



Dossier Afspraken en Procedures

Tussen <Leverancier>(Opdrachtnemer)
en gemeente Amsterdam (Opdrachtgever)

Behorende bij de Overeenkomst

'Asset Beheersysteem Openbare ruimte' (Beheersysteem) met
kenmerk: AICT-2018-0026

Status: Concept
Versie: 0.1
Auteur: -
Datum: 18-03-2019

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende.

Versiebeheer

Auteur	Versie	Datum	Status	Commentaar
Gemeente Amsterdam	0.1	xx-xx-2019	Concept	Initiële versie
	1.0		Definitief	Definitieve versie

INHOUDSOPGAVE

Bijlage 1: Rollen en namen	25
Bijlage 1: Communicatie en escalatie	26
Bijlage 2: Afkortingen en begrippenlijsten	27

1. Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst betreffende 'Beheersysteem' welke door **Leverancier** (hierna: Opdrachtnemer) afgesloten is met Opdrachtgever (hierna: Opdrachtgever) op **dag maand** 2019.

Dit DAP is een verdere uitwerking van de gemaakte serviceafspraken voor het realiseren van de overeengekomen dienstverlening en beschrijft de afspraken, procedures en algemene communicatieafspraken met betrekking tot het operationele beheer.

De gemaakte afspraken hebben onder andere betrekking op:

- De verschillende overlegvormen en hun agenda's;
- De deelnemers aan de overleggen;
- De verbindende afspraken tussen de beheerprocessen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- De escalatie procedure;
- Verantwoordelijken wijzigingsproces;
- Capaciteit, beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening;
- Beveiliging.

2. Algemeen

2.1. Doel

Primair heeft dit DAP tot doel het vastleggen en actueel houden van de gemaakte afspraken, procedures en communicatiestructuur met betrekking tot de Overeenkomst op operationeel niveau ten einde de geleverde dienstverlening zo effectief mogelijk te houden.

Secundair dient dit DAP om optimale afstemming te bereiken en duidelijkheid te scheppen in de te leveren diensten, de kwaliteit daarvan en door de afbakening van taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever helder te maken.

2.2. Leeswijzer

In deze DAP is zover mogelijk een standaardindeling per proces gehanteerd. Deze standaardindeling bestaat uit:

- Afspraken: beschrijving van de afspraken die tussen partijen overeengekomen zijn;
- Procedure: beschrijving van de te hanteren procedure per onderwerp.

2.3. Relaties met andere documenten

De Overeenkomst is de hoogste in de hiërarchie van documenten. De Overeenkomst staat als het ware boven de SLA (welke gevolgd wordt door het DAP). Dit betekent dat in geval van strijdigheid tussen een bepaling uit de Overeenkomst en een bepaling uit een van de onderliggende documenten de bepaling uit de Overeenkomst prevaleert. In geval van strijdigheid tussen een bepaling uit SLA en een bepaling uit het DAP geldt dat de bepaling uit de SLA, indien aanwezig, prevaleert. Aanvullende afspraken en KPI's welke niet voorkomen in de SLA, maar wel vastgelegd in dit DAP, worden gezien als een aanvulling op de SLA en zijn daarom niet strijdig met de SLA.

In het overzicht zijn statische als dynamische documenten te onderscheiden.

- De statische documenten bestaan uit:
 - o De Overeenkomst;

en betreffen de contractuele documenten die eenmalig worden opgesteld, getekend en voor de looptijd niet meer kunnen worden aangepast.

De dynamische documenten bestaan uit:

- o SLA (Service Level Agreement);
- o DAP (Dossier Afspraken en Procedures).

en worden periodiek tijdens de looptijd van de Overeenkomst geëvalueerd en beoordeeld op toepasselijkheid, wijzigingen in de dienstverlening, etc.

2.4. Beheer en evaluatie DAP

Het DAP wordt beheerd door Opdrachtnemer en wordt minimaal één (1) maal per jaar, of op verzoek van een van de partijen, geëvalueerd. Beide partijen kunnen voorstellen doen om het DAP aan te passen. Aanpassingen op het DAP worden door Opdrachtnemer verwerkt.

Tijdens deze evaluatie wordt het DAP in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het DAP, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende

procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk 2 weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden.

Onder het beheer van de DAP wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Beschrijven en updaten van verantwoordelijkheden en taakverdeling;
- Benoemen van de beheerprocessen en het actualiseren van dit DAP op basis van doorontwikkeling van deze beheerprocessen;
- Rapportage over de bruikbaarheid van het DAP;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over het DAP, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit;
- Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in het DAP.

2.5. Wijzigingen

De toegewezen Service Manager van Opdrachtnemer ten behoeve van de dienstverlening m.b.t. de Overeenkomst is verantwoordelijk voor het actualiseren van dit DAP. Wijzigingen dienen door beide partijen, Opdrachtgever en Opdrachtnemer, te worden geaccordeerd en worden pas van kracht na ondertekening van de nieuwe versie van het gewijzigde document.

Indien bij een van de partijen de contactpersonen wijzigt zal die partij dat aan de andere partij schriftelijk meedelen.

2.5.1. Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever

Voorstellen tot wijzigingen op dit DAP worden door de Contract Manager van Opdrachtgever aangemeld aan Service Manager van Opdrachtnemer. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om het DAP direct aan te passen zal de Service Manager hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om het DAP aan te passen zal de Service Manager het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

2.5.2. Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtnemer

Voorstellen tot wijzigingen op dit DAP worden door Service Manager aan de Contract Manager van Opdrachtgever doorgegeven. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om het DAP direct aan te passen zal Service Manager hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om het DAP aan te passen zal Service Manager het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

2.6. Geldigheidsduur

Het DAP is telkens maximaal één (1) jaar geldig en dient automatisch jaarlijks op de agenda van het tactisch overleg te komen.

3. Scope van de dienstverlening

Voor de nauwkeurige beschrijving van de scope van de dienstverlening wordt verwezen naar de Overeenkomst 'Beheersysteem'.

4. Communicatie – overlegstructuur

4.1. Communicatie

De communicatie en overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt conform hetgeen beschreven staat in de DAP.

Tactisch Overleg	
Doelstelling	Borgen dienstverlening conform afspraak geleverd wordt en up-to-date blijft. Relatiemanagement. Anticiperen op ontwikkelingen.
Aard van het overleg	Informerend/besluitvormend
Niveau	Tactisch
Frequentie	Nader te bepalen
Duur	Nader te bepalen
Voorzitter	Opdrachtgever of Opdrachtnemer
Verslaglegging	Opdrachtgever of Opdrachtnemer
Deelnemers Gemeente	
Deelnemers Leverancier	- Service Manager - Accountmanager - Specialisten c.q. functionarissen op uitnodiging
Input / basis informatie	- Service Level Rapportage (optioneel) Verslag Operationeel Overleg (optioneel) Contractkalender - Factuur - Contract - Actie- en besluitenlijst
Output	- Verslag Tactisch Overleg - Vaststellen "eenvoudige" Contractwijzigingen - Contractwijziging voorstellen aan Strategisch Overleg - Aangepast actie- en besluitenlijst
Onderwerpen	KPI's

	- Contractuele kwesties, inclusief contractwijzigingen - Contractkalender - Eventuele issues uit het Operationeel Overleg - Factuur - Vaststellen wijzigingen DAP - Roadmap leverancier (releases)
--	---

Voorstel inrichting strategisch overleg:

Strategisch Overleg	
<i>Doelstelling</i>	Borgen dat de waardetoevoeging blijft groeien in het voordeel van Partijen.
<i>Aard van het overleg</i>	Informerend/besluitvormend
<i>Niveau</i>	Strategisch
<i>Frequentie</i>	Nader te bepalen
<i>Duur</i>	Nader te bepalen
<i>Voorzitter</i>	Opdrachtgever
<i>Verslaglegging</i>	Opdrachtgever
<i>Deelnemers Gemeente</i>	
<i>Deelnemers Leverancier</i>	- Strategisch gesprekspartner van leverancier - Accountmanager - Specialisten c.q. functionarissen op uitnodiging
<i>Input / basis informatie</i>	Verslag(en) Tactisch Overleg

	Voorstellen Contractwijzigingen waar op tactisch niveau overeenstemming over is (in voorkomende gevallen kunnen deze wijzigingen ook via de mail afgestemd worden)
<i>Output</i>	- Verslag Strategisch Overleg - Vastgestelde Contractwijzigingen
<i>Onderwerpen</i>	- Behoefte en doelstellingen Gemeente - Samenwerking/communicatie en culturele fit - Evaluatie relatie - Terugblik en vooruitblik - Ontwikkelingen binnen Opdrachtgever of Opdrachtnemer

5. Proces afspraken en procedures Beheer

5.1. Afspraken algemeen

De beheerprocessen van Opdrachtnemer zijn op basis van BSL en ITIL 2 ingericht.

Voor de dienstverlening is een Service Window overeengekomen waarbinnen de dienstverlening bewaakt en beheerd wordt. Dit Service Window bestaat uit klokuren, uitgezonderd het overeengekomen Maintenance Window. Gedurende het Service Window is de Service Desk van de Opdrachtnemer bereikbaar en heeft personeel gereed om direct te starten met het oplossen van Incidenten. Buiten het Service Window zijn de diensten beschikbaar maar wordt pas bij het aanbreken van het nieuwe Service Window gestart met oplossen van Incidenten.

5.2. Klachten

Indien er een klacht of opmerking is op de werkzaamheden van Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever zich richten tot de Service Desk van Opdrachtnemer. Zij zullen de klantverantwoordelijke informeren en een onderzoek starten. Indien een klacht of opmerking niet naar tevredenheid van Opdrachtgever wordt afgehandeld kan Opdrachtgever escaleren middels de escalatieprocedure.

5.3. Escalatie

Escalaties kunnen op verschillende niveaus ontstaan en verschillende oorzaken hebben. Een escalatie kan bijvoorbeeld ontstaan doordat partijen een geschil hebben over de inhoud van de dienstverlening (waarbij eventuele aanpassingen buiten de competentie van de gesprekspartners liggen), in behandeling genomen incidenten buiten de toegestane oplostijd (dreigen) te lopen of omdat een klacht van een functioneel beheerder niet naar behoren (binnen de overeengekomen Service Levels) is opgelost.

Het doel van het escalatieproces is het snel en adequaat reageren op (dreigende) verstoringen in het reguliere proces. De doelstelling van escalatie is om het proces, waar nodig, op gang te helpen of te bespoedigen om aan de overeengekomen Service Niveau van de dienstverlening te kunnen blijven voldoen of om overschrijding van het Service Niveau tot een minimum te beperken. Bij escalatie wordt een beroep gedaan op additionele functionele kennis en/of hiërarchische bevoegdheid.

Binnen een escalatie worden diverse escalatieniveaus onderkend met als uiterste de crisiscommunicatie op het hoogste hiërarchische niveau van de betrokken organisaties. De escalatieprocedure kent een getrapte opzet naar een steeds hoger (functioneel of hiërarchisch) niveau waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen het inlichten van het hogere niveau of interventie door het hogere niveau.

Ten behoeve van de interfaces op drie niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een escalatieprocedure opgesteld. Middels deze procedure is eenduidig vastgelegd welk escalatiepad gevolgd dient te worden en wie (functie en naam) binnen de organisatie van de wederpartij het gelijkwaardig escalatieniveau is. Indien één der partijen de escalatieprocedure in gang zet, volgt automatisch escalatie bij de wederpartij.

In geval (of het vermoeden) van een beveiligingsincident vindt altijd escalatie plaats (zie voor de procedure paragraaf 5.14.2.1). Ook zal de escalatieprocedure in werking treden indien sprake is van een crisis of ramp.

5.3.1. Afspraak

Ten aanzien van het kunnen initiëren van een escalatie zijn concrete criteria overeengekomen. Deze bestaan uit:

- Gemelde incidenten die buiten de oplostijd (dreigen) te lopen;
- Ongepland onderhoud dat niet is aangemeld;
- Doorgevoerde changes of releases die niet zijn aangemeld;
- Changes die uit de tijd lopen;
- Changes die verkeerd zijn doorgevoerd en tot incidenten leiden;
- Niet aangemelde changes vanuit leverancier;
- Spoedchanges;
- Onbeschikbaarheid van de dienstverlening;
- Niet op tijd aangeleverde rapportages;
- Security breaches (beveiligingsinbreuken, niet nakomen van beveiligingseisen, inbraak op de dienstverlening, etc.);
- Calamiteiten.

5.3.2. Procedure

Indien op basis van een van de criteria een escalatie wordt opgestart zal dit, afhankelijk van het niveau waar de initiatie wordt gedaan, in eerste instantie een functionele escalatie naar de wederpartij betreffen.

5.3.2.1. Interne escalatie

In overleg tussen de direct operationeel betrokkene en de operationele manager binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer kan besloten worden tot het opstarten van een escalatieproces. Hierbij kan alleen binnen de eigen organisatie kan naar hoger niveau worden geëscaleerd (hierbij vinden dus geen diagonale escalaties plaats).

5.3.2.2. Externe escalatie

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gecommuniceerd op horizontaal niveau. Hiervan kan afgeweken worden indien in overleg wordt besloten tot andere niveaus van communicatie. Informatie van, en besluiten op hoger niveau worden steeds aan het onderliggend niveau doorgegeven. Een centrale rol bij escalatie bij Opdrachtnemer wordt ingevuld door de aangewezen regievoerders over de escalatie. Deze regievoerders:

- Zorgen voor directe en snelle communicatiemogelijkheden;
- Hebben een centrale rol bij het inlichtingen vragen en inlichtingen geven over de status van een incident;
- Spreken met elkaar af op welke termijn antwoorden mogen worden verwacht en informatie wordt verstrekt (dit om Opdrachtnemer rust te gunnen in het oplossen van de opgetreden escalatie).

5.3.2.3. Escalatiemodel

Het te hanteren Escalatiemodel beschrijft zowel de horizontale en verticale escalatiepaden. De escalatie procedure wordt toegepast indien de ernst van de situatie de directe betrokkenheid van een ander niveau, noodzakelijk maakt.

De volgende escalatieniveaus kunnen achtereenvolgens worden doorlopen:

Escalatie niveaus bij Opdrachtgever:

1. Functioneel beheerder
2. Coördinator Functioneel beheer
3. Demandmanager / Teamleider functioneel beheer
4. Contracteigenaar

Escalatie niveaus bij Opdrachtnemer:

1. Service Desk coördinator en/of Incident Manager
2. Coördinator of Teamleider Servicedesk
3. Service Manager of Account Manager
4. Service Delivery Manager of Account Manager

Alle niveaus escaleren naar het eerstvolgende hogere niveau, naar inzicht van de betreffende medewerker. Niveau 1 en 2 escaleren naar het eerstvolgende hogere niveau wanneer incidenten met prioriteit 1 niet binnen de afgesproken termijn opgelost dreigen te worden. Om onduidelijkheden te voorkomen worden bereikte overeenstemmingen schriftelijk/via email vastgelegd. Deze bevat de volgende elementen:

- Te bereiken doel;
- Te nemen acties;
- Fasering en planning;
- Uitvoerenden.

5.3.3. Rapportage

Na elke escalatie volgt een escalatierapport en wordt in principe altijd door Opdrachtnemer opgesteld. Het rapport dient als input voor het escalatie-evaluatie-overleg dat hierop volgt. Indien meerdere leveranciers betrokken zijn bij de escalatie, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer aanwijzen voor het opstellen van het rapport. Opdrachtgever zal na het ontvangen van het rapport het overleg initiëren en acties en/of verbeterpunten uitzetten en monitoren op de voortgang. Het escalatierapport wordt binnen 5 werkdagen na beëindiging van de escalatie elektronisch middels email aan Opdrachtgever aangeleverd naar het tactische niveau.

In het rapport is opgenomen en uitgewerkt:

- Identificatie escalatie;
- Naam coördinator Opdrachtnemer;
- Naam coördinator van Opdrachtgever;
- Datum en tijd start escalatie;
- Datum en tijd einde escalatie;
- Initiator escalatie;
- Omschrijving escalatie;
- Historie;
- Oplossing en conclusie escalatie;
- Verbeterpunten waarbij aangegeven wordt waar deze zijn belegd en wanneer ingevuld dienen te zijn.

Over het bewaken van de voortgang van de verbeterpunten volgt wekelijks, uiterlijk vrijdagmiddag 12:00, een update door Opdrachtnemer aan het operationele escalatieniveau.

5.4. Service Desk

De Service Desk van Opdrachtnemer is het centrale en enige contactpunt voor alle operationele communicatie over de dienstverlening en draagt zorg voor het herstel van de afgesproken dienstverlening volgens in het met Opdrachtgever overeengekomen SLA.

Alle communicatie en meldingen zoals vragen, incidenten, opdrachten of klachten die betrekking hebben op de dienstverlening, komen vanaf Opdrachtgevers Functioneel beheer. Opdrachtgevers Functioneel beheer -medewerkers en de personen en/of afdelingen uit de tabel in de Communicatie en Escalatie bijlage zijn gerechtigd om incidentmeldingen te doen.

In uitzonderlijke gevallen kan ook communicatie plaatsvinden tussen een Service Desk van een ander organisatieonderdeel van Opdrachtgever met de Service Desk van Opdrachtnemer waarbij altijd Functioneel beheer van Opdrachtgever over de communicatie wordt geïnformeerd.

5.4.1. Afspraken

De Service Desk voert de Nederlandse taal. **Tweede en verdere lijnondersteuning mag anderstalig.**

Tijdens het Service Window kan Functioneel beheer van Opdrachtgever bij de Service Desk van Opdrachtnemer terecht voor het volgende:

- Aanmaken/melden van incidenten of change;
- Indienen van verzoeken tot standaardwijziging;
- Niet standaard wijzigingsverzoeken;
- Terugkoppelen en afmeldingen van incidenten;
- Aanmelden van een klacht;
- Aanmelden van een vraag;
- Escalatie.
- Statusupdates incident, change, problem, klacht, escalatie of vraag;
- Opdrachtbevestiging;
- Site Survey rapport;
- Verwachte leverdatum opdracht of change;
- Opleverdocumentatie;
- Communicatie omtrent gepland onderhoud;
- Bezwaren/vragen gepland onderhoud.

Voor de openingstijden en bereikbaarheid van de Service Desk wordt verwezen naar de SLA Hoofdstuk 3.2..

Bij telefonisch contact wisselen Opdrachtgever het ticketnummer uit. Bij emailcontact wordt onderstaande informatie uitgewisseld, of, indien bij telefonisch contact, verzameld ter beantwoording.

- Referentienummer van de meldende partij;
- Naam en telefoonnummer van de melder;
- Naam en telefoonnummer van de contactpersoon van de klant;
- Email adres van de melder;
- Prioriteit (door Opdrachtgever bepaald);
- Omschrijving van het incident;
- Start verstoring;
- Reeds ondernomen acties;
- Bijzondere omstandigheden.

5.4.2. Procedure

De binnengekomen vragen, klachten of incidentmeldingen worden voorzien van een ticketnummer en geregistreerd in de Service Management tool van Opdrachtnemer waarbij Functioneel beheer van Opdrachtgever bij aanmelden de prioriteit bepaald. Eventueel kan Opdrachtgever op een later tijdstip de prioriteit aanpassen. Een melding wordt afgewezen als de melder niet gerechtigd is een melding te maken en wordt erop gewezen de afgesproken procedure tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te hanteren.

Indien een incident wordt geconstateerd die de dienstverlening betreft, worden partijen (Opdrachtgever en Opdrachtnemer) hierover geïnformeerd. Nadat de informatie door beide partijen is doorgegeven wordt een uniek incidentnummer uitgewisseld waarmee de melding is vastgelegd bij zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Binnen 15 minuten wordt een bevestiging van de melding per mail aan Functioneel beheer gestuurd onder vermelding van het ticketnummer. Indien het ticket door de Service Desk van Opdrachtnemer als incident wordt uitgezet binnen het Incident Management proces van Opdrachtnemer zal, afhankelijk van de prioriteit van het incident, Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in de frequentie informatie verstrekken over de voortgang van het opheffen van de gemelde incident.

Indien een incident is opgelost zal dit door de Service Desk van Opdrachtnemer worden doorgegeven aan Functioneel beheer van Opdrachtgever. In overleg worden het ticket en incident afgesloten waarbij Opdrachtgever het eindoordeel doet.

5.5. Incident Management

Incident Management betreft het zo snel mogelijk herstellen van de functionaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer verzorgt binnen de dienstverlening de eerstelijns, tweedelijns en derdelijns ondersteuning.

Binnen Incident Management wordt onderscheid gemaakt in pro-actieve incident meldingen en reactieve incident meldingen. Pro-actieve incidenten zijn verstoringen die middels monitoring worden opgemerkt vanuit de processen zoals Availability en Capacity Management maar nog niet leiden tot onderbrekingen. Reactieve incidenten zijn verstoringen aan de dienstverlening die onder andere zijn gemeld bij de Service Desk.

Voor beveiliging/security incidenten gelden afwijkende afspraken. Zie hiervoor het hoofdstuk Beveiliging/Security Management.

5.5.1. Afspraken

Opdrachtnemer heeft een contactpersoon aangesteld die door Opdrachtgever aangesproken kan worden over de voortgang c.q. afhandeling van een melding of incident. Hiernaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid in de voortgang te volgen middels een inblikmogelijkheid in het Incident management systeem van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert een maximale responsetijd van **xx** minuten op binnenkomende meldingen en incidenten middels email of telefoon. Dit betreft zowel door Opdrachtgever aangemelde incidenten als door de Opdrachtnemer zelf geconstateerde Incidenten.

Aanmelden van incidenten en het doen van navraag op de voortgang kan middels:

- Een door Opdrachtnemer geboden webbased applicatie;
- Een email voorziening (inclusief bijlagen);
- Telefoon.

Bij het aanmelden van het incident bepaald Opdrachtgever de prioriteit waarmee deze in behandeling genomen dient te worden. De hierbij geldende criteria op de maximale doorlooptijd, klokuren, etc. zijn op basis van de SLA. Het bepalen van de prioriteit gebeurt aan de hand van onderstaande tabel:

Prioriteit	Criteria
1	Incidenten die leiden tot volledige uitval van één of meer (onderdelen van) bedrijfskritische applicaties. Deze Incidenten komen in de Service Management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheidspercentage.
2	Incidenten die ernstig impact hebben op de dienstverlening en die leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een groot deel van de gebruikers.
3	Incidenten die een beperkte impact hebben, die slechts voor enkele gebruikers merkbaar zijn, uitval van niet-bedrijfskritische applicatie.

Opmerking: indien Opdrachtnemer zelf een onderbreking signaleert terwijl Opdrachtgever deze niet meldt, geldt dezelfde oplostijd.

5.5.2. Procedure

Het afhandelen van incidenten kent de volgende stappen:

- Aanmelden en registreren van incident middels de Service Desk;
- Voortgang van een incident;
- Afsluiten van een incident.

5.5.2.1. Aanmelden en registreren Incident

Bij het aanmelden van incidenten worden de volgende twee situaties onderscheiden:

1. Een incident is geconstateerd door Opdrachtgever en wordt door aangemeld bij Opdrachtnemer. Hier is sprake van een reactieve melding.
2. Een incident is geconstateerd door Opdrachtnemer zelf. Hier is sprake van een proactieve melding.

Een incidentmelding vanaf Opdrachtgever wordt altijd bij de Service Desk van Opdrachtnemer gedaan. De Service Desk van Opdrachtnemer onderzoekt de melding of deze door de Service Desk zelf opgelost kan worden. Indien de Service Desk de melding niet zelf kan oplossen wordt de melding "doorgezet" naar

het Incident Management proces van Opdrachtnemer waarna het incident in behandeling wordt genomen. In dit stadium zijn twee registraties aanwezig:

1. De Call (melding) bij de Service Desk van Opdrachtnemer en welke voorzien is van een Call-nummer;
en
2. Het aangemaakte incident door de Service Desk van Opdrachtnemer en welke voorzien is van een incidentnummer.

Beide nummers worden aan de Service Desk van Opdrachtgever gecommuniceerd.

5.5.2.2. Voortgang van een incident

Over de voortgang bij het oplossen van een incident wordt Functioneel beheer van Opdrachtgever volgens het tijdsinterval en de prioriteit die aan het incident is toegekend, geïnformeerd. Dit gebeurt totdat het incident is opgelost naar het oordeel van Opdrachtgever en de dienstverlening weer volledig beschikbaar is.

Wanneer het incident niet binnen de overeengekomen oplostijd kan worden opgelost wordt Functioneel beheer van Opdrachtgever hier zo snel mogelijk van in kennis gesteld. Vervolgens zal in overleg worden besloten welke vervolgacties genomen moeten worden om het incident al dan niet tijdelijk of permanent te verhelpen en de geschatte tijdsduur hierin. De Incident Manager van Opdrachtgever zal als gevolg van het overschrijden van de oplostijd eventueel besluiten om te escaleren.

Over de voortgang van een incident wordt door beide partijen de volgende informatie uitgewisseld:

- Het incidentnummer waaronder het incident is geregistreerd;
- Een beschrijving van de verrichte handelingen sinds de laatste statusmelding en de vervolgacties;
- Indien mogelijk wordt een tijdsindicatie voor een oplossing gegeven.

5.5.2.3. Afmelden van een incident

Een incident wordt in overleg met Opdrachtgever definitief afgesloten waarbij Opdrachtgever het eindoordeel doet. De afmelding wordt gedaan per email afgemeld bij Functioneel beheer van Opdrachtgever. Indien het een incident met de prioriteit 1 betreft wordt deze tevens telefonisch afgemeld en volgt binnen 3 werkdagen een Major Incident Rapportage welke door Opdrachtnemer wordt opgesteld. Binnen 1 werkdag heeft Opdrachtgever de mogelijkheid het incident te laten heropenen indien de oplossing niet volstaat.

5.5.2.4. Wederkerende incidenten

Elk incident wordt door Opdrachtnemer geregistreerd met een uniek incident nummer. Een gesloten incident nummer wordt niet heropend maar, indien het gesloten incident weer optreedt, wordt hiervoor een nieuw incident aangemaakt. De incident nummers van repeterende incidenten worden vervolgens aan elkaar gekoppeld. Hiermee kan Opdrachtnemer zien of dit als een probleem behandeld moet worden.

Indien sprake is van periodieke of terugkerende storingen zal Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever een aanvullend gericht onderzoek uitvoeren om te bepalen welke maatregelen genomen dienen te worden om de periodieke storingen in de toekomst te voorkomen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd indien binnen een week tweemaal een storing wordt gemeld op dezelfde dienstverlening en de oorzaak van de storing bij Opdrachtnemer ligt. Waar mogelijk zal Opdrachtnemer een alternatief aanbieden wanneer geen duidelijke storingsoorzaak kan worden vastgesteld.

Van repeterende incidenten wordt een Problem ticket aangemaakt welke bij Problem Management voor nader onderzoek wordt belegd. Functioneel beheer van Opdrachtgever wordt door de Service Desk van Opdrachtnemer geïnformeerd dat een Problem ticket is aangemaakt en de wijze waarop tot een oplossing van de repeterende incidenten wordt gewerkt.

5.5.2.5. Escalatie Incident Management

De escalatieprocedure kan door één van de partijen opgestart worden en treedt in werking indien één van de partijen (Opdrachtgever of Opdrachtnemer) van oordeel is dat:

- De maximum doorlooptijd (volgens de SLA) is bereikt, maar het incident niet is opgelost en/of het betreft een incident met een prioriteit 1;
- De (oorspronkelijke) maximum doorlooptijd is overschreden en/of de nieuw opgegeven doorlooptijd is niet acceptabel en/of de verstoring blijft;
- De dienstverlening is in zeer ernstige mate verstoord, een mogelijke oplostijd kan niet worden afgegeven.

Na afloop zal, conform het escalatieproces, een escalatierapport worden opgesteld waarin oorzaak en genomen stappen toegelicht worden. Tevens zal naar rato en conform SLA worden beoordeeld welke acties genomen dienen te worden op operationeel vlak.

In geval van escalatie treedt het in dit DAP beschreven escalatieproces in werking. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen interne escalatie (onderdeel van de procesgang) en externe escalatie (waarbij de klant wordt geïnformeerd).

5.6. Service Level Management

Service Level Management betreft het bewaken en verbeteren van het niveau van de overeengekomen dienstverlening dat is vastgelegd in de SLA.

5.6.1. Afspraken

Opdrachtnemer monitort de geleverde dienstverlening of deze voldoet aan de gestelde normen welke zijn vastgelegd in de overeengekomen SLA. In geval van dreigende of structurele overschrijding van de normen onderneemt Opdrachtnemer proactief acties om de overschrijding tegen te gaan.

5.6.2. Procedure

Maandelijks wordt door Opdrachtnemer een Service Management rapportage aan Opdrachtgever aangeleverd. In deze rapportage wordt onder andere aangegeven of de overeengekomen Service Levels zijn behaald. De Service Management rapportage wordt door Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het maandelijkse Operationele Overleg besproken en eventuele acties ter opvolging uitgezet.

6. Operationele afspraken en procedures beheer activiteiten

6.1. Monitoring van de Dienstverlening

De beschikbaarheid, performance, capaciteitsbeslag en de beschikbare capaciteit van de dienstverlening wordt gemonitord door Opdrachtnemer. De resultaten van deze monitoring worden maandelijks aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Op basis van de monitoring onderneemt Opdrachtnemer, waar nodig, proactief actie om het niet beschikbaar zijn van de dienstverlening te voorkomen. Deze acties worden gemeld als incidenten en worden begeleid middels het Incident proces.

6.2. Back-up van data en installatiegegevens

Opdrachtnemer heeft hardware en software om data back-up van productiegegevens te maken. Dit omvat tevens middelen om de opgeslagen gegevens te verifiëren en het herstel van gegevens naar productiesystemen uit te voeren. Het uitvoeren van backups maakt geen inbreuk op de beschikbaarheid van de dienstverlening.

De navolgende afspraken met betrekking tot de backup en restore zijn van toepassing op het normale, reguliere beheer. In geval een calamiteit gaande is waarbij naar een uitwijklocatie uitgeweken moet worden waarbij een restore van de laatste backup gedaan moet worden, gelden de navolgende afspraken niet. Tijdens de calamiteit worden aanvullende afspraken gemaakt ten aanzien van de backup tijdens de uitwijk.

6.2.1. Afspraken

Data back-ups worden in een beveiligde omgeving opgeslagen in een andere locatie dan waar de media zich bevindt waarmee de geback-upte gegevens zijn opgeslagen. De meest recente installatie-images van alle systemen worden ge-backupd en worden in een beveiligde omgeving in een andere locatie opgeslagen dan waar de betreffende systemen zich bevinden.

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor Opdrachtgever om op aanvraag een restore uit te voeren. Deze extra back-ups worden aangevraagd als een RFC. Bij het aanvragen van extra back-ups dient gespecificeerd te worden wat de bewaartijd van de back-up is.

De recovery time objective is volgens het service niveau dat voor de dienstverlening is overeengekomen. Dit houdt in dat maximaal na het indienen van de aanvraag volgens het service niveau de restore is uitgevoerd. De recovery time objective geldt vanaf het moment dat de locatie waar de restore op uitgevoerd wordt beschikbaar is.

De recovery point objective is volgens het Service Niveau dat voor de dienstverlening is overeengekomen. Dit houdt in, dat de te restaureren data maximaal volgens de overeengekomen service niveau oud mag zijn (gerekend vanaf het moment van indienen van de call).

De locatie / omgeving waar de restore op uitgevoerd dient te worden moet bij aanvraag van de restore beschikbaar zijn en moet geschikt zijn om de restore op uit te voeren. Het inrichten van een eventuele omgeving waar de restore wordt teruggezet is geen onderdeel van het restoreproces. Als de restore wordt teruggezet op de oorspronkelijke locatie dan worden de bestaande gegevens overschreven.

Opmerking: met name kunnen restores van geclusterde omgevingen niet zonder meer op ongeclusterde omgevingen gezet worden.

6.2.2. Procedure

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de back-up en controleert dagelijks of deze gelukt is. Wanneer het de back-up mislukt is wordt dit als een incident gemeld en afgehandeld. Tenzij afwijkende afspraken gemaakt zijn wordt bij het mislukken van een back-up contact opgenomen met de Service Manager van Opdrachtgever.

Restores kunnen worden aangevraagd als een standaard RFC. De recovery time objective en recovery point objective is afhankelijk van het afgenomen Dienstenniveau:

De back-up en restoretest is onderdeel van de standaard dienstverlening en elke 6 maanden wordt een back-up en restoretest uitgevoerd. Het initiatief hiervoor wordt door Opdrachtnemer genomen waarbij de test vooraf wordt doorgesproken met de Service Manager van Opdrachtgever welke tevens gedurende en na de test inzage in de resultaten krijgt. De eindresultaten worden in een rapport aan Opdrachtgever geleverd en besproken. In het overleg geconstateerde verbeterpunten worden als acties voor Opdrachtnemer uitgezet en opgepakt. Over de voortgang van de verbeteringen/lopende acties wordt Opdrachtgever maandelijks middels de Service Rapportage op de hoogte gehouden.

6.3. Onderhoud

6.3.1. Gepland onderhoud

Gepland onderhoud betreft onderhoudswerkzaamheden die vooraf ingepland kunnen worden. Voor deze onderhoudswerkzaamheden is een Maintenance Window afgesproken.

6.3.2. Afspraken

Aan het begin van elk kalenderjaar zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onderhoudskalender voor het betreffende jaar afgeven. Gedurende het maintenance window kan vanuit Opdrachtgever ook Changes doorgevoerd worden.

Indien Opdrachtnemer gepland onderhoud zal verrichten wordt Opdrachtgever daarvan volgens het service niveau dat voor de dienstverlening is overeengekomen van tevoren op de hoogte gebracht. Opdrachtnemer geeft aan welke onderhoudswerkzaamheden verricht zullen worden, welk Maintenance Window gehanteerd wordt en welk effect dit op de dienstverlening zal hebben.

De melding zal minimaal de volgende gegevens bevatten:

- Wat;
- Wanneer;
- Hoe lang;
- Impact op welke dienst;
- Onderhoudsplan;
- Roll back;
- Communicatie voor en na het onderhoud;
- Afmelding.

6.3.3. Procedure

Gepland onderhoud wordt door Opdrachtnemer aangemeld bij het Change Management proces van Opdrachtgever. De Change Manager van Opdrachtgever beoordeelt of de Change impact heeft op de dienstverlening. Indien dit het geval is worden de betrokkenen via email geïnformeerd en maakt een Change aan voor de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Opdrachtnemer stelt vervolgens een Implementatiedraaiboek op, stemt deze af en levert deze aan bij Change Management van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de geplande datum en tijdstip dan zal Opdrachtgever dit binnen 48 uur na ontvangst van de aankondiging melden aan Opdrachtnemer die een dergelijk bezwaar in overweging nemen en zal in ieder geval binnen één dag na ontvangst van het bezwaar een reactie geven.

Indien de werkzaamheden zonder goedkeuring van Opdrachtgever toch zijn uitgevoerd en leiden tot verstoringen aan de dienstverlening van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een rapportage opstellen waarom de werkzaamheden zijn uitgevoerd, reden waardoor de verstoring is opgetreden en welke initiatieven ondernomen worden om dit soort verstoringen te voorkomen. Tevens wordt van deze verstoring een incident aangemaakt en verder afgehandeld door het Incident Management proces.

6.3.4. Ongepland onderhoud

Ongepland onderhoud betreft onderhoudswerkzaamheden die niet vooraf ingepland kunnen worden en om spoedeisende redenen op korte termijn uitgevoerd moeten worden.

6.3.5. Afspraken

Indien Opdrachtnemer (ongepland) urgent onderhoud dient uit te voeren wordt dit bij Change Management van Opdrachtgever aangemeld als een Urgente Change. Opdrachtnemer dient met een onderbouwing aan te geven waarom het onderhoud urgent is, welke onderhoudswerkzaamheden verricht zullen worden en welk effect dit op de dienstverlening zal hebben. Het is uiteindelijk aan Opdrachtgever om de uitvoering van het urgente onderhoud goed te keuren.

De melding zal minimaal de volgende inhoud bevatten:

- Wat;
- Wanneer;
- Hoe lang;
- Impact op welke dienst;
- Onderhoudsplan;
- Roll back;
- Communicatie voor en na het onderhoud;
- Afmelding.

6.3.6. Procedure

Ongepland onderhoud wordt gezien als een urgente change en volgens dit proces afgehandeld.

7. Afspraken en procedures nieuwe diensten

Binnen de dienstverlening kan sprake zijn van opdrachten waarbij de dienstverlening aangevuld of gewijzigd zal worden. Deze opdrachten kunnen of door Opdrachtnemer zelfstandig worden uitgevoerd dan wel in samenwerking met Opdrachtgever. Afhankelijk van de afgesproken rolverdeling in deze opdrachten zal meer of minder inspanning van Opdrachtnemer verwacht worden.

7.1.1. Algemeen

Projecten worden door Opdrachtnemer uitgevoerd volgens de Agile methodiek.

7.1.2. Acceptatie en start beheerfase

Een opgeleverde opdracht wordt door Opdrachtgever geaccepteerd op het moment waarop de dienstverlening van Opdrachtnemer plaatsvindt conform de overeengekomen Service Levels. Dit is het moment waarop:

- Opdrachtgever de dienstverlening accepteert;
- De fase van beheer start;
- De facturering van de dienstverlening conform overeengekomen Service Levels begint.

Voor een acceptatie door Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer aan de volgende criteria voldaan:

- De dienstverlening vindt plaats conform overeengekomen Service Levels en besturing volgens dit DAP;
- De eerste Service Management rapportage, waarin is aangegeven dat gedurende één rapportageperiode aan de Service Levels is voldaan, is uitgebracht;
- Indien nodig is de SLA aangepast en door beide partijen afgestemd en bekrachtigd;
- Indien nodig de overlegstructuren zijn ingeregeld;
- Alle projectdocumentatie is opgeleverd (waaronder een decharge en een overzicht van restpunten).

Indien Opdrachtnemer niet aan deze criteria heeft voldaan volgt geen acceptatie door Opdrachtgever en zal Opdrachtnemer alsnog zorgdragen om aan de criteria te voldoen.

7.2. Procedure

Een project of een opdracht wordt altijd door Opdrachtgever verstrekt middels een getekende opdracht. Vanaf dit moment zal in continue afstemming Opdrachtnemer het project of de opdracht uitvoeren. Indien tijdens de uitvoering knelpunten ontstaan welke niet door de direct betrokkenen opgelost kunnen worden, treed de Escalatieprocedure uit dit DAP in werking.

Een opdracht wordt door Opdrachtnemer per email aan Opdrachtgever gereed gemeld. Vervolgens zal Opdrachtgever controleren of aan het gevraagde binnen het opdracht en gestelde criteria door Opdrachtnemer is voldaan. Indien Opdrachtgever tot acceptatie overgaat zal een Protocol van Oplevering worden opgesteld waarmee het project of de opdracht formeel wordt geaccepteerd.

7.3. Rapportage

De status van projectopdrachten en orders en worden door Opdrachtnemer geregistreerd en de status hiervan in de Service Management Rapportage gerapporteerd welke maandelijks door Opdrachtnemer aangeleverd wordt.

8. Retransitie

8.1. Afspraken

Na het beëindigen van de overeenkomst zal Opdrachtnemer volledige medewerking verlenen zodat de dienstverlening succesvol overgenomen kan worden (retransitie) door een andere partij (andere leverancier of Opdrachtgever zelf) en heeft hiervoor een Retransitie Strategie en een initieel Retransitieplan opgesteld. Het Retransitieplan wordt na elke wijziging aan de geleverde dienstverlening door Opdrachtnemer bijgewerkt en, indien het ingrijpende wijzigingen aan de dienstverlening betreft, afgestemd met Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het Retransitieplan door Opdrachtnemer actueel gehouden.

Uitgangspunten voor het Retransitieplan zijn onder andere:

- De overeengekomen Service Niveau en service levels voor de dienstverlening blijven gegarandeerd tot het moment van overname van de dienstverlening door een andere partij. Opdrachtnemer geeft deze garantie voor een periode van ten minste 18 maanden, gerekend vanaf de datum van einde Overeenkomst;
- Contracten met derde partijen, die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening, zullen worden overgedragen naar de nieuwe dienstverlener (of naar Opdrachtgever);
- Alle kennis over Opdrachtgever, diens processen en administratieve gegevens ter beschikking gesteld aan de nieuwe dienstverlener;
- Opdrachtnemer levert na afronding van de migratie een exitplan op aan Opdrachtgever waarin beschreven wordt hoe de retransitie is verlopen.

8.2. Procedure

Vanaf het moment dat de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is bekrachtigd en de dienstverlening wordt geleverd, wordt binnen twee maanden het eerste concept van het Retransitieplan bij Opdrachtgever aangeleverd. Indien tijdens de aanbesteding geen Retransitie Strategie is geleverd, zal dit alsnog gebeuren.

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst zal de Retransitie Strategie, indien nodig, worden aangepast en afgestemd met Opdrachtgever. Vanuit deze strategie wordt het Retransitieplan uitgewerkt en afgestemd met Opdrachtgever.

Indien de retransitie opportuun wordt zal Opdrachtgever dit bij Opdrachtnemer aangeven. Vanaf dat moment zal een project worden gestart welke de retransitie zal uitvoeren.

Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen dit DAP te hebben gelezen, afspraken en procedures te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te Amsterdam en in tweevoud ondertekend,

Naam Leverancier		Gemeente Amsterdam	
Datum		Datum	
Naam		Naam	
Functie		Functie	
Handtekening		Handtekening	
Leverancier		Opdrachtgever	

Bijlage 1: Rollen en namen

Opdrachtgever	Naam
Eindverantwoordelijke FB (VTH)	
Functioneel beheer	
Demandmanager	
Informatiemanager	
Contractmanager	
Procesowner	
Contracteigenaar	

Opdrachtnemer	Naam
Business Unit Manager	
Accountmanager	
Servicemanager	
Projectmanager	
Teamlead Servicedesk	

Bijlage 1: Communicatie en escalatie

Algemene escalatie contacten

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Operationele escalatie	Demandmanagement	Service Manager
Tactische escalatie	Contractmanagement	Accountmanager
Strategische escalatie	Contracteigenaar / Leadbuyer	Business Unit Manager

Contacten en escalatie Service Desk

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Operationeel contact binnen kantoortijden (09:00 - 17:00)	Functioneel beheer	Servicedesk
Operationeel contact buiten kantoortijden (17:00 - 09:00)	Functioneel beheer	Servicedesk
1 ^e Escalatie	Contractmanager	Service Manager
2 ^e Escalatie	Contracteigenaar	Accountmanager
3 ^e Escalatie	Leadbuyer	Business Unit Manager
4 ^e Escalatie	n.t.b.	

Contacten en escalatie Incident proces

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Operationeel contact binnen kantoortijden (09:00 - 17:00)	Functioneel beheer	Servicedesk
Operationeel contact buiten kantoortijden (17:00 - 09:00)	Functioneel beheer	Servicedesk
1 ^e Escalatie	Contractmanager	Service Manager
2 ^e Escalatie	Contracteigenaar	Accountmanager
3 ^e Escalatie	n.t.b.	Business Unit Manager
4 ^e Escalatie	n.t.b.	

Bijlage 2: Afkortingen en begrippenlijsten

Afkorting	Omschrijving
D/R Plan	Disaster / Recovery Plan
DAP	Dossier Afspraken en Procedures, document waarin operationele afspraken en procedures tussen de leverancier en Opdrachtgever zijn uitgewerkt en vastgelegd.
ITIL 2	Information Technology Infrastructure Library versie 2. Een procesgericht raamwerk om grip te krijgen en houden op de kwaliteit van de IT-dienstverlening.
KPI	Key Performance Indicator (Kritieke Prestatie-Indicator), meeteenheid voor het meten van een prestatie.
Prince 2	PRojects IN Controlled Environments versie 2. Een gestructureerde methode voor projectmanagement gericht op het krijgen en houden op de kwaliteit van de IT-projecten. Deze methode is gericht op het management, de besturing en de organisatie van een project.
RFC	Request for Change (wijzigingsverzoek). Een verzoek tot wijziging wat beoordeeld wordt alvorens dit verder als change (wijziging) wordt afgehandeld.
SLA	Service Level Agreement, document afspraken bevat tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de te leveren niveau van dienstverlening.
TPM	Third Party Mededeling, een goedkeurende verklaring dat door een onafhankelijke certificerende instantie wordt gegeven dat de processen in een organisatie voldoen aan vooraf opgestelde criteria. Aantoonbaarheid staat hierin centraal. De norm is: - Opzet - is er een ontwerp? - Bestaan - zijn de processen er? - Werking - werken ze zoals bedoeld?
WBP 2	Wet Bescherming Persoonsgegevens risicoklasse 2 (Verhoogd Risico). De wet die de beveiliging van persoonsgegevens regelt waarmee wordt bedoeld alle informatie die betrekking heeft op identificeerbare personen en waarbij risicoklasse 2 van toepassing is.
WBP 3	Wet Bescherming Persoonsgegevens risicoklasse 3 (Hoog Risico). De wet die de beveiliging van persoonsgegevens regelt waarmee wordt bedoeld alle informatie die betrekking heeft op identificeerbare personen en waarbij risicoklasse 2 van toepassing is.

Definities:

Begrip	Omschrijving
Audit trail	Zodanige vastlegging van gegevens dat de verwerkingsresultaten achteraf door de accountantsdienst kunnen worden gecontroleerd. De records in een logboek-bestand die een bepaalde computeractiviteit bewijzen.
Backup	Kopie van een of meer bestanden naar een ander geheugenmedium om deze veilig te stellen in geval de oorspronkelijke bestanden beschadigd raken of verloren gaan.
Calamiteit	Een ongeplande situatie waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van een of meer IT-diensten de afgesproken drempelwaarden zal overschrijden.
Change	Een overeengekomen wijziging op de geleverde dienstverlening.
Diensten, Dienstverlening	De door Leverancier op basis van de overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties die voldoen aan de gestelde functionaliteiten, de kwaliteitseisen en randvoorwaarden van Opdrachtgever.
Escalatie	Het ernstiger worden van een conflictsituatie. Bij escalatie wordt een beroep gedaan op de organisatie om meer kennis ter beschikking te stellen of beslissingen te nemen. Dit is nodig wanneer bij het betreffende organisatieonderdeel onvoldoende kennis of bevoegdheden aanwezig zijn.
Governance	Begrip dat duidt op de handeling of de wijze van besturen, de gedragscode, het toezicht op organisaties. Het wordt in verband gebracht met beslissingen die verwachtingen bepalen, macht verlenen of prestaties verifiëren.
Incident	Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van de dienstverlening. Het heeft invloed op de dienstverlening hoewel deze invloed klein of zelfs transparant kan zijn voor de gebruiker van dit systeem. Na het incident vertoont het object een fout.
Klokuren	Alle uren van de dag, van 00.00 – 24.00 uur, zowel Werkdagen als niet-Werkdagen.
Known Error DataBase	DataBase waarin bekende fouten in opgeslagen wordt. Een Known Error is conditie in de IT infrastructuur waarbij een bepaald configuratieitem geïdentificeerd is als de oorzaak van een (potentiële) degradatie van het overeengekomen serviceniveau.
Licentie (software)	Een softwarelicentie is een vergunning om een computerprogramma van iemand anders te gebruiken.
Maintenance Window	Periode waarin Opdrachtnemer gepland onderhoud kan verrichten.
Non Conformity Notes	Geïdentificeerde issues komende vanuit een gehouden audit die beschrijven waarin de dienstverlening tekort schiet.

Begrip	Omschrijving
Openingsuren	De periode waarin de dienstverlening beschikbaar is. Het Service Window is de periode binnen de openingsuren waarin de dienstverlening beheerd en bewaakt wordt.
Prioriteit	Relatieve waardering van een activiteit ten opzichte van andere activiteiten. Eigenschap van vooraf te gaan aan of voorrang te hebben boven iets of iemand anders. De prioriteit wordt bepaald op basis van de Impact en Urgentie.
Recovery Point Objective (RPO)	Punt in de tijd tot waar maximaal teruggekeerd moeten kunnen worden bij het "restoren" van gegevens.
Recovery Time Objective (RTO)	Maximum toelaatbare tijd dat een systeem, applicatie of netwerk onbeschikbaar mag zijn.
Restore	Het terugzetten van een of meerdere bestanden waarvan middels de Backup een reservekopie is gemaakt en opgeslagen op een ander geheugenmedium.
Retransitie	Na contractbeëindiging van de dienstverlening volgt de insourcing van de dienstverlening naar: - de eigen organisatie (dienstverlening weer in eigen beheer van Opdrachtgever) (Retransitie); - een transitie van de dienstverlening naar een nieuwe leverancier (Retransitie); - het niet meer afnemen van de dienst omdat de behoefte verdwenen is.
Service Niveau	Gedefinieerde set van KPI's en criteria waartegen de dienstverlening afgenomen kan worden.
Service Window	De periode waarbinnen Opdrachtnemer de beschikbaarheid van haar dienstverlening bewaakt en waarin zij ondersteuning biedt om de overeengekomen beschikbaarheid te behalen.
Site Survey	Onderzoek op locatie.
Support Window	De periode waarin de Dienst gegarandeerd conform deze SLA beschikbaar is en waarin de leverancier benaderd kan worden voor het melden en afhandelen van incidenten, changes, etc.
Technisch Beheer	Het Technisch Beheer omvat activiteiten die gericht zijn op de instandhouding van de technische infrastructuur.
Ticketnummer	Nummer van de melding dat geautomatiseerd wordt gegenereerd door het Service Management systeem waarin meldingen van gebruikers wordt vastgelegd.