



WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

FORMULIER MELDINGENREGISTER

1. Naam van de gegevensverwerking waarin de (persoons-)gegevens zijn opgenomen

IT Servicemanagement

2. Het doel waarvoor de gegevens worden verzameld en gebruikt.

IT Servicemanagement (IT dienstenverlening) is de levering van diensten met een focus op de klant door gebruik te maken van een procesgeoriënteerde benadering.

A) HP Openview Service Desk is de geïntegreerde Service Management applicatie van SSO-ICT. Beheerprocessen als incident-, problem-, change-, configuratie- en serviceverzoeken, incidenten, problemen, veranderingen en serviceniveaus beheert.

De in HP Servicedesk opgeslagen persoonsgegevens zijn noodzakelijk om voorgenoemde processen te kunnen faciliteren, de kwaliteit hiervan te kunnen bewaken en zakelijke goederen af te kunnen leveren.

B) De opgeslagen informatie wordt ook gebruikt voor het op output sturen van de gebruikers, bijvoorbeeld in het RKW-gesprek. Bewaking van persoonlijke KPI's.

C) Klanten van SSC-ICT hebben via de toegang tot de gegevens over hun eigen ICT middelen die zij van de SSC-ICT in gebruik hebben en het incident meldingen. (Klantportaal)

D) Het vastleggen van medewerkergegevens (procuratiehouders: iemand die officieel namens een bedrijf mag handelen) die namens de klantorganisatie gerechtigd zijn om incidenten te melden en/of assets mogen aanvragen bij de SSC-ICT Helpdesk (artikel8). (Dit kunnen KA-coördinatoren en VIP medewerkers zijn). Gegevens worden ook gebruikt voor analyses om de dienstverlening van de SSC-ICT.

3. Van de volgende personen worden de volgende gegevens verwerkt.

A) Medewerkers van de SSC-ICT

Unieke zoekcode, naam (voorletters, voornaam, achternaam, titel, achtervoegsel, geslacht, categorie (is het een interne of externe medewerker), servicemanagement functie (hier staat of iemand procuratiehouder of KA coördinator of VIP is), functie, organisatie, telefoonnummer (zakelijk),

	<i>datum in dienst, account(naam), e-mail, locatie, opmerkingen, eventueel handicap betrokkene (indien daar expliciet of schriftelijk toestemming voor is van betrokkene).</i>
<i>B)</i>	<i>Unieke zoekcode, naam (voorletters, voornaam, achternaam, titel, achtervoegsel, geslacht, categorie (is het een interne of externe medewerker), servicemanagement functie (hier staat of iemand procuratiehouder of KA coördinator of VIP is), functie, organisatie, telefoonnummer (zakelijk), datum in dienst, account(naam), e-mail, locatie, opmerkingen.</i>
<i>C) Medewerkers van de SSC-ICT en de klanten van de SSC-ICT (BZK, VWS, IenM, SZW)</i>	<i>Unieke zoekcode, naam (voorletters, voornaam, achternaam, titel, achtervoegsel, geslacht, categorie (is het een interne of externe medewerker), servicemanagement functie (hier staat of iemand procuratiehouder of KA coördinator of VIP is), functie, organisatie, telefoonnummer (zakelijk), datum in dienst, account(naam), e-mail, locatie, opmerkingen,</i>
<i>D) De klanten van de SSC-ICT (BZK, VWS, IenM, SZW)</i>	<i>Unieke zoekcode, naam (voorletters, voornaam, achternaam, titel, achtervoegsel, geslacht, categorie (is het een interne of externe medewerker), servicemanagement functie (hier staat of iemand procuratiehouder of KA coördinator of VIP is), functie, organisatie, telefoonnummer (zakelijk), datum in dienst, account(naam), e-mail, locatie, opmerkingen,</i>

4. De gegevens worden verstrekt aan:

<i>A) Medewerkers van de SSC-ICT</i>	<i>Calls, incidenten, wijzigingen, problemen, configuratie, klanten, projecten.</i>
<i>B) Managers/teamleiders van de SSC-ICT</i>	<i>Prestatie- en voortgangsgegevens over medewerkers mbt. De afhandeling van calls, incidenten, wijzigingen, problemen, configuratie, klanten, projecten.</i>
<i>C) Medewerkers van de SSC-ICT en de klanten van de SSC-ICT (BZK, VWS, IenM, SZW)</i>	<i>Overzicht ingediende calls, en in gebruik zijnde ICT-middelen</i>
<i>D) Regieorganisaties van betrokken procuratiehouders</i>	<i>Overzicht(lijst) van de procuratiehouders (naam en rol)</i>

5. *De verwerking wordt gevoerd door:*

<i>Directoraat-Generaal Organisatie Bedrijfsvoering Rijk (DGOBR)/SSC-ICT</i>
--

6. *Eventuele bijzonderheden*

<i>In werking d.d.: 01-01-2012</i>

<i>Laatste wijziging: 28-11-2012</i>
