rootcause die is vastgesteld	• Van de vastgestelde root causes wordt een separaat record aangemaakt. • Hieraan worden de gerelateerde problemen gekoppeld.
UC07	Oplossen Known Error	• HMS beslist welk verander alternatief wordt gekozen.	• Opdrachtnemer bepaalt welke verander alternatieven er zijn, inclusief de business case

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
			en het restrisico en laat HMS de voorkeur uitspreken.
UC08	Opstellen & Indienen RFC	• In het change enablement process wordt de RFC goedgekeurd of afgekeurd.	• Opdracht nemer stelt een RFC op en dient die bij HMS in.
UC09	Afsluiten Probleem en Known Error	• HMS bepaalt de effectiviteit van de oplossing na realisatie van de RFC en sluit indien de oplossing effectief is het probleem record af.	• Opdrachtnemer sluit pas een probleem record af als HMS dat heeft gedaan

Tabel 5-15. Taakdemarcatie Problem management.

VS07	**Problem management**
VS07.1	Er moet zijn gewaarborgd dat problemen worden onderkend door: - Afspraken met Incident management over in welke omstandigheden escalatie naar Problem management plaatsvindt (om parallel aan het Incident management value stream alvast te werken aan een structurele oplossing); - Analyse van incidenten in de verschillende beheerdomeinen. - Elk incident wordt niet alleen gematched met andere incidenten en work arounds, maar wordt ook gematcht met bestaande problemen. In geval er geen match voor een bestaand probleem wordt gevonden wordt een nieuw probleem aangemaakt.
VS07.2	Er moet zijn gewaarborgd dat van elk onderkend probleem een vastlegging wordt gemaakt in de probleemadministratie. Onderdeel daarvan vormt een inschatting van de urgentie waarmee de achterliggende oorzaak van het probleem moet worden achterhaald, op basis van: - Wat is de (toekomstige) impact van het probleem? - Op welke termijn gaat c.q. kan deze impact zich manifesteren? - Hoe groot is de verwachte moeite die in het implementeren van een structurele oplossing van het incident gestoken moet worden? - Is een work-around voor het probleem beschikbaar?
VS07.3	Er moet zijn gewaarborgd dat naar aanleiding van de classificatie van een probleem besloten wordt of al vervolgstappen genomen worden om de structurele oorzaak achter het probleem te verhelpen.
VS07.4	Er moet zijn gewaarborgd dat achterhaalde structurele oorzaken geadministreerd worden in een lijst met “known errors”.
VS07.5	Er moet zijn gewaarborgd dat het realiseren van de feitelijke oplossing loopt via change management en start met het indienen van een Request for Change (RfC).
VS07.6	Ten behoeve van de voortgangsbewaking voor problem management dient een administratie bijgehouden te worden waaruit blijkt welke problemen onderkend zijn en in welk stadium van oplossing deze zich bevinden.
VS07.7	Procedures dienen te waarborgen dat de voortgang van het oplossen van problemen voortdurend wordt bewaakt.
VS07.8	Er moet zijn gewaarborgd dat geëscaleerd wordt wanneer oplossingen voor problemen te lang uitblijven.
VS07.9	Er moet zijn gewaarborgd dat de status van de melding wordt veranderd in “afgemeld” nadat het probleem is verholpen.
VS07.10	Er moet zijn gewaarborgd dat, op basis van de terugkoppeling uit change enablement, de voorgestelde oplossing geëvalueerd wordt.
VS07.11	Er moet zijn gewaarborgd dat periodiek wordt gerapporteerd aan HMS door Opdrachtnemer over problem management.

5.9.4. Probleem management Rapportage

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

- Probleemregistratie: Registratie van nieuwe problemen met gedetailleerde informatie over het probleem, de impact ervan op de diensten en systemen, en de aanvankelijke onderzoeksinformatie.

- Verbanden met Incidenten: Informatie over eventuele incidenten die verband houden met het probleem en hoe ze worden behandeld.
- Statusupdates: Huidige status van elk probleem, zoals 'In onderzoek', 'In analyse', 'Oplossing in ontwikkeling', 'Oplossing geïmplementeerd' en 'Afgesloten'.
- Tijdslijnen: Een tijdslijn van de belangrijkste stappen en acties die zijn ondernomen om het probleem op te lossen, inclusief updates en notities.
- Root Cause Analysis: Een gedetailleerde analyse van de onderliggende oorzaak van het probleem en de genomen stappen om herhaling te voorkomen.
- Communicatiegeschiedenis: Een logboek van alle communicatie en interacties met betrekking tot het probleem, inclusief opmerkingen, bijlagen en correspondentie tussen medewerkers en andere belanghebbenden.

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Aantal Open Problemen: Het totale aantal lopende en nieuwe problemen dat is geregistreerd.
- Probleemcategorieën: Een opsplitsing van problemen op basis van hun aard en categorieën (softwarefouten, systeemproblemen, enzovoort).
- Gemiddelde Oplostijd: De gemiddelde tijd die nodig is om een probleem te onderzoeken, de oorzaak vast te stellen en een oplossing te implementeren.
- Root Cause Analyse:
    - Een overzicht van de root cause analyses die zijn uitgevoerd en de verbeteringen die zijn geïmplementeerd.
    - Een overzicht van de belangrijkste oorzaken van incidenten en de genomen maatregelen om herhaling te voorkomen.
- Preventieve Maatregelen: Informatie over de preventieve stappen en wijzigingen die zijn aangebracht om herhaling van problemen te voorkomen.
- Effectiviteit van Oplossingen: Evaluatie van hoe goed de genomen maatregelen daadwerkelijk hebben geholpen om problemen te verminderen.
- Top Incidenten: Een lijst van de meest voorkomende problemen gedurende de maand.

5.10. VS08 - Service Request management

5.10.1. Service request management Value stream



Figuur 5-16. Service request Management use cases.

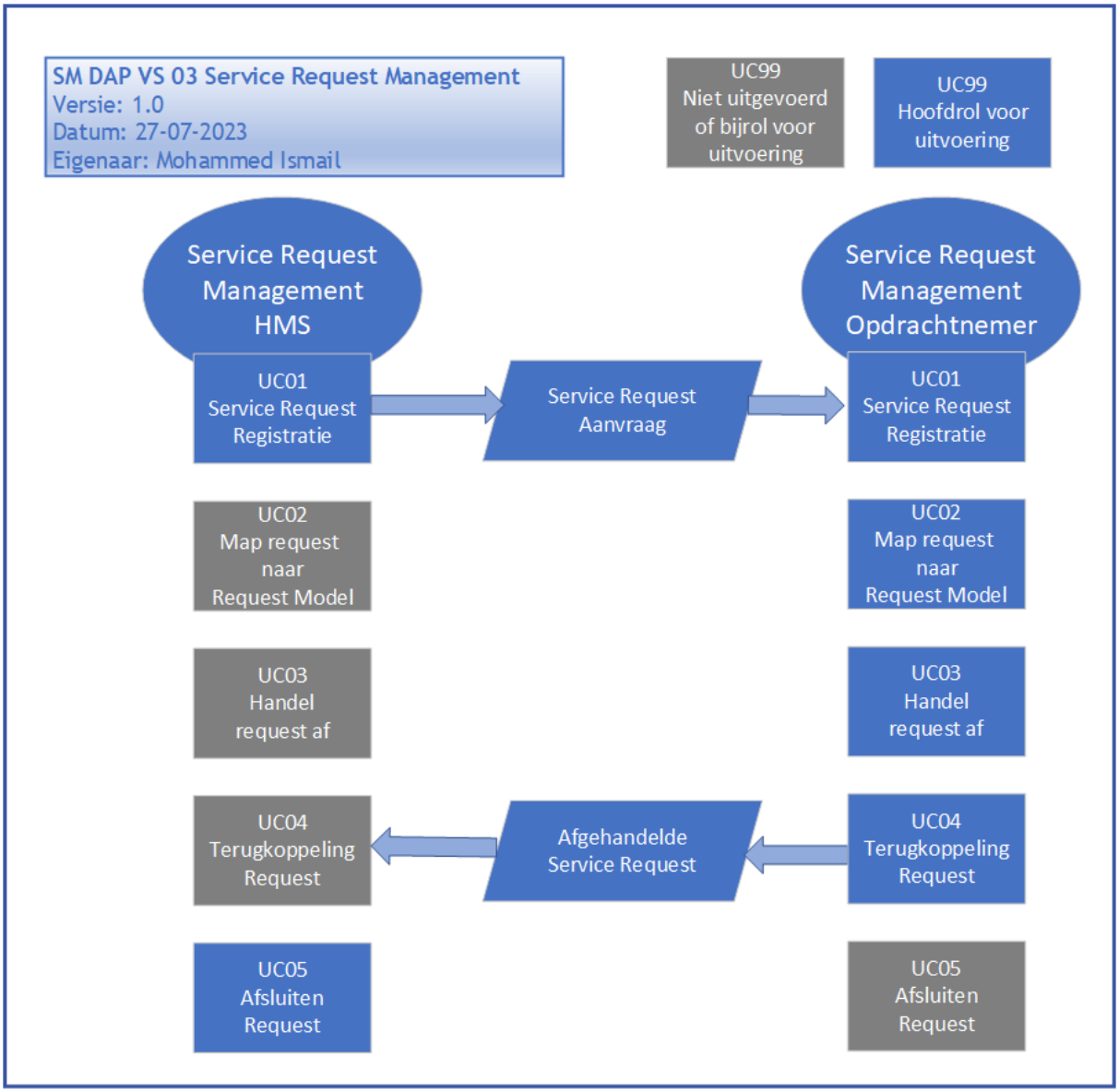
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om service requests op een geautomatiseerde wijze af te handelen.
Preconditie(s)		Er zijn service modellen opgesteld om een service request af te handelen
Frequentie		Per service request
Trigger	✓	• Er is een standaard change (levering) binnengekomen • Er is een klacht binnengekomen • Er is een compliment binnengekomen • Er is een vraag binnengekomen • Er is een informatieverzoek binnengekomen • Er is een éénmalige productie opdracht binnen gekomen

5.10.2. Service request management RASCI

In Tabel 5-16 is de RASCI tabel weergegeven voor de Service request management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-SRQ-02: De registratie van Service requests heeft maar 1 authentieke bron voor de SLA normbewaking en rapportage

De in Figuur 5-17 weergegeven demarcatie geldt alleen voor Service requests die HMS niet zelf afhandelt. In het algemeen worden service requests alleen door HMS ingediend bij Opdrachtnemer maar niet andersom.



Figuur 5-17. Service request Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Afnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Service request registratie	A	R	-	S	I
UC02	Map request naar request model	A	-	R	-	S
UC03	Handel request af	A	-	R	I	S
UC04	Terugkoppeling request	A	-	R	CI	S
UC05	Afsluiten request	A	R	-	S	I

Tabel 5-16, RASCI Service request management.

5.10.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Service request registratie	• HMS registreert service requests voor ondersteuning (support), levering (standaard change), informatie, advies, compliment of klacht of documentatie. • HMS stuurt alleen die service rquests door naar de Opdrachtnemer die niet uit te voeren zijn gegeven de aard van de werkzaamheden of het niet beschikken over de juiste kennis en kunde.	• Opdrachtnemer registreert het service request
UC02	Map request naar request model	• HMS keurt nieuwe of aangepaste service request modellen goed	• Waar mogelijk werkt Opdrachtnemer met patterns voor het afhandelen van service requests in de vorm van service modellen • Indien er geen bestaand service model is voor een service request dan wordt deze aangemaakt • Indien een service model geschikt gemaakt kan worden voor een service request dan wordt het servicemodel aangepast • HMS ontvangt nieuwe en aangepaste service modellen
UC03	Handel request af		• Opdrachtnemer vervult de volgende taken per type service request: • Ondersteuning (support) ○ Support wordt verleend aan de HMS servicedesk, of aan gebruiker met aanwezigheid van de HMS servicedesk • Levering (standaard change) ○ Uitvoering conform werkinstructie ○ Zie betekenis in de HMS Service Catalogus • Informatie ○ Bronvermelding ten einde de kennisbank van HMS te verrijken • Advies ○ Onderbouwd advies ten einde de kennisbank van HMS te verrijken • Compliment ○ Analyse teneinde meer gebruiker tevreden te stellen • Klacht ○ Analyse teneinde meer gebruiker tevreden te stellen ○ Analyse en actie ter voorkoming van herhaling • Documentatie. ○ Bronvermelding ten einde de kennisbank van HMS te verrijken
UC04	Terugkoppeling request	• Opdrachtnemer geeft de afronding door aan HMS • HMS geeft dit door aan de gebruiker.	• Opdrachtnemer geeft de afronding door aan HMS
UC05	Afsluiten request	• HMS sluit een service request pas af als de gebruiker naar tevredenheid is geholpen.	• Opdrachtnemer sluit het service request pas af als dit door HMS is afgesloten. • Afgesloten incidenten worden niet heropend.

Tabel 5-17, Taakdemarcatie Service request management.

5.10.4. Service request rapportage

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

- Service Request informatie: Gedetailleerde informatie over elk serviceverzoek, zoals uniek identificatienummer, datum van indiening, omschrijving van het probleem of verzoek en prioriteit.
- Statusinformatie: Actuele status van het serviceverzoek, zoals 'In behandeling', 'Afgerond', 'In afwachting van goedkeuring', enzovoort.

- Deadline en SLA's: De verwachte datum voor de oplossing van het probleem, gebaseerd op Service Level Agreements (SLA's).
- Communicatiehistorie: Een logboek van alle communicatie en interacties met betrekking tot het serviceverzoek, inclusief opmerkingen, bijlagen en correspondentie tussen klanten en medewerkers.
- Bijlagen: Mogelijkheid om relevante documenten, afbeeldingen of andere bijlagen toe te voegen die verband houden met het serviceverzoek.

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Aantal Serviceverzoeken: Het totale aantal serviceverzoeken dat gedurende de maand is ontvangen.
- Gemiddelde Responstijd: De gemiddelde tijd die het kost om te reageren op een serviceverzoek nadat het is ingediend.
- Gemiddelde Oplostijd: De gemiddelde tijd die nodig is om een serviceverzoek op te lossen en af te sluiten.
- SLA-naleving: Een overzicht van hoe goed de serviceverzoeken voldoen aan de vastgestelde SLA's.
- Klanttevredenheid: Feedback van klanten over de geleverde service, mogelijk verzameld via enquêtes of directe feedback.
- Kostenanalyse: Een overzicht van de kosten die verband houden met serviceverzoeken.

5.11. VS09 - Incident management

5.11.1. Incident management Value stream



Figuur 5-18. Incident Management use cases.

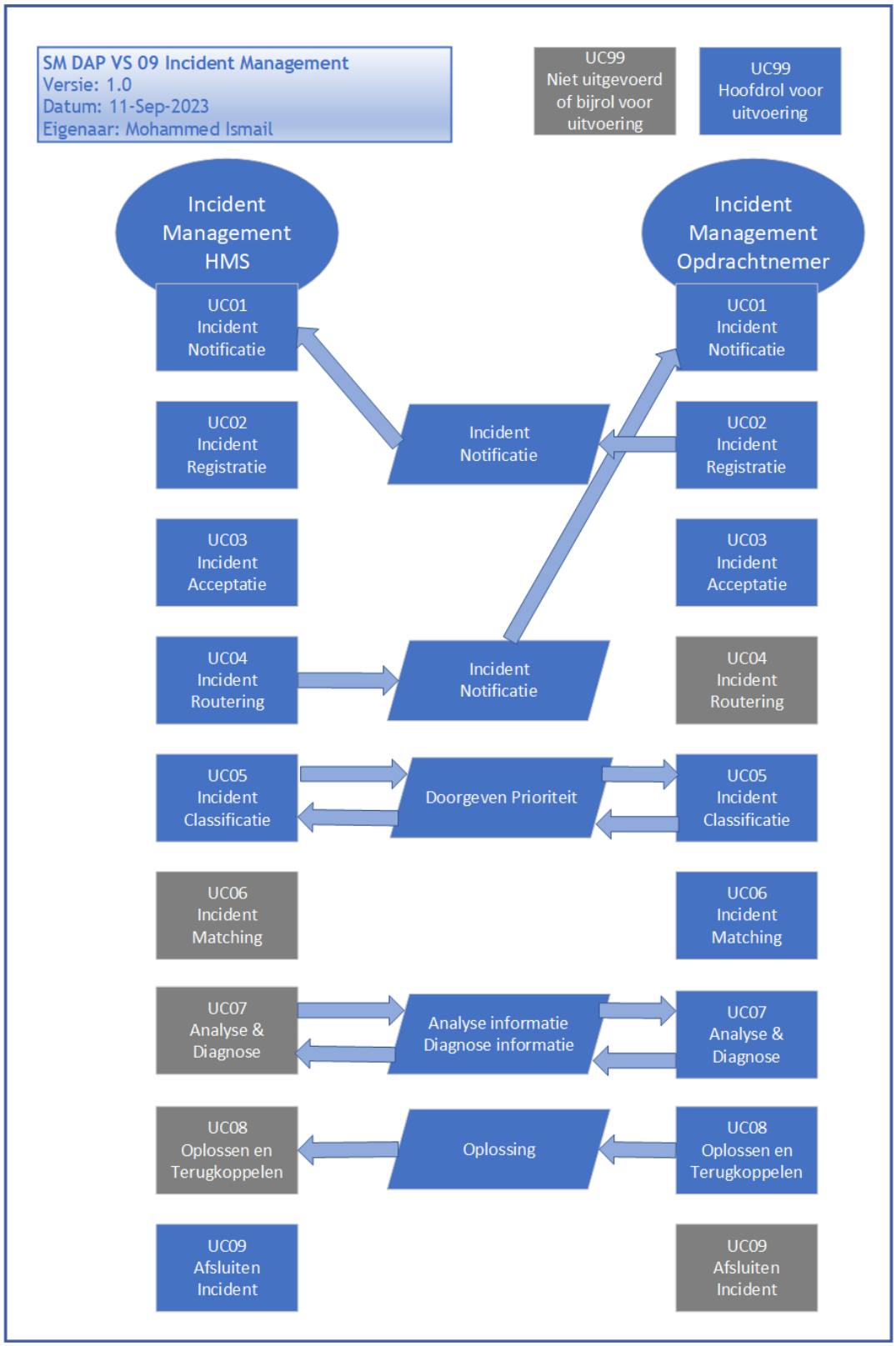
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om incidenten op te lossen conform de vastgesteld servicenormen.
Preconditie(s)		Er is een SLA afspraak gemaakt voor de oplostijd van incidenten.
Frequentie		Per binnengekomen incident
Trigger	✓	• Er is een incident aangemeld bij de servicedesk • Er is een exceptie event binnen gekomen vanuit de service monitoring

5.11.2. Incident management RASCI

In Tabel 5-18 is de RASCI tabel weergegeven voor de incident management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-ICM-01: De registratie van incident heeft maar 1 authentieke bron voor de SLA normbewaking en rapportage

De in Figuur 5-19 weergegeven demarcatie geldt alleen voor incidenten die HMS niet zelf oplost. Deze kunnen wel door HMS gesignaleerd zijn.



Figuur 5-19. Incident Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI		RASCI	RASCI
UC01	Incident notificatie	A	-	R	SI	S
UC02	Incident registratie	A	R	-	SI	S
UC03	Incident acceptatie	A	-	R	SI	S
UC04	Incident Routering	A	-	R	S	I
UC05	Incident classificatie	A	-	R	S	CI
UC06	Incident matching	A	-	R	-	S
UC07	Analyse & Diagnose	A	-	R	CI	S
UC08	Oplossen en Terugkoppelen	A	-	R	CI	S
UC09	Afsluiten incident	A	R	-	S	I

Tabel 5-18, RASCI Incident management.

5.11.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Incident notificatie	• HMS servicedesk is SPOC voor incidenten vanuit HMS • HMS monitort E2E en krijgt op basis daarvan event notificaties • HMS ontvangt vanuit Opdrachtnemer een notificatie van een geregistreerd incident	• Opdrachtnemer servicedesk is SPOC voor incidenten vanuit de Opdrachtnemer organisatie • Opdrachtnemer monitort componenten en krijgt op basis daarvan event notificaties • Opdrachtnemer ontvangt vanuit HMS een notificatie van een geaccepteerd incident
UC02	Incident registratie	• HMS registreert incidenten op basis van exception events uit de E2E monitoring • HMS registreert incidenten op basis calls van HMS gebruikers	• Opnemer registreert incidenten op basis van exception events uit de component monitoring • Opdrachtnemer registreert incidenten op basis van aangemaakte incidenten in de HMS Topdesk tool
UC03	Incident acceptatie	• HMS accepteert de incidenten op basis van door HMS vastgestelde criteria	• Opdrachtnemer accepteert HMS incidenten die gerelateerd zijn aan de afgesproken serviceverlening door in de HMS DAP Opdrachtnemer vastgelegd HMS contactpersonen
UC04	Incident routering	• Alleen HMS routeert incidenten aan Opdrachtnemer in de vorm van een notificatie bij Opdrachtnemer	• Opdrachtnemer routeert geen incidenten naar HMS maar kan wel incidenten naar toeleveranciers routeren
UC05	Incident classificatie	• HMS kan bepaalde incidenten wellicht zelf afhandelen maar voor incidenten die naar Opdrachtnemer worden gerouteerd wordt de verkregen classificatie (prioriteit bepaling) overgenomen • HMS heeft wel op SLA niveau het recht op het uitbrengen van een aantal in de HMS Mantel SLA / HMS SLA opdrachtnemer vastgelegde vetorechten.	• Opdrachtnemer classificeert de incidenten conform de normen in de HMS Mantel SLA, HMS SLA Opdrachtnemer • De prioriteit wordt bepaald conform de prioriteiten tabel van incidenten en producten in de HMS Service Catalogus
UC06	Incident matching	• HMS voert geen matching uit voor gerouteerde incidenten	• Opdrachtnemer voert een matching uit conform de HMS Mantel SLA norm en definitie in de HMS service catalogus. Hierdoor wordt voor de meerderheid van de incidenten de doorlooptijd aanzienlijk ingekort.
UC07	Analyse & Diagnose	• HMS kan assisteren bij de analyse en diagnose op verzoek van de Opdrachtnemer	• Opdrachtnemer analyseert het incident door informatie te verzamelen

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		• HMS keurt bij voorkeur de analyse en diagnose goed om te borgen dat deze JuVoTA is (Juist, volledig, Tijdig en Acuraat)	• Opdrachtnemenr diagnosticeert door een oplossing te zoeken voor het incident
UC08	Oplossen en Terugkoppelen	• Opdrachtnemer geeft de oplossing door aan HMS • HMS geeft dit door aan de gebruiker.	• Opdrachtnemer lost het incident op door een herstelactie of door het indienen van een RFC.
UC09	Afsluiten incident	• HMS sluit een incident pas af als de oplossing van het incident door de gebruiker is bevestigd.	• Opdrachtnemer sluit het incident pas af als dit door HMS is afgesloten. • Afgesloten incidenten worden niet heropend.

Tabel 5-19, Taakdemarcatie Incident management.

5.11.4. Incident management Rapportage

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

- Incidentmeldingen: Registratie van nieuwe incidenten met relevante informatie zoals de aard van het incident, impact, urgentie , betrokken systemen of services en Incidentcategorieën.
- Statusupdates: Huidige status van elk incident, zoals 'In behandeling', 'In onderzoek', 'Opgelost' en 'Gesloten'.
- Tijdslijnen: Tijdslijn van gebeurtenissen en acties die zijn ondernomen om het incident op te lossen, inclusief updates en notities.
- Communicatiegeschiedenis: Een logboek van alle communicatie en interacties met betrekking tot het incident, inclusief opmerkingen, bijlagen en correspondentie tussen medewerkers en andere belanghebbenden.
- Prioriteiten en SLA's: Toewijzing van prioriteiten aan incidenten op basis van impact en urgentie, evenals vermelding van de verwachte oplostijd volgens de Service Level Agreements (SLA's).
- Root Cause Analysis: Gedetailleerde analyse van de oorzaken van het incident en de genomen stappen om herhaling te voorkomen.

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Aantal Incidenten: Het totale aantal incidenten dat gedurende de maand is geregistreerd.
- Incidentcategorieën: Een opsplitsing van incidenten op basis van hun categorieën (software, hardware, netwerk, enzovoort).
- Gemiddelde Oplostijd: De gemiddelde tijd die nodig is om een incident op te lossen en te sluiten.
- Prioriteitstrends: Een overzicht van de incidenten op basis van prioriteiten en de naleving van SLA's.
- Root Cause Analyse: Een overzicht van root cause analyses die zijn uitgevoerd en eventuele verbeteringen die zijn geïmplementeerd.
- Communicatie-effectiviteit: Evaluatie van de communicatie tussen incidentresponse-teams en belanghebbenden.
- Klanttevredenheid: Feedback van klanten over de afhandeling van incidenten en de tevredenheid over de oplossing.
- Herhalende Incidenten: Identificatie van incidenten die herhaaldelijk optreden en suggesties voor preventieve maatregelen.
- Top Incidenten: Een lijst van de meest voorkomende incidenten gedurende de maand.

VS09	**Incident management**
VS09.1	Incidenten management is de value stream die zich richt op het opnemen, registreren, analyseren, oplossen en herstellen, controleren en rapporteren van (potentiële) verstoringen van de IT-serviceverlening, om daarmee de IT-dienstverlening op een zo hoog mogelijk niveau te stabiliseren. Dit betekent dat tenminste de volgende of gelijkwaardige maatregelen getroffen zijn: • voor elk incident wordt geregistreerd op welk fysieke Configuratie Item en logisch Configuratie Item dit betrekking heeft;

VS09	Incident management
	• van elk incident wordt actuele informatie bijgehouden over de aard, de ernst en de duur van de verstoring; • aan elk incident wordt een prioriteit toegekend door classificatie van de impact en de ernst zoals beschreven in de SLA van het betrokken informatiesysteem • van elk incident wordt de wijze van afhandeling geregistreerd; • van elk incident wordt de historie bewaard. Daarnaast is het, om te kunnen voldoen aan de algemeen gestelde norm voor het Incident Management proces, nodig te voldoen aan de navolgende, meer gedetailleerde normen.
VS09.2	Er moet zijn gewaarborgd dat de Service Desk van HMS het centrale meldpunt is voor het melden van technische en direct aan de overeengekomen serviceverlening gerelateerde functionele incidenten.
VS09.3	Er moet zijn gewaarborgd dat de Service Desk van de Opdrachtnemer voor HMS bereikbaar is voor het doorgeven van incidenten volgens de eisen die HMS aan de bereikbaarheid van de Service Desk stelt.
VS09.4	Er moet zijn gewaarborgd dat bij de Service Desk binnenkomende gesprekken binnen de door HMS gestelde norm worden aangenomen.
VS09.5	Er moet zijn gewaarborgd dat de urgentiecode van elk incident wordt bepaald in overeenstemming met bepalingen in de Service Level Agreement (SLA) en/of nader gemaakte afspraken.
VS09.6	Er moet zijn gewaarborgd dat niet door de HMS gedetecteerde verstoringen (waargenomen door apparatuur of Opdrachtnemer) worden gemeld in de periodieke rapportage omtrent de serviceverlening.
VS09.7	Er moet zijn gewaarborgd dat Opdrachtnemer bij het oplossen van incidenten gebruikmaakt van een lijst met problemen en een lijst van known errors. Deze lijst kan te allen tijde worden opgevraagd door HMS.
VS09.8	Er moet zijn gewaarborgd dat Opdrachtnemer het verloop van de afhandeling (historie) en de genomen stappen registreert, inclusief de escalaties die hebben plaatsgevonden.
VS09.9	Er moet zijn gewaarborgd dat van elk incident geregistreerd staat wie de melding in behandeling heeft.
VS09.10	Procedures moeten waarborgen dat de voortgang van het oplossen van incidenten voortdurend wordt bewaakt.
VS09.11	Er moet zijn gewaarborgd dat lang openstaande informatieaanvragen en meldingen die niet tijdig dreigen te kunnen worden afgehandeld, gesignaleerd worden.
VS09.12	Er moet zijn gewaarborgd dat Opdrachtnemer de status van in behandeling zijnde meldingen frequent, conform de aard van het incident terugmeldt aan HMS.
VS09.13	Escalatieprocedures moeten waarborgen dat incidenten op efficiënte wijze worden opgelost binnen de daarvoor gestelde tijdsduur. Dit betekent dat deze procedures moeten voorzien in escalatie op het moment dat dreigt dat niet voldaan kan worden aan kwaliteitseisen.
VS09.14	Procedures moeten waarborgen dat de vragen van HMS welke niet direct kunnen worden opgelost, worden geëscaleerd binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
VS09.15	Escalatieprocedures moeten een juiste prioriteitstelling van incidenten waarborgen, welke is gebaseerd op de aard van het incident en de reeds verstreken tijd.
VS09.16	Er moet zijn gewaarborgd dat een RfC wordt ingediend door de Service Desk van Opdrachtnemer wanneer een incident niet middels een work-around of andere bekende oplossing verholpen kan worden.
VS09.17	Er moet zijn gewaarborgd dat de gereedmelding die wordt teruggekoppeld aan HMS wordt voorzien van de gevraagde informatie.
VS09.18	Er moet zijn gewaarborgd dat de Service Desk van Opdrachtnemer verifieert bij HMS van het incident of de verstoring daadwerkelijk is verholpen.
VS09.19	Er moet zijn gewaarborgd dat HMS te allen tijde toegang heeft tot de incidentenregistratie van Opdrachtnemer.

VS09	Incident management
VS09.20	Er moet zijn gewaarborgd dat Opdrachtnemer terstond rapporteert over beveiligingsincidenten en de daarop ondernomen acties.
VS09.21	Periodiek wordt door Opdrachtnemer aan HMS gerapporteerd over Incident management.
VS09.22	Opdrachtnemer kan door HMS aangewezen worden als regiehouder voor multi vendor incidenten.
VS09.23	Opdrachtnemer kan door HMS aangewezen worden als centrale meldpunt van incidenten die door andere business partners van de informatiesystemen worden gesignaleerd.
VS09.24	Opdrachtnemer zorgt voor een automatische koppeling van zijn Service Desk met die van HMS (Topdesk), zodat medewerkers van HMS naar de gebruikers kunnen handelen.

5.12. VS010 – Major Incident management

5.12.1. Major Incident Management Value stream



Figuur 5-20. Major Incident Management use cases.

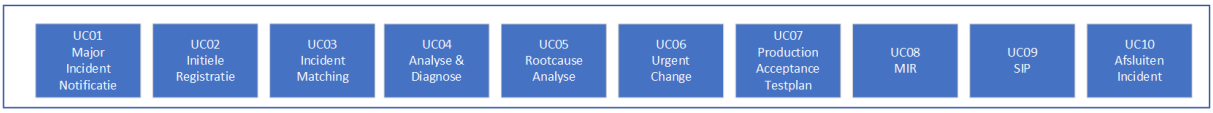
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om incidenten met een prioriteit P1 op te lossen.
Preconditie(s)		Er is een SLA afspraak gemaakt voor de oplostijd van P1 incidenten.
Frequentie		Per binnengekomen P1 incident
Trigger	✓	• Er is een P1 incident aangemeld bij de servicedesk • Er is een exceptie event binnen gekomen vanuit de service monitoring die als P1 incident is vastgelegd in Topdesk

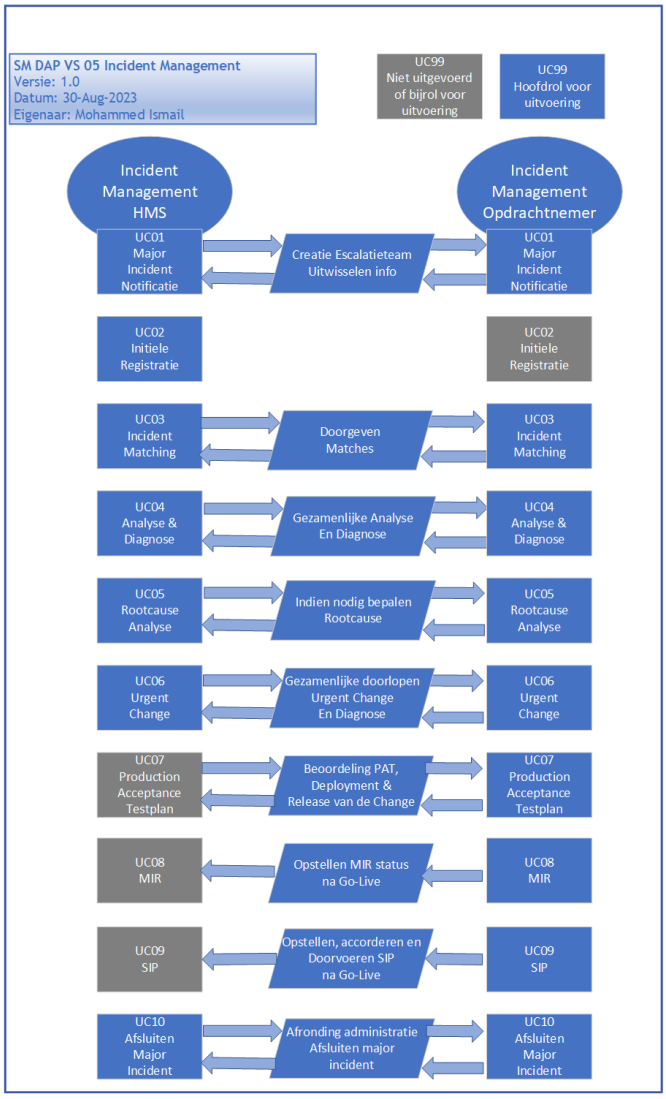
5.12.2. Major Incident management RASCI

In Tabel 5-20 is de RASCI tabel weergegeven voor de major incident management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-ICM-01: De afhandeling van P1 incident is een integratie van de stappen van meer value streams namelijk incident management, problem management, change enablement en release management.

De in Figuur 5-21 weergegeven demarcatie geldt alleen voor major incidenten die HMS niet zelf oplost. Deze kunnen wel door HMS gesignaleerd zijn.





Figuur 5-21. Major Incident Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI		RASCI	RASCI
UC01	Major Incident notificatie	A	CI	R	S	S
UC02	Initiele registratie	A	R	CI	S	-
UC03	Incident matching	A	CI	R	S	S
UC04	Incident Analyse & Diagnose	A	CI	R	S	S

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	Value Stream Medewerker HMS	Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
UC05	Root cause Analyse	A	CI	R	S	S
UC06	Urgent change	A	CI	R	S	S
UC07	Production Acceptance Plan	A	CI	R	CI	S
UC08	MIR	A	CI	R	CI	S
UC09	SIP	A	CI	R	CI	S
UC10	Afsluiten Major incident	A	R	CI	S	CI

Tabel 5-20, RASCI Major Incident management.

5.12.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Major Incident notificatie	• HMS servicedesk is SPOC voor incidenten vanuit HMS • HMS monitort E2E en krijgt op basis daarvan event notificaties • HMS ontvangt vanuit Opdrachtnemer een notificatie van een geregistreerd Major incident • HMS bepaalt samen met Opdrachtnemer of er meer business partners vereist zijn voor de snelle oplossing van het Major incident en welke business partners er hiertoe op locatie van HMS uitgenodigd worden om te participeren in de oplossing van het Major incident.	• Opdrachtnemer servicedesk is SPOC voor incidenten vanuit de Opdrachtnemer organisatie • Opdrachtnemer monitort componenten en krijgt op basis daarvan event notificaties • Opdrachtnemer ontvangt vanuit HMS een notificatie van een Major incident • Opdrachtnemer initieert een escalatie overleg. • In geval van een virus detectie waarvoor geen antivirus oplossingen voor handen is, treedt het noodscenario in werking. Dit houdt in dat er conform de ISO 27001 controls gehandeld wordt waarbij eerste gezorgd wordt voor inperken van verdere toename van schade (containment) en daarna een treatment plan (herstel en preventie).
UC02	Initiele registratie	• HMS registreert initieel major incidenten op basis van exception events uit de E2E monitoring • HMS registreert major incidenten op basis calls van HMS gebruikers	• Omwille van de eenduidigheid en tijdbesparing voert alleen HMS de major incident registratie • Opnemer geeft major incidenten door aan HMS
UC03	Incident matching	• HMS voert een matching uit om een snelle afhandeling mogelijk te maken.	• Opdrachtnemer voert tevens een matching uit op basis van kenmerken die HMS heeft onderkend.
UC04	Incident Analyse & Diagnose	• Het escalatie team verrichten samen de Major incident	• Opdrachtnemer voert tevens een matching uit op basis van kenmerken die HMS heeft onderkend
UC05	Root cause Analyse	• Wanneer er geen snelle Analyse en Diagnose mogelijk is wordt een root cause analyse doorlopen door het escalatie team	• Opdrachtnemer voert tevens een matching uit op basis van kenmerken die HMS heeft onderkend
UC06	Urgent change	• Op basis van de gevonden work around en/of oorzaak wordt een Urgent Change opgesteld en geaccepteerd door het Escalatie team	• Opdrachtnemer voert tevens een matching uit op basis van kenmerken die HMS heeft onderkend
UC07	Production Acceptance Plan	• HMS wordt van uur tot uur op de hoogte gehouden van de vorderingen	• Opdrachtnemer verricht een scope, impact & risico analyse en doorloopt de stappen van deployment en release management waaronder een PAT • In deze stap moet de gebruiker weer kunnen gaan werken.
UC08	MIR	• HMS wordt van uur tot uur op de hoogte gehouden van de vorderingen	• Opdrachtnemer stelt een MIR op, gebruik makend van de template van HMS
UC09	SIP	• HMS wordt van uur tot uur op de hoogte gehouden van de vorderingen	• Opdrachtnemer stelt een SIP op, gebruik makend van de template van HMS. • Na goedkeuring van de SIP wordt deze uitgevoerd

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
UC10	Afsluiten Major incident	• HMS sluit een major incident pas af als de oplossing van het incident door de gebruiker is bevestigd.	

Tabel 5-21, Taakdemarcatie Incident management.

5.12.4. Incident management Rapportage

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

- Zie Value Stream VS 09 Incident Management plus:
  - Urgent change
  - PAT
  - MIR
  - SIP

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Zie Value Stream VS 09 Incident Management

5.13. VS11 - Monitoring & Event Management

5.13.1. Monitor & Event Management



Figuur 5-22. Event Management use cases.

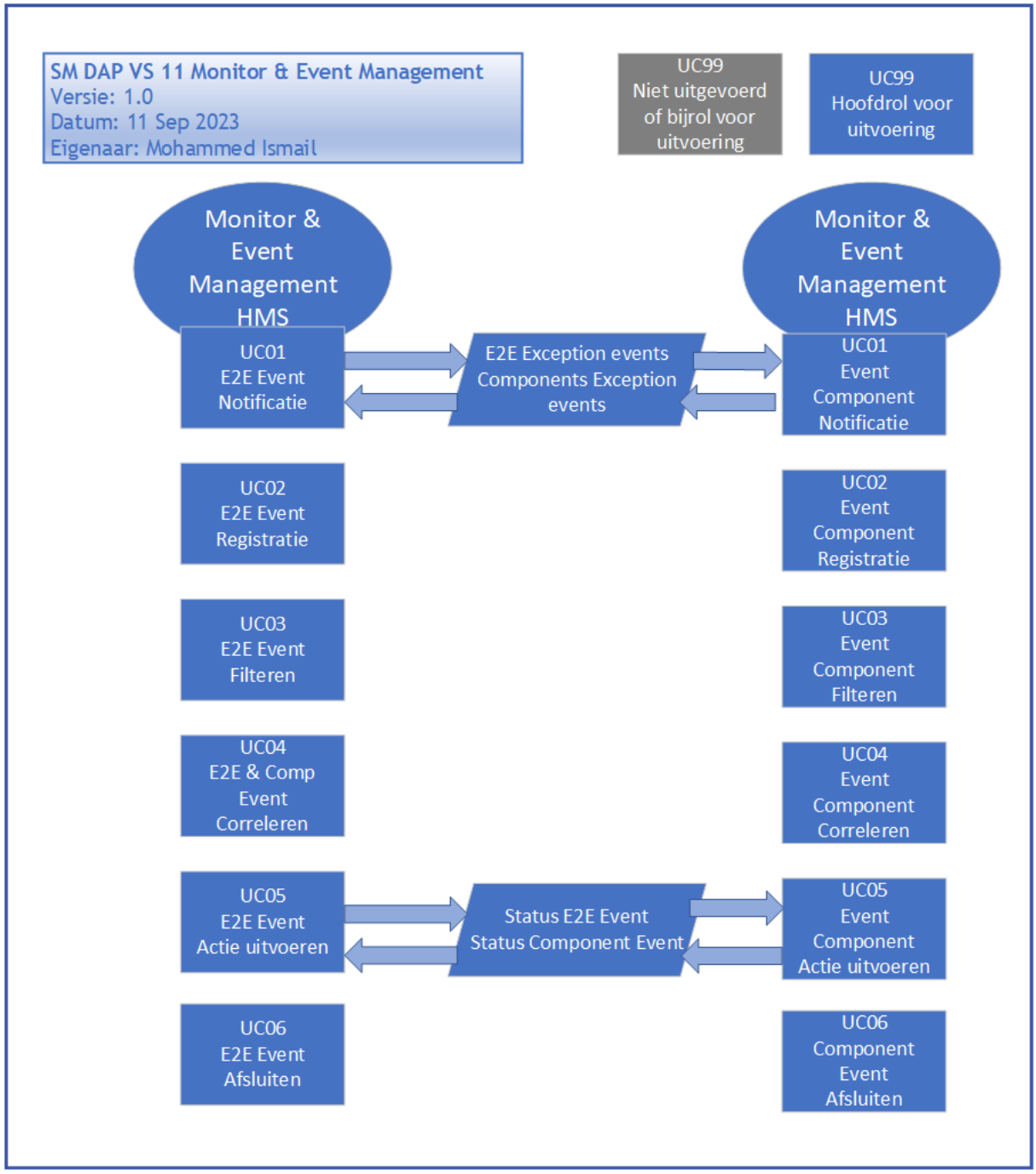
Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om events af te wikkelen.
Preconditie(s)		Er is een SLA afspraak gemaakt voor de afhandeling van events
Frequentie		Per binnengekomen event
Trigger	✓	• Er is een informational, warning of exceptie event doorgegeven aan incident management • Er is een logfile uitgelezen voor een monitorvoorziening

5.13.2. Monitoring & Event management RASCI

In Tabel 5-22 is de RASCI tabel weergegeven voor de event management value stream op basis van de volgende policies:

- PO-EVT-01: Zowel HMS als Opdrachtnemer onderkennen een event management value stream
- PO-EVT-03: De registratie van E2E events is aan HMS en de component events is aan de Opdrachtnemer.

De in Figuur 5-23 weergegeven demarcatie geldt alleen voor events die HMS niet zelf oplost. Deze kunnen wel door HMS gesignaleerd zijn.



Figuur 5-23. Event Management UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	E2E Value Stream Manager HMS	Component Value Stream Manager Opdrachtnemer	E2E Value Stream Medewerker HMS	Component Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Event Notificatie	A	R	R	S	S
UC02	Event registratie	A	R	R	S	S
UC03	Event Filtering acceptatie	A	R	R	S	S

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	E2E Value Stream Manager HMS	Component Value Stream Manager Opdrachtnemer	E2E Value Stream Medewerker HMS	Component Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
UC04	Event Correlatie	A	R	R	S	S
UC05	Event Actie uitvoeren	A	R	R	S	S
UC06	Event Afsluiting	A	R	R	S	S

Tabel 5-22, RASCI Event management.

De event management value stream is een bijzondere value stream omdat er twee partijen responsabele zijn. Dit komt omdat het feitelijk twee value streams zijn te weten die van de E2E monitoring en die van component monitoring. Gemakshalve zijn deze in één RASCI tabel weergegeven.

5.13.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Event Notificatie	• HMS voert regie op basis van E2E gemonitorde services • HMS deelt E2E exception events met de betrokken business partners.	• Opdrachtnemer voert regie over de producten op basis van het meten van de componenten van de service • Opdrachtnemer deelt component exception events met de betrokken business partners.
UC02	Event registratie	• HMS registreert events op basis van EUX metingen • HMS onderhoud een centrale opslag van alle events van alle business partners voor component, EUX en E2E metingen en logfiles.	• Opdrachtnemer HMS registreert events op basis van component metingen
UC03	Event Filtering acceptatie	• HMS filtert metingen die geen exceptie zijn op basis van white lists en black lists	• Opdrachtnemer filtert metingen die geen exceptie zijn op basis van white lists en black lists
UC04	Event Correlatie	• HMS correleert de E2E events met de exception events	• Opdrachtnemer levert correleert component exception events
UC05	Event Actie uitvoeren	• HMS voert waar mogelijk acties uit om schade te beperken en te herstellen	• Opdrachtnemer voert waar mogelijk acties uit om schade te beperken en te herstellen
UC06	Event Afsluiting	• HMS doet de afsluiting van E2E events.	• HMS doet de afsluiting van components events.

Tabel 5-23, Taakdemarcatie event management.

VS10	**Event management**
VS11.01	Er wordt een beheertool ingericht waarmee de prestaties en de beschikbaarheid van de verschillende onderdelen van de dienstverlening continu worden gemonitord en gealert in geval van overschrijding van een overeengekomen drempelwaarde (threshold). Bij overschrijding van een overeengekomen drempelwaarde wordt door de beheertool een alert afgegeven.
VS11.02	De Opdrachtnemer borgt dat zowel de systeemprogrammatuur, maatwerkprogrammatuur, configuraties en databestanden periodiek worden veilig gesteld conform de SLA, DAP en beveiligingsparagraaf op een dusdanige wijze dat invulling worden gegeven aan de SLA normen.
VS11.03	De Opdrachtnemer monitort alle in de SLA genoemde Configuratie Items op beschikbaarheid, capaciteit en beveiliging, alsmede alle Configuratie Items die bepalend zijn voor het realiseren van de SLA normen. Hiervan kan in overeenstemming met HMS worden afgeweken.
VS11.04	Op basis van de door HMS en Opdrachtnemer overeengekomen thresholds per meetgegeven definieert, installeert, configureert en exploiteert de Opdrachtnemer alerts die automatisch worden doorgestuurd als incident in de Service Desk tool
VS11.05	Opdrachtnemer bewaart de loggegevens van de infrastructuur, systeemprogrammatuur en maatwerkprogrammatuur gedurende de in de SLA genoemde termijn van.
VS11.6	Opdrachtnemer voert periodiek een restore test uit voor de met de back-up procedure uitgevoerde back-ups.

VS10	Event management	
VS11.7	Opdrachtnemer voert alle technische beheertaken uit voor wat betreft de hardware, netwerk en netwerkcomponenten, systeemprogrammatuur, middleware en de standaardprogrammatuur. Het technisch beheer betreft het installeren, configureren en exploiteren van de genoemde middelen. Omdat het grensvlak tussen technisch beheer en applicatiebeheer niet altijd eenduidig is gedefinieerd volgen in de onderstaande tabel een aantal voorbeelden van het scheidingsvlak.	
	Technisch beheer	Applicatiebeheer
	Reorganisatie van een database	Toevoegen of verwijderen van een index, tabel, trigger, stored procedure (DDL statements)
	Herstellen van een beschadigde data pagina	Herstellen van per ongeluk gemuteerde referentie tabellen (DML statements)
	Backup en restore van een database	-
	Monitoren van events in de eventlog, applicatielog en securitylog	Analyseren van de sourcecode naar aanleiding van een incident
	Installeren van een nieuwe maatwerkprogrammatuur release	Opleveren van een nieuwe te installeren release van maatwerkprogrammatuur

5.13.4. Event management Rapportage

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

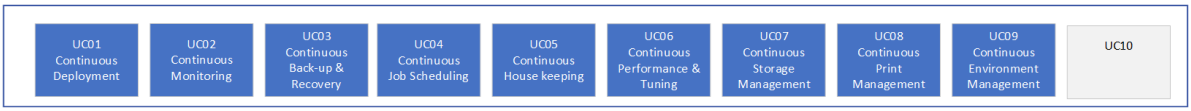
- Realtime Status: Actuele status van servers, netwerkapparatuur, applicaties en services, inclusief up/down-status.
- Event Logs: Logboeken van gebeurtenissen, waarschuwingen en fouten die zich hebben voorgedaan in het IT-landschap, samen met tijdstempels en relevante details.

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Uitbreiding of crimping white lists (monitoring) en black lists (filter)
- Percentage en aantallen information, warning, exception events
- Percentage en aantallen autoresponse events

5.14. VS12 – Continuous Operations

5.14.1. Continuous Operations



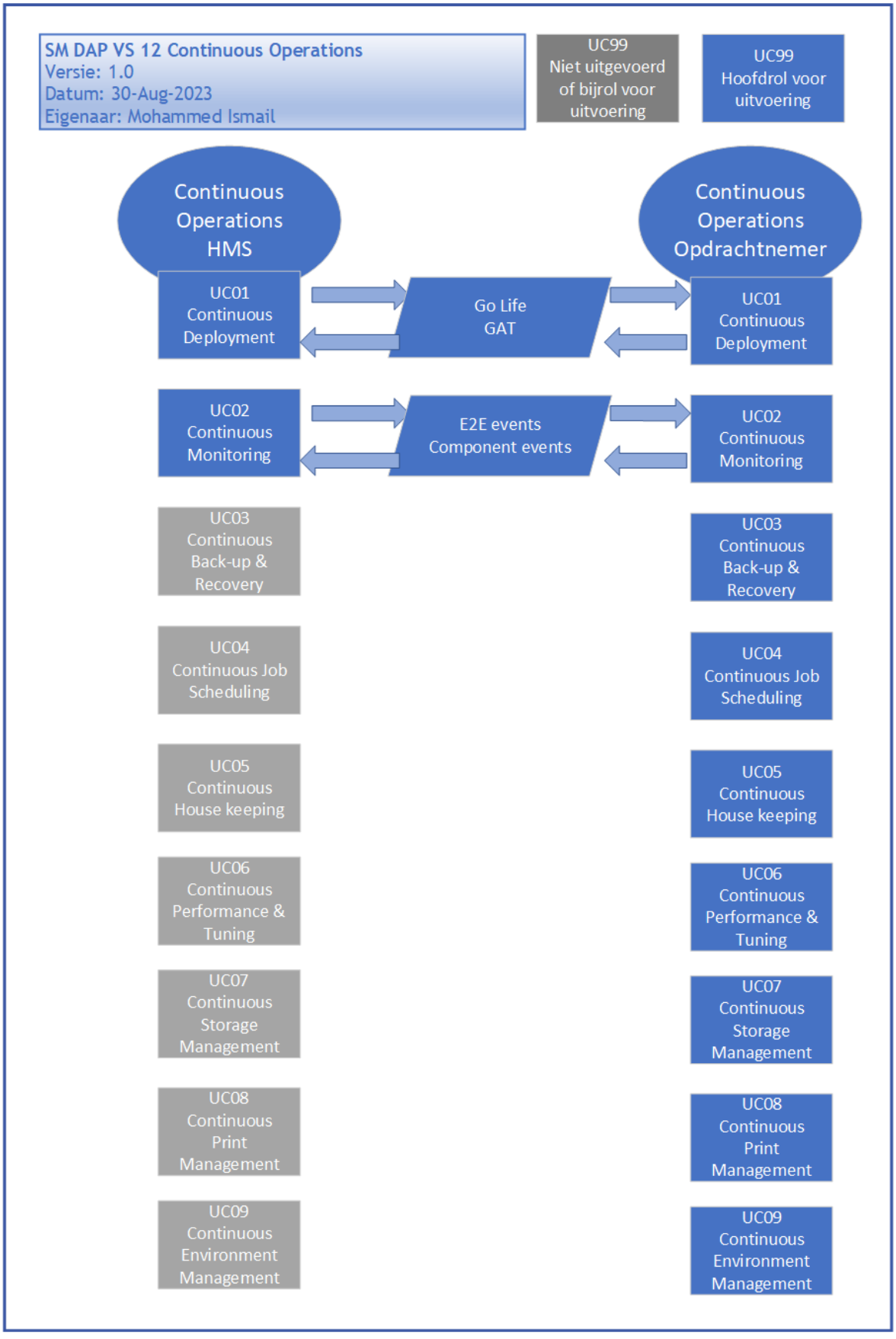
Figuur 5-24. Continuous Operations

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

5.14.2. Continuous Operations RASCI

In Tabel 5-24 is de RASCI tabel weergegeven voor de Continuous Operations value stream op basis van de volgende policies:

- PO-OPS-01: Zowel HMS als Opdrachtnemer onderkennen een Continuous Operations value stream


SM DAP VS 12 Continuous Operations
Versie: 1.0
Datum: 30-Aug-2023
Eigenaar: Mohammed Ismail
UC99
Niet uitgevoerd of bijrol voor uitvoering
UC99
Hoofdrol voor uitvoering
Continuous Operations HMS
Continuous Operations Opdrachtnemer
UC01 Continuous Deployment
Go Life GAT
UC01 Continuous Deployment
UC02 Continuous Monitoring
E2E events Component events
UC02 Continuous Monitoring
UC03 Continuous Back-up & Recovery
UC03 Continuous Back-up & Recovery
UC04 Continuous Job Scheduling
UC04 Continuous Job Scheduling
UC05 Continuous House keeping
UC05 Continuous House keeping
UC06 Continuous Performance & Tuning
UC06 Continuous Performance & Tuning
UC07 Continuous Storage Management
UC07 Continuous Storage Management
UC08 Continuous Print Management
UC08 Continuous Print Management
UC09 Continuous Environment Management
UC09 Continuous Environment Management

Figuur 5-25. Continuous Operations UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	Value Stream Manager HMS	Value Stream Manager Opdrachtnemer	E2E Value Stream Medewerker HMS	Component Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Continuous Deployment	A	CI	R	S	S
UC02	Continuous Monitoring	A	CI	R	S	S
UC03	Continuous Back-up & Recovery	A	CI	R	-	S
UC04	Continuous Jobscheduling	A	CI	R	-	S
UC05	Continuous Housekeeping	A	CI	R	-	S
UC06	Continuous Performance & Tuning	A	CI	R	-	S
UC07	Continuous Storage Management	A	CI	R	-	S
UC08	Continuous Print Management	A	CI	R	-	S
UC09	Continuous Environment Management	A	CI	R	-	S

Tabel 5-24, RASCI Continuous Operations management.

5.14.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Continuous Deployment	• HMS is verantwoordelijk voor het geven van de GO life. • Zie ook VS04 Release Management	• Continuous Deployment staat onder aansturing van de value stream Release Management • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het promoten van objecten door de eigen OTAP straat op basis van de acceptatie vanuit Release Management • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het versiebeheer van voortgebrachte software • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de Definitive Media Libray (DML) • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het mogelijk maken om terug te keren naar een stabiele baseline ingeval van een ontstane instabiele situatie • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van de toegang tot HMS gegevens in de productie omgeving en het bewaken dat de productiegegevens niet buiten de productie omgeving worden gebruikt. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van de AVG regelgeving op het gebied van privacy en dataverwerking.
UC02	Continuous Monitoring	• HMS is verantwoordelijk voor het inregelen van een EUX monitoring die de serviceverlening van Opdrachtnemer E2E monitort • Zie ook VS10 Event Management	• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van een component monitorvoorziening
UC03	Continuous Back-up & Recovery		• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bepalen van de backupstrategie die invulling geeft aan de HMS servicenormen.

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
			• Op basis van de backup strategie ontwikkelt Opdrachtnemer een backup plan dat HMS goedkeurt. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kunnen terugzetten van data conform de HMS servicenormen. • Opdrachtnemer maakt van de data in de cloud een off-site back-up conform de SLA normen.
UC04	Continuous Jobscheduling		• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schedulen van jobs die nodig zijn om de serviceverlening van HMS te bewerkstelligen, te denken valt aan ETL jobs, back-up jobs en dergelijke.
UC05	Continuous Housekeeping		• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gezond houden van de productieomgeving in zin van opruimen van tijdelijke bestanden, archivering van logbestanden en dergelijke.
UC06	Continuous Performance & Tuning		• Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de performance van services te bewaken teneinde de HMS service normen te behalen. Dit omvat het bepalen van performance bottlenecks en het oplossen daarvan. • Opdrachtnemer verstrekt informatie die het mogelijk maakt om proactief en predictief beheer uit te voeren ter ondersteuning van de service design value stream.
UC07	Continuous Storage Management		• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van de uitnutting van de storage in de eigen OTAP omgeving teneinde proactief en predictief beheer mogelijk te maken ter ondersteuning van de service design value stream en problem management.
UC08	Continuous Print Management		• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de hele lifecycle van de MFP conform de HMS service normen
UC09	Continuous Environment Management	• Zie ook VS04 Release Management • Zie ook UC01 Deployment Management	• Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de omgevingen zoals gedefinieerd in de HMS Mantel SLA • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de synchronisatie van de omgevingen zodat betrouwbare acceptatietesten kunnen worden uitgevoerd zoals de Functionele AcceptatieTest, Gebruiker AcceptatieTest, Performance Stress Test en dergelijke. • De uitwijkomgeving in de cloud dient te worden ingericht en up-to-date te worden gehouden.

Tabel 5-25, Taakdemarcatie Continuous Operations.

VS12	Continuous Operations
VS12.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch operationeel beheer van de koppelingen naar de informatiesystemen van de ketenpartners zoals het BAG (KA domein).
VS12.2	De Opdrachtnemer beheert naast de productie omgeving ook een acceptatie omgeving, uitwijk omgeving die functioneel identiek is en blijft aan de productie omgeving.
VS12.3	Voor alle omgevingen die Opdrachtnemer beheert voor HMS worden de afwijkingen ten opzichte van productie omgeving besproken qua SLA, DAP, infrastructuur, applicatie etc.
VS12.4	De beheerkosten van een niet productie omgeving worden uitgedrukt in een percentage van de productie omgeving.
VS12.5	Repeterende operationele handelingen (patterns) worden onderkend en geautomatiseerd. Eenmalige handelingen worden gedocumenteerd middel een task tracking tool zoals Jira.
VS12.6	Er moet zijn gewaarborgd dat handelingen van de medewerkers die belast worden met het operationeel beheer worden gelogd om in geval van problemen op te kunnen terugvallen.

VS12	Continuous Operations
VS12.7	De Opdrachtnemer borgt dat zowel de systeemprogrammatuur, maatwerkprogrammatuur, configuraties en databestanden periodiek worden veilig gesteld conform de SLA, DAP en beveiligingsparagraaf op een dusdanige wijze dat invulling worden gegeven aan de SLA normen.

5.14.4. Continuous Operations Rapportage

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

- Continuous Deployment
  - Aantal succesvolle deployment
  - Aantal defects per deployment

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Drie indicatoren per use case - naar behoefte HMS - op basis geleverde prestaties

5.15. VS13 – Continuous Development

Continuous Development wordt gebruikt voor maatwerkapplicaties. Voor SAAS applicaties geldt dezelfde value stream maar is deze voor HMS nauwelijks zichtbaar. Continuous Planning en Continuous Design sluiten naadloos aan bij portfolio management, service level management en service design.

5.15.1. Continuous Development



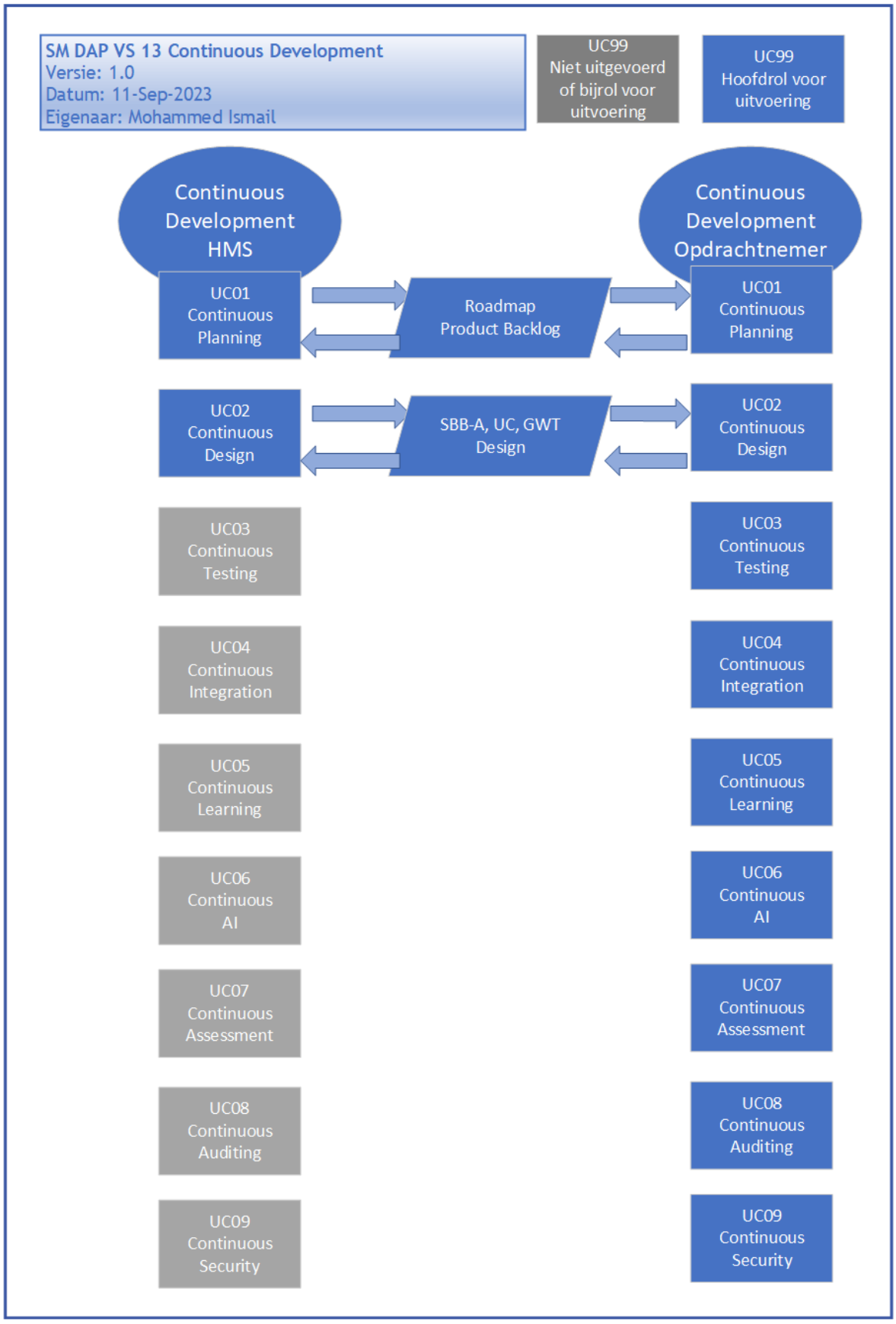
Figuur 5-26. Continuous Development use cases

Attribuut	✓	Omschrijving
Doelstelling	✓	Het doel van deze value stream is om invulling te geven aan het op een continue wijze ontwikkelen een informatiesysteem waarbij elk increment een waarde levert voor de business value streams.
Preconditie(s)		Er is een behoefte aan een wijziging in de informatisering van een business value stream of ICT value streams.
Frequentie		Continue
Trigger	✓	• Wijzigingsverzoek • Vastgestelde roadmap

5.15.2. Continuous Development RASCI

In Tabel 5-26 is de RASCI tabel weergegeven voor de Continuous Development value stream op basis van de volgende policies:

- PO-DEV-01: Zowel HMS als Opdrachtnemer onderkennen een Continuous Development value stream



Figuur 5-27. Continuous Development UC demarcatie.

Use Case ID	Use Case Naam	Value Stream Eigenaar HMS	E2E Value Stream Manager HMS	Component Value Stream Manager Opdrachtnemer	E2E Value Stream Medewerker HMS	Component Value Stream Medewerker Opdrachtnemer
		RASCI	RASCI	RASCI	RASCI	RASCI
UC01	Continuous Planning	A	R	CI	S	S
UC02	Continuous Design	A	R	CI	S	S
UC03	Continuous Testing	A	R	CI	CI	S
UC04	Continuous Integration	A	R	CI	CI	S
UC05	Continuous Learning	A	R	CI	CI	S
UC06	Continuous AI	A	R	CI	CI	S
UC07	Continuous Assessment	A	R	CI	CI	S
UC08	Continuous Auditing	A	R	CI	CI	S
UC09	Continuous Security	A	R	CI	CI	S

Tabel 5-26, RASCI Continuous Development.

5.15.3. Taken, Verantwoordelijkheden en Bevoegdheden

UC-ID	UC-Naam	HMS	Opdrachtnemer
		TVB	TVB
UC01	Continuous Planning	• Invullen van de product roadmap per jaar • Vaststellen van de product vision • Vaststellen van de Epics	• Risico analyse • Business case advies
UC02	Continuous Design	• Archimate plaat, Bouwstenen • Use cases • Given When Then	• UXdesign
UC03	Continuous Testing	• Functionele Acceptatie Test • Gebruiker Acceptatie Test	• Productie Acceptatie Test • Performance Stress Test
UC04	Continuous Integration		• Incrementele en iteratieve ontwikkeling van software
UC05	Continuous Learning	• Competentie ontwikkeling voor het gebruik en beheren van de applicatie	• Trainingen verzorgen
UC06	Continuous AI	• Optimaliseren van value streams op basis van AI, BI, Robotics	• Het continu aanleveren van verbeteringen van de value streams van HMS
UC07	Continuous Assessment	• Het bepalen van de volwassenheid van de service ontwikkel organisatie	• Het aanleveren van evidence dat development practices volwassen zijn
UC08	Continuous Auditing	• Het zorgdragen van een continue flow van evidence dat HMS in control is	• Het continue geautomatiseerd aanleveren van evidence dat de value streams in control zijn
UC09	Continuous Security	• Het geautomatiseerd vaststellen of de ISO 27001 controls effectief zijn	• Het continue geautomatiseerd aanleveren van evidence dat de value streams secure zijn

Tabel 5-27, Taakdemarcatie Continuous Development.

5.15.4. Continuous Development Rapportage

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

- Continuous Planning:
    - Status realisatie Product Backlog

De volgende informatie dient maandelijks te worden gerapporteerd / verstrekt:

- Drie indicatoren per use case - naar behoefte HMS - op basis geleverde prestaties

6. 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 dienst 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 applicatie en infrastructuur en de daaraan gerelateerde services op basis van de volgende documenten die door HMS ter beschikking worden gesteld:

- Archimate plaat
- SBB-A plaat
- SBB-T plaat

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. Deliverables per service management bouwsteen

SBB-P	Bouwsteen	Deliverables
SBB-P1.1	Continual Improvement	CSI register
SBB-P1.2	Value stream mapping	Per value stream • Value stream canvas • Lean Indicatoren per use case • Limitation • Boundaries
SBB-P2.1	Servicedesk	• Fysiek of virtual loket • Single Point of Contact • Registratiefunctie
SBB-P2.2	Incident management	• Incident oplossing • Major Incident Report
SBB-P2.3	Service request management	• Afgehandelde standaard changes
SBB-P2.4	Problem management	• Work arounds • Problem records / opgeloste problems • Known Errors / opgeloste known errors • Ingediende RFC's • Pareto analyse • Ishi Kawa analyse
SBB-P2.5	Monitoring & Event management	• Healthmodel • Event catalogue • Blacklists en Whitelists • Event database • Event forecast (proactief en predictief)
SBB-P2.6	Access Management	• Functies • Rollen • Authorisaties
SBB-P3.1	Business analyse	• BIA • Requirements Ghirkin
SBB-P3.2	Organizational change management	• Wijzigingen in de organisatiestructuur • Wijzigingen in de HMS / Business partner interface
SBB-P3.3	Change enablement	• Scope analyse (op basis van CMDB) • Risk analyse (op basis van CIA rating en SLA controls) • Impact analyse (op basis van CIA rating en SLA controls) • RFC of product backlog
SBB-P3.4	Service validation and testing	• Unit testing (UT) • System testing (ST) • Sytem integration testing (SIT) • Functional Acceptance Test (FAT) • User Acceptance Test (UAT = GAT) • Performance Test (PT) • Load Test (LT) • Security Acceptance Test (SAT)

SBB-P	Bouwsteen	Deliverables
		• Penetratie Test (PEN-test) • Production Acceptance Test (PAT)
SBB-P3.5	Software development management	• Continuous Planning (CE-CP) • Continuous Design (CE-CN) • Product backlog • Sprint backlog • Definition of Ready (DoR) • Defintion op Done (DoD) • Continuous Everything Assessment (CE-CS)
SBB-P3.6	Infrastructure and platform management	• Continuous Planning (CE-CP) • Continuous Design (CE-CN) • Product backlog • Sprint backlog • Definition of Ready (DoR) • Defintion op Done (DoD) • Continuous Everything Assessment (CE-CS)
SBB-P3.7	Service configuration management	• CMDB • CI – Product • CI – Services • CI – Inventory scan • CI - Knowledge
SBB-P3.8	IT Assessment management	• Financial assets
SBB-P3.9	Deployment management	• CI-CD secure pipeline • Artefactory
SBB-P3.10	Release management	• Release strategy
SBB-P3.11	Specificeren	• Gherkin language gebaseerde requirements (Given-When-Then)
SBB-P3.12	Voorbereiden transitie	• Gebruikers trainingen • Gebruikers handleidingen • Aanpassing value streams
SBB-P3.13	Toetsen en Test	• FAT • UAT / GAT
SBB-P3.14	Vormgeven niet geautomatiseerde Informatievoorziening	• Manuele taken analyse • Robot Process Automation
SBB-P3.15	Knowledge management	• Kennis items • Gematchte incidenten (> 60%) • Knowledge base • AI analyse voor proactief en predictief beheer
SBB-P3.16	Management & reporting	• Service portal met openstelling alle HMS data
SBB-P4.1	Service Level Management	• Service Level Agreement voor de klant (SLA) • Dossier Agreement & Procedures (DAP) • Dossier Financiële Afspraken (DFA)
SBB-P4.2	Service Catalogue	• Service Catalogus • Definitie termen • Definitie prestatie indicatoren • Definitie service organisatie

SBB-P	Bouwsteen	Deliverables
		• Per service een omschrijving van de leveringsvoorwaarden en levering plus meta data
SBB-P4.3	Supplier Management	• Contract • SLA voor de leverancier • Request for Information (RFI) • Request for Proposal (RFP)
SBB-P4.4	Risk Management	• Risicoanalyse ten behoeve van: - Changes - Information security management - SLA controls
SBB-P4.5	Information security management	• CIA matrix • Externe issues • Interne issues • Risk controls • Interested parties overzicht • Security incidenten • Bevindingen • ...
SBB-P4.6	Service design	• Archimate plaat • Value stream canvas plaat • Value stream plaat • Bouwstenenplaat • Requirements (Gherkin)
SBB-P4.7	Service Continuity Management	• Business Impact Analyses (BIA) • Disaster Recovery Plan (DRP) • Fail-over voorziening • DR test
SBB-P4.8	Capacity & Performance management	• Business capacity • KA Service capacity • IT middelen capacity • Trendanalyse • Capacity plan • Performance plan
SBB-P4.9	Availability management	• SPOF analyse • Availability plan
SBB-P4.10	Workforce management	• Kennis management • Continuous Learning
SBB-P4.11	Project Management	• Agile Project management blue book • Product backlog • Sprint backlog
SBB-P5.1	Strategy Management	• Balanced scorecard • SWOT analyse • Koersnota • Jaarplan • Service Quality Plan
SBB-P5.2	Relationship Management	• CSI records • Klanttevredenheidsonderzoek

SBB-P	Bouwsteen	Deliverables
SBB-P5.3	Architectuur management	• Enterprise architectuur • Domein architectuur • Solution architectuur • Archimate platen • System Building Block platen
SBB-P5.4	Portfolio Management	• Boston Consultancy Matrix • Transitieplan • Rationalisatieplan
SBB-P5.5	Lifecycle Management	• Substitutie plan
SBB-P5.6	Service Financial Management	• Total Cost of Ownership

Tabel 6-1, SBB-P KA – deliverables per bouwsteen

Bijlage G. Value stream beschrijving

G1. Portfolio Management

Attribute	✓	Description
ID	✓	VS-01
Name	✓	Portfolio Management
Goal	✓	Het doel van deze value stream is het beheren van de HMS service en product portfolio.
Summary	✓	Op basis van het analyseren van de business value streams en de enable value streams (ICT) wordt de nieuwe of aangepaste informatiebehoeften bepaald. Dit wordt gebruikt om samen met de business partners het ICT beleidsplan te bepalen. Na het borgen van genoeg kennis en kunde qua formatieplaatsen door HR, worden de producten en services doorlopen op hun lifecycle status waarmee het ICT beleidsplan verrijkt wordt. Het ICT beleidsplan is onderdeel van het Service Quality Plan waarin het ICT beleidsplan geconcretiseerd wordt en de CSI roadmap jaarlijks geïnitieerd wordt. De CSI roadmap bevat alle innovatie initiatieven waarvoor een business case wordt opgesteld. Na vaststelling van de inkoop requirements wordt op basis daarvan de Product Backlog samengesteld.
Preconditions(s)		De pre-conditie van deze value stream is het opgestelde HMS business beleid en beleidsplan.
Results in case of success	✓	Bij het succesvol doorlopen van de value stream portfolio management zijn de volgende deliverables verkregen: • ICT Beleid • ICT Beleidsplan • Up-to-date formatieplaatsen van ICT en de business • Up-to-date service portfolio • Up-to-date product portfolio • SQP • CSI roadmap • Product Backlog • Inkoop requirements
Results in case of failure		In geval van een niet succesvol doorlopen value stream portfolio kunnen de volgende resultaten worden verwacht • Niet realiseren van HMS doelen • Materialisatie van risico's in de business value streams • Outcome daling van HMS • Imagoschade als gevolg van niet beheerste risico's

Attribute	✓	Description			
		• Paniek aankopen door gebrek aan planning van capaciteit en dergelijke • In gebreken zijn van wet- en regelgeving zoals de AVG en SHEQ aspecten • Boetes niet betalen van de nodige licenties • Geen support krijgen op verouderde producten • Stijging van incidenten door verouderde hardware en software			
Performance		Deze value stream moet afgerond zijn voor de vaststelling van het budget van het volgende kalender jaar .			
Frequency		Jaarlijks			
Actor(s)	✓	Service Level Manager			
Trigger	✓	Financiele jaarcyclus.			
Scenario (in text)	✓	S#	Actor	Step	Description
		S01	HMS VS medewerker Opdrachtnemer	Informatie-planning	• Bepalen van HMS business beleidsplan en HMS ICT beleidsplan • Vastellen SQP
		S02	HMS VS medewerker HRM medewerker	Bepalen formatie plaatsen	• Bijstellen HMS functiehuis op basis van beleidsplannen
		S03	HMS VS medewerker Opdrachtnemer	Classificeren services en producten	• Vaststellen lifecycle van HMS services en HMS producten in termen van de BCM
		S04	HMS VS medewerker Opdrachtnemer	Bepalen lifecyle fasen	• Per kwartaal wordt de lifecycle geëvalueerd met de Opdrachtnemer.
		S05	HMS VS medewerker Opdrachtnemer	Bepalen innovatie roadmap	Bepalen van de innovatie thema's en epics op basis van de stappen S1, S2, S3 en S4 en het bijwerken van de CSI roadmap
		S06	HMS VS medewerker Opdrachtnemer	Bepalen innovatie initiatief	De initiatieven op de CSI roadmap worden vertaald naar Epics op basis van Epic One pagers zodat deze als MVP gerealiseerd kunnen worden.
		S07	HMS VS medewerker Opdrachtnemer	Bepaal make of buy beslissing	Op basis van de onderkende (non) functionele requirements wordt de make or buy besluite genomen.
		S08	HMS VS medewerker Opdrachtnemer	Bepaal de incoop requirements	Voor inkoop en/of eigen realisatie van de MVP wordt een PVE opgesteld en gedetailleerd op Epic, Feature en Story niveau
		S09	HMS VS medewerker Opdrachtnemer	Plaats initiatief op de Product Backlog	De CSI roadmap bevat de thema's en epics. Deze worden vertaald naar de features en stories op de CSI productbacklog.
Variations(s) on the scenario		S#	Variable	Step	Description
Open Questions		Niet van toepassing			
Planning	✓	Niet van toepassing			

Attribute	✓	Description	
Priority	✓	Niet van toepassing	
Super Use Case (s)		Niet van toepassing	
Interface		Niet van toepassing	
Relations		VS 02 Service Level Management	Deze value stream levert informatie aan over de Specifieke en Generieke SLA controls
		VS 03 Service Design	Vanuit de forecast van de vraag naar kwaliteit levert deze value stream Specifieke en Generieke SLA controls
		System Building Blocks	SBB-P 5.1 Strategy management geeft input aan Portfolio management op het gebied van het HMS business beleid en HMS business beleidsplan SBB-P 5.3 Architectuur management levert de Archimate platen voor het bepalen van de IST en de SOLL SBB-P 5.6 Financial management levert de financiele gegevens omtrent het ICT beleidsplan en de make or buy besluiten SBB-P 4.1 Service level management gebruikt het service en product portfolio om de SLA's af te spreken SBB-P 4.2 Service catalogue management gebruikt het service en product portfolio in de service catalogus SBB-P 4.3 Supplier management gebruikt de service en product portfolio om samen met de business partners deze te vertalen naar outcome verhogen voor HMS SBB-P 4.4 Risk management wordt ingezet bij het bepalen van de business cases van de initiatieven
		Step	SBB-A/SBB-T
			…

Table 6-1, Service portfolio value stream.

G2. Service Level Management

Attribute	✓	Description
ID	✓	VS-02
Name	✓	Service Level Management
Goal	✓	Het doel van deze value stream is het vervullen van de Generieke en Specifieke SLA controls.
Summary	✓	Op basis van het vastgestelde SMA raamwerk van service level management documenten wordt de content van deze documenten bepaald. Het belangrijkste onderdeel hierbij zijn de bottlenecks van de business value streams in limitation en boundaries termen. Deze bottlenecks worden opgelost door deze te vertalen naar meetbare tegenmaatregelen en hierop de monitorvoorziening aan te passen als mede de service level management documenten. Na implementatie van de controls worden deze gemeten en gerapporteerd teneinde de effectiviteit van de bottleneck oplossing te bepalen.
Preconditions(s)		- Er is een business beleidsplan

<table>
<tr><th>Attribute</th><th>✓</th><th colspan="4">Description</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="4">- Er is een ICT beleidsplan
- De value streams van de business en ICT zijn bepaald</td></tr>
<tr><td>Results in case of success</td><td>✓</td><td colspan="4">Bij het succesvol doorlopen van de value stream service level management zijn de volgende deliverables verkregen:
• SLA raamwerk met templates
• Vastgestelde bottlenecks
• Specifieke SLA controls (business value streams)
• Generieke SLA controls (ICT value streams)
• Bijgewerkt SQP
• Bij gewerkte monitorvoorziening
• Bij gewerkte service level management documenten</td></tr>
<tr><td>Results in case of failure</td><td></td><td colspan="4">In geval van een niet succesvol doorlopen van de value stream service level management kunnen de volgende resultaten worden verwacht
• Niet realiseren van value streams doelen
• Materialisatie van risico’s in de business value streams en ICT value streams
• Outcome daling van HMS
• Imagoschade als gevolg van niet beheerste risico’s
• Paniek aankopen door gebrek aan planning van capaciteit en dergelijke
• In gebreken zijn van wet- en regelgeving zoals de AVG en SHEQ aspecten
• Boetes niet betalen van de nodige licenties</td></tr>
<tr><td>Performance</td><td></td><td colspan="4">De bottleneck bepaling vindt maandelijks plaats en de oplossing wordt samen met de business partners bepaald.</td></tr>
<tr><td>Frequency</td><td></td><td colspan="4">Maandelijks</td></tr>
<tr><td>Actor(s)</td><td>✓</td><td colspan="4">Service Level Manager</td></tr>
<tr><td>Trigger</td><td>✓</td><td colspan="4">Service overleg</td></tr>
<tr><td>Scenario (in text)</td><td>✓</td><td>S#</td><td>Actor</td><td>Step</td><td>Description</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>S01</td><td>HMS VS medewerker</td><td>Bepaal SLA Raamwerk</td><td>Bepaal de toepassing van:
• HMS Mantel Contract
• HMS Domein Contract
• HMS Mantel SLA
• HMS Domein SLA
• HMS Mantel DAP
• HMS Domein DAP
• HMS Mantel DFA
• HMS Domein DFA
• HMS Service catalogus
Stel een template van deze documenten vast.</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>S02</td><td>HMS VS medewerker</td><td>Bepaal de business value streams</td><td>• Bepaal op basis van het HMS business beleidsplan en ICT beleidsplan de business en ICT value streams</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>S03</td><td>HMS VS medewerker</td><td>Bepaal de limitations & boundaries</td><td>• Stel voorafgaande aan het serviceoverleg per value stream de Value Stream Mapping tabel op en bepaal op basis daarvan de performance bottleneck (limitations) en functionele bottleneck (boundary)</td></tr>
</table>

Attribute	✓	Description			
		S04	HMS VS medewerker	Bepaal de SLA Controls & Update het SQP	• Bepaal de monitorbare tegenmaatregelen van de bottlenecks en update het SQP voor de gevonden nieuwe of aangepaste SLA controls.
		S05	HMS VS medewerker	Bepaal en implementeer Monitor Requirements	De specifieke en generieke SLA controls moeten gemonitord worden op effectiviteit. HMS regelt hiertoe de gekozen EUX monitorvoorziening in voor de gevonden control(s). De business partner doet dit door het inregelen van de monitoring van de componenten.
		S06	HMS VS medewerker	Stel de SLA en DAP op	De Continuous SLA is een dynamisch document dat uiterlijk eens per maand wordt bijgesteld voor nieuw gevonden risico's en gedefinieerde controls tijdens het maandelijkse serviceoverleg. Tussen door gevonden risico's, bijvoorbeeld als gevolg van een change worden direct verwerkt na afstemming met de betrokken business partner en in het service overleg geëvalueerd.
		S07	HMS VS medewerker	Meet de SLA Controls	HMS meet E2E de value streams door en de business partner de componenten van de value streams. De resultaten van beide monitor-architecturen worden gecombineerd om zowel de monitorvoorziening te kalibreren als de effectiviteit van de controls vast te stellen.
		S08	HMS VS medewerker	Rapporteer de geleverde prestaties	HMS gebruikt de EUX monitoring waar mogelijk om Opdrachtnemers te verwittigen of de SLA controls effectief zijn en de SLA normen zijn gehaald of niet. Opdrachtnemer rapporteert op component niveau aan HMS.
		S09	Opdrachtnemer	Los de bottleneck op	De oplossing van een bottleneck die in S03 is gevonden wordt in de stappen S4 t/m S09 gerealiseerd.
Variations(s) on the scenario		**S#**	**Variable**	**Step**	**Description**
Open Questions		Niet van toepassing			
Planning	✓	Niet van toepassing			
Priority	✓	Niet van toepassing			
Super Use Case (s)		Niet van toepassing			
Interface		Niet van toepassing			

Attribute	✓	Description	
Relations		VS 01 Portfolio Management	Deze value stream definieert welke services en producten worden ingezet.
		VS 03 Service Design	Vanuit de forecast van de vraag naar kwaliteit levert deze value stream Specifieke en Generieke SLA controls
		System Building Blocks	SBB-P 4.2 Service catalogue management definieert de HMS woordenlijst, HMS prestatie indicatoren, HMS Archimate platen, HMS service en productie die in de SLA worden gebruikt. SBB-P 4.3 Service Level Management meot samen met Supplier management borgen dat de risico's beheerst zijn SBB-P 4.4 Risk management wordt ingezet bij het bepalen van de business cases van veranderingen ten aanzien van de afgesproken serviceverlening
		Step	SBB-A/SBB-T
			…

Table 6-2, Service Level management value stream.