



## Bijlage 10A

Concept Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

behorend bij Dienstverleningsovereenkomst

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

tussen

Hogeschool Rotterdam  
(hierna Opdrachtgever)

en

XXXXXXXXXXXX

(hierna Opdrachtnemer)

## Inhoudsopgave

1	Algemeen .....	2
2	Communicatie .....	2
3	Meldingen .....	3
3.1	Request for Information .....	3
3.2	Incidenten .....	4
3.3	Changes .....	4
3.4	Problem .....	4
3.5	Calamiteiten .....	5
4	Releasemanagement .....	5
5	Overlegstructuur .....	6
6	Procedures beheer en ondersteuning .....	7
7	Escalatieproces .....	8
8	Rapportages .....	9
9	Beschikbaarheidsmeting .....	9
10	Specifieke afspraken .....	9
11	Omgang met documentatie .....	10

## 1 Algemeen

Dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft de procedures rondom de levering van de diensten zoals beschreven in de SLA.

Het DAP is onderdeel van de volgende contractstructuur:

1	(Raamovereenkomst en) Service Overeenkomst	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractduur en beëindiging</li> <li>• Omschrijving dienstverlening</li> <li>• Auditrecht</li> <li>• Leveringsvoorwaarden</li> <li>• Activiteitschema's</li> <li>• Service catalogus</li> </ul>
2	Service Level Agreement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KPI's en Service Levels <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reactietijden</li> <li>○ Oplostijden</li> <li>○ Beschikbaarheid</li> <li>○ Performance</li> </ul> </li> <li>• Overzicht systemen en applicaties</li> <li>• Service Window incl. 7x24 stand by</li> </ul>
3	Dossier Afspraken en Procedures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact gegevens</li> <li>• Kosten, tarieven en facturatie</li> <li>• Escalatie</li> <li>• Processen</li> <li>• Procedures</li> <li>• Klant specifieke afspraken</li> <li>• Business Continuity / Disaster Recovery</li> <li>• Audit</li> </ul>

## 2 Communicatie

Contactgegevens: Opdrachtgever

Rol	Naam	Contactgegevens
Service Manager IT		
Functioneel Beheerder		
Technisch Applicatie Beheerder		
Medewerker Personeels Service Center		

Contactgegevens: Opdrachtnemer:

Openingstijden Servicedesk

Telefoonnummer Servicedesk:

Bereikbaarheid buiten kantooruren:

Rollen	Naam	Contactgegevens

Wijzigingen in de contactpersonen worden schriftelijk doorgegeven.

### 3 Meldingen

Personen mogen meldingen aanmaken van het type:

1. Request for Information
2. Incident
3. Request for Change (Change)
4. Problem
5. Calamiteit

Prio-1 meldingen mogen alleen worden aangemeld door daartoe geautoriseerde personen.

#### 3.1 Request for Information

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Technisch Applicatie Beheerder	X	X	X
Service Manager IT	X	X	X
Medewerker Personeels Service Center	X	X	X

### 3.2 Incidenten

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Technisch Applicatie Beheerder	X	X	X
Service Manager IT	X	X	X
Medewerker Personeels Service Center	X	X	X

### 3.3 Changes

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Technisch Applicatie Beheerder			
Service Manager IT			
Medewerker Personeels Service Center			

### 3.4 Problem

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Technisch Applicatie Beheerder	X	X	X
Service Manager IT	X	X	X
Medewerker Personeels Service Center			

### 3.5 Calamiteiten

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Technisch Applicatie Beheerder	X	X	X
Service Manager IT	X	X	X
Medewerker Personeels Service Center			

### 3.6 Klachtenprocedure

Beschrijving van de klachtenprocedure Opdrachtnemer.

## 4 Releasemanagement

De voor Opdrachtgever relevante onderdelen worden door de Opdrachtnemer met Opdrachtgever besproken tijdens het service- en operationeel overleg. Publicaties omtrent releases worden tijdig (uiterlijk 7 dagen) beschikbaar gesteld in het klantportaal of nader af te stemmen wijze.

- Roadmap: 1x per kwartaal worden nieuwe productontwikkelingen gepresenteerd tijdens tactisch danwel operationeel overleg. Deze informatie geeft weer welke nieuwe functionaliteiten en/of wijzigingen in de komende 3 maanden door Opdrachtnemer opgeleverd gaan worden.
- Release kalender: Opdrachtnemer stelt een release kalender beschikbaar waarin op maandbasis wordt aangegeven wanneer de komende 6 maanden een release plaatsvindt.
- Release notes: Gedetailleerde beschrijving van gewijzigde functionaliteit worden opgeleverd en toegelicht in release notes. Indien een actie vereist is om nieuwe functionaliteit in gebruik te nemen, dan wordt hierover gecommuniceerd in de release notes. De release notes zijn vooral bedoeld voor functioneel beheerders en/of specifieke gebruikersgroepen. De releasenote is maximaal 1 week voor productievrijgave beschikbaar.

## 5 Overlegstructuur

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus en met verschillende frequenties, volgens onderstaand schema.

Alle overleggen worden voorafgaand aan het kalenderjaar voor het hele jaar ingepland.

Overleg	Doel	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Frequentie
Strategisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visie/ Ambities</li> <li>• Aanpassing scope dienstverlening</li> <li>• Partnership invulling geven</li> <li>• Bespreken resultaten Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)</li> </ul>		Directeur Dienst AIC, Directeur Dienst OeO, Directeur Dienst FIT, Manager Personeels Service Center, Service Manager IT	Jaarlijks
Tactisch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bespreken nieuwe ontwikkelingen/ Roadmap</li> <li>• Attenderen op (aanstaande) wijzigingen in Wet- en regelgeving</li> <li>• Initiatief tot voorbereiden strategisch overleg</li> <li>• Relevante ontwikkelingen en projecten</li> <li>• Evaluatie dienstverlening voorgaand jaar</li> </ul>		Manager HRM, Manager Personeels Service Center, Manager IT, Informatie Manager IT, Service Manager IT	Tweemaal per jaar
Operationeel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluatie dienstverlening afgelopen kwartaal</li> <li>• Attenderen (aanstaande) wijzigingen Youforce/ Releasenotes/ roadmap</li> <li>• Evaluatie escalaties</li> <li>• Voortgang projecten</li> </ul>		Service Manager IT, Functioneel Beheerder, Coördinator Personeels Service Center, Beleidsmedewerker HRM	Maandelijks / kwartaal
Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doornemen rapportages SLA</li> </ul>		Service Manager IT, Functioneel Beheerder	Kwartaal

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Voortgang afhandeling incidenten, changes, RFI's en problems.</li></ul>			
--	---	--	--	--

## 6 Procedures beheer en ondersteuning

Nadere invulling te geven aan:

1. Incidentmanagement
  - a. Waaronder Prio 1 meldingen
2. Changemanagement
3. Problemmanagement
4. Request for Information

## 7 Escalatieproces

Het escalatieproces is onderverdeeld in drie niveaus. Als er op het betreffende niveau geen overeenstemming kan worden bereikt over de te volgen acties, treedt automatisch het volgende escalatieniveau in werking. In overleg wordt bepaald wie het initiatief neemt tot verdere escalatie. Bij het escalatieproces overlegt de verantwoordelijke voor het escalatieniveau van opdrachtnemer met de verantwoordelijke voor het escalatieniveau van Opdrachtgever. Alle afspraken die gemaakt zijn tijdens de escalatieprocedure, worden door Opdrachtnemer genoteerd en per e-mail verstuurd naar Opdrachtgever op dat escalatieniveau. De inhoud van dit bericht is gelijk aan de gegevens van een ticket en een Probleem aangevuld met:

- De oplossingsrichting;
- Impact van de gekozen oplossing (zowel voor opdrachtgever als voor Opdrachtnemer);
- Geplande vervolgacties inclusief planning.

Een geëscaleerde incident of Problem wordt pas afgesloten nadat:

- De betreffende functionaris van opdrachtgever akkoord gaat met de feitelijk aangeboden oplossing of;
- De verantwoordelijke van opdrachtgever akkoord gaat met een oplossing die op termijn via een nieuwe release of patch wordt aangeboden.

Escalaties zullen op basis van een rapportage worden geëvalueerd in het operationeel en/of serviceoverleg. De meldingen en de gemaakte rapportages vormen de input voor deze besprekingen.

Op het moment dat Functioneel Beheer van Opdrachtgever er met de Service Desk niet uitkomt, treedt het escalatiemodel in werking. De volgende niveaus en betrokken rollen zijn opgenomen in het escalatiemodel:

Rol	Verantwoordelijke Opdrachtgever	Verantwoordelijke Opdrachtnemer
Operationeel	Service Manager IT	XX
Tactisch	Manager IT	XX
Strategisch	Directeur dienst FIT	XX

## 8 Rapportages

De Opdrachtnemer verstrekt vóór elke 10e van de maand een gedetailleerde rapportage over de voorgaande maand aan de Service Manager IT en Functioneel Beheer van de Opdrachtgever. De rapportage wordt verstrekt op een dusdanige wijze dat de Opdrachtgever de overeengekomen KPI's eenvoudig kan controleren.

Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die door Opdrachtgever worden gewenst worden in onderling overleg afgestemd. Rapportages zullen in PDF-format worden aangeleverd en worden via e-mail ter beschikking gesteld.

Overzicht van rapportages:

- Reactiviteit van de gebruikersinterface;
- Beschikbaarheidsmeting per maand;
- Aantal calls per periode verdeeld in Prioriteit en modules en met de Reactietijden en Oplostijden

## 9 Beschikbaarheidsmeting

Nadere duiding van overeengekomen beschikbaarheidsmeting.

Definitie:

Wijze van meten:

## 10 Specifieke afspraken

## 11 Omgang met documentatie

Verantwoordelijkheden documentatie

Rol	Opdrachtgever	Opdrachtnemer