



Gemeente Amsterdam

Bijlage 14 bij de Leidraad

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

tussen

Gemeente Amsterdam

en

[naam Leverancier]

Behorende bij Perceel 2 Meldkamer Applicatie Parkeren

van de Europese openbare Aanbesteding
Cameratoezichtsystemen Parkeervoorzieningen en Meldkamer Applicatie
Parkeren

Opdrachtgever:
Vertegenwoordigd door:
Datum:
Kenmerk:

Gemeente Amsterdam
de heer B.F.M. Rusken, Directeur Parkeren
[datum]
Al2018-0185



DAP tussen Gemeente Amsterdam – Parkeren en [Leverancier]		
Datum	Status	Versie

Distributielijst

Leverancier:

- [naam] en [functie]
- [naam] en [functie]
- [naam] en [functie]

Gemeente Amsterdam – Directie Parkeren:

- [naam] en [functie]
- [naam] en [functie]
- [naam] en [functie]



INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding.....	4
1.1	Doel DAP	4
1.2	Geldigheidsduur van het DAP	4
1.3	Wijzigingen op het DAP	4
2.	Contactgegevens	5
2.1	Contactpersonen.....	5
2.2	Communicatiemodel	5
3.	Werkafspraken m.b.t. overleg en escalatie	6
3.1	Overlegstructuur.....	6
3.2	Escalatie	6
4.	Werkafspraken m.b.t. uitvoer onderhoud algemeen	7
4.1	Aan- en afmelden werkzaamheden.....	7
4.2	[optioneel] Vergunningen	7
4.3	Bijzonderheden m.b.t. specifieke Parkeervoorzieningen/ Datacenter/Meldkamer Parkeren	7
4.4	[optioneel] Benodigde PBM's (persoonlijke beschermingsmiddelen)	8
4.5	Uitvoer werkzaamheden door Opdrachtgever.....	8
4.6	[optioneel] Spare voorraad.....	8
4.7	[optioneel] V&G plan	8
5.	Werkafspraken m.b.t. Correctief Onderhoud	9
5.1	Aanmelden Storingen en Gebreken	9
5.2	Registratie Storingen en Gebreken	9
5.3	Afmelden Storingen en Gebreken	9
6.	Werkafspraken m.b.t. Preventief Onderhoud	10
6.1	Planning Preventief Onderhoud	10
6.2	[optioneel] Uitvoeren Preventief Onderhoud	10
6.3	Uitvoeren Updates/back-ups.....	10
6.4	Kritische Updates	11
7.	Werkafspraken m.b.t. privacy en informatiebeveiliging	12
7.1	Audit rapport.....	12
7.2	Uitwisseling van informatie.....	12
7.3	Vernietiging van datadragers	12
7.4	Melding datalekken en beveiligingsincidenten	12
8.	Overige afspraken.....	13
8.1	[optioneel] afspraken inzake benchmarkonderzoek	13
8.2	[optioneel] afspraken inzake [nader invullen].....	13
9.	Akkoordverklaring	14



1. Inleiding

1.1 Doel DAP

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op uitvoerend niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Gemeente Amsterdam – Directie Parkeren en [Leverancier] ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de [Overeenkomst/Raamovereenkomst] Al 2018 – 0185, het Service Level Agreement en het Dossier Financiële Afspraken (DFA).

Het DAP dient door de beide Partijen goedgekeurd te worden.

1.2 Geldigheidsduur van het DAP

Het DAP heeft dezelfde looptijd als de SLA.

1.3 Wijzigingen op het DAP

De inhoud van het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Gemeente Amsterdam – Directie Parkeren en [Leverancier]. Wijzigingen op het DAP zijn mogelijk, zover deze niet in tegenspraak zijn met de [Overeenkomst/Raamovereenkomst] Al 2018 – 0185, het Service Level Agreement en het Dossier Financiële Afspraken (DFA). De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de Opdrachtgever als de Leverancier.

[optioneel] Wijzigingen in het DAP kunnen [in het optioneel naam overleg] tussen Opdrachtgever en Leverancier worden overeengekomen. De nieuw vastgestelde DAP is vanaf moment van vaststelling van toepassing tussen Partijen en vervangt de vorige versie van het DAP.



2. Contactgegevens

2.1 Contactpersonen

Contactpersonen Gemeente Amsterdam – Directie Parkeren			
Naam/functie	Email	Telefoon	Afdeling

Contactpersonen [Leverancier]			
Naam/functie	Email	Telefoon	Afdeling

2.2 Communicatiemodel

Communicatie tussen					
Gemeente Amsterdam – Parkeren en [Leverancier]					
Onderwerp	Middel			Verantwoordelijke personen	
	[Middel]	Telefoon	Mail	[Leverancier]	Gemeente Amsterdam – Directie Parkeren
Gebreuk, Storing en/of vraag	NTB	NTB	NTB	[functie]	[functie]
Geëscaleerd incident	NTB	NTB	NTB	[functie]	[functie]
Verzoek tot wijziging	NTB	NTB	NTB	[functie]	[functie]
Klacht	NTB	NTB	NTB	[functie]	[functie]

Een kruisje in bold geeft aan dat een eerste melding via telefoon kan plaatsvinden, maar dat er altijd een definitieve melding via **[NTB]** moet worden gedaan.

Bij Storingen of Gebreken waarbij direct actie vereist is, is de voorkeur telefonisch contact op te nemen. Zo kan de [functie] van Leverancier direct de te nemen acties bespreken. Een klacht of escalatie zal ook altijd schriftelijk worden vastgelegd.



3. Werkafspraken m.b.t. overleg en escalatie

3.1 Overlegstructuur

De gehele ICT Prestatie en de verbetermogelijkheden zullen [minimaal] elk kwartaal besproken worden aan de hand van de afgesproken service levels. [Indien nodig geacht door een van de Partijen zal [tijdelijk] eens per maand worden overlegd]. Op basis van specifieke agendapunten kunnen ook andere deelnemers, zoals netwerkbeheer, aansluiten bij een (kwartaal) overleg. [Leverancier] levert maandelijks een Service Management Rapportage aan binnen 7 werkdagen na afloop van de rapportageperiode. Voor de service levels die niet voldoen aan het gestelde niveau zal [Leverancier] voorzien in een actieplan om de service levels de volgende rapportageperiode minimaal op het vereiste niveau te brengen.

Overlegstructuur		
Overleg	Deelnemers	Agendapunten
Kwartaal overleg	[naam], [functie], gemeente Amsterdam [naam], [functie], gemeente Amsterdam [naam], [functie], [Leverancier] [naam], [functie], [Leverancier]	• Evaluatie dienstverlening aan de hand van maand- en kwartaalrapportages en SLA. • Bespreken knelpunten en verbeterpunten. • Bespreken wijzigingen, lopende (Nadere) Offertes. • Status Preventief Onderhoud incl. uitvoer Updates en Upgrades • [n.t.b.]
Jaar evaluatie	[naam], [functie], gemeente Amsterdam [naam], [functie], gemeente Amsterdam [naam], [functie], [Leverancier] [naam], [functie], [Leverancier]	• Evaluatie Overeenkomst en dienstverlening. • Bespreken ontwikkelingen en innovatie. • Bespreken Social Return • [n.t.b.]

3.2 Escalatie

Indien een incident op het niveau van het operationele werkveld niet naar tevredenheid van de Opdrachtgever wordt afgehandeld, kan de Opdrachtgever conform onderstaand schema escaleren:

Escalatie				
Niveau	Naam	Organisatie	functie	Telefoon
0	[naam]	[Leverancier]	[functie]	
1 ^e	[naam]	[Leverancier]	[functie]	
2 ^e	[naam]	[Leverancier]	[functie]	
0	[naam]	Gemeente Amsterdam – Directie Parkeren	[functie]	
1 ^e	[naam]	Gemeente Amsterdam – Directie Parkeren	[functie]	
2 ^e	[naam]	Gemeente Amsterdam – Directie Parkeren	[functie]	



4. Werkafspraken m.b.t. uitvoer onderhoud algemeen

4.1 Aan- en afmelden werkzaamheden

Het aan- en afmelden van werkzaamheden dient te gebeuren bij:

Locatie : [invullen]

Contactpersoon : [naam] en fall-back is [naam]

Het aan- en afmelden van werkzaamheden dient te gebeuren bij:

Locatie : [invullen]

Contactpersoon : [naam] en fall-back is [naam]

Elke melding wordt in cc gestuurd aan [e-mail, naam of systeem]: [invullen]

Bij alle afspraken dient hierover gecommuniceerd te worden met [naam] voor [bepaalde/alle] [Parkeervoorzieningen/Datacenter/Meldkamer Parkeren].

Voor de volgende werkzaamheden [beschrijven werkzaamheden] dient ook de [naam] geïnformeerd te worden (zie paragraaf 2.1).

Afspraken bij spoedwerkzaamheden: [nader te bepalen]

Afspraken buiten kantoor tijden: [nader te bepalen]

Indien werkzaamheden leiden tot kortstondige uitval dan dient: [nader te bepalen]

Het aanmelden van werkzaamheden dient uiterlijk [nader te bepalen periode] voor aanvang werkzaamheden te gebeuren voor [bepaalde/alle] [Parkeervoorzieningen/Datacenter/Meldkamer Parkeren].

Indien er voor Correctief Onderhoud werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, dient dit zo spoedig mogelijk aangemeld te worden.

Indien er voor Preventief of Correctief Onderhoud andere contactpersonen gelden, staat dat vermeld onder paragraaf 5.1 of 6.1 van dit DAP.

4.2 [optioneel] Vergunningen

[Leverancier] is verantwoordelijk voor het aanvragen van alle noodzakelijke vergunningen om haar werkzaamheden uit te kunnen voeren.

Voor het uitvoeren van werkzaamheden zijn de volgende vergunningen benodigd:

- [nader te bepalen]
- [nader te bepalen]

4.3 Bijzonderheden m.b.t. specifieke Parkeervoorzieningen/ Datacenter/Meldkamer Parkeren

Voor de volgende [Parkeervoorzieningen/Datacenter/Meldkamer Parkeren].

zijn uitzonderingen met betrekking tot het uitvoer van Onderhoud (o.a. hoogwerker nodig (type vermelden), wegafzetting nodig, sleutels nodig, overige bijzonderheden/veiligheidsmaatregelen):



- [naam Parkeervoorziening/Datacenter/Meldkamer Parkeren].]: [bijzonderheden]
- [naam Parkeervoorziening/Datacenter/Meldkamer Parkeren].]: [bijzonderheden]

4.4 [optioneel] Benodigde PBM's (persoonlijke beschermingsmiddelen)

Engineers van [Leverancier] beschikken over alle veel voorkomende PBM's. Om het werk goed en efficiënt uit te kunnen voeren, is het nodig dat de volgende PBM's gebruikt worden: [invullen].

4.5 Uitvoer werkzaamheden door Opdrachtgever

Wanneer er werkzaamheden uitgevoerd worden door Opdrachtgever, welke raakvlakken (kunnen) hebben met de MAP, heeft Opdrachtgever informatieplicht. Dit houdt in dat de werkzaamheden tijdig gemeld moeten worden bij [Leverancier], zodat er indien nodig een risico en impactanalyse van de werkzaamheden gedaan kan worden.
[Eventuele nadere afspraken]

4.6 [optioneel] Spare voorraad

[Leverancier] hanteert een spare voorraad voor Directie Parkeren [zie bijlage]. Deze voorraad wordt opgeslagen [invullen locatie]. De spare voorraad zal [nader te bepalen periode] gecontroleerd worden op locatie door een engineer van [Leverancier]. Door [Leverancier] zal per [nader te bepalen periode] een advies uitgebracht worden voor aanvullen van de spare voorraad. Dit advies en de actuele spare voorraad wordt opgenomen in de Service Management Rapportage.

4.7 [optioneel] V&G plan

[Leverancier] is verplicht om te allen tijde een veilige werkomgeving te creëren voor de uitvoering van de werkzaamheden. Leverancier is hierbij verantwoordelijk voor de veiligheid van zijn Personeel, medewerkers van Opdrachtgever, omstanders en de gebruikers van de [Parkeervoorziening/Datacenter/Meldkamer Parkeren]. Leverancier werkt hierbij conform gangbare richtlijnen en eventuele aanwijzingen van de Opdrachtgever. Indien nodig stelt Leverancier een V&G-plan op (en vraagt akkoord Opdrachtgever) voorafgaand aan de uit te voeren werkzaamheden en dient zelf te weten in welke situaties een V&G-plan nodig is. Een V&G plan is nodig in de volgende situaties: [invullen].



5. Werkafspraken m.b.t. Correctief Onderhoud

5.1 Aanmelden Storingen en Gebreken

De volgende personen zijn gemachtigd om Storingen en Gebreken aan te melden:

[naam]

[naam buiten kantoor tijden]

5.2 Registratie Storingen en Gebreken

Alle Storingen en Gebreken worden geregistreerd in [invullen]. Wanneer gemeente Amsterdam een Storing of Gebrek signaleert, kan de aanmelder dit direct zelf in [de online portal van] [naam systeem] registreren. Wanneer [Leverancier] een Storing of Gebrek aanmeldt wordt dit tevens in [naam systeem] geregistreerd.

5.3 Afmelden Storingen en Gebreken

Wanneer een Storing of Gebrek is afgerond, wordt de werking geverifieerd met de aanmelder. Indien de werking akkoord bevonden is, wordt de melding gesloten en wordt er een afmeldmail naar de aanmelder gestuurd. Het is mogelijk hier een tweede e-mailadres op te geven, die van alle aan- en afmeldingen een kopie ontvangt. Dit e-mailadres is: [invullen e-mailadres].



6. Werkafspraken m.b.t. Preventief Onderhoud

6.1 Planning Preventief Onderhoud

Bij aanvang van de SLA zal [Leverancier] dient de Leverancier een voorstel in voor het uit te voeren Preventief Onderhoud en zal dit ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorleggen. Na goedkeuring van dit plan door Opdrachtgever zal de voortgang van de uitvoering vast agendapunt zijn tijdens het periodieke overleg. [Leverancier] zal uiterlijk 2 maanden voor aanvang van het Preventief Onderhoud een definitieve datum afstemmen met Opdrachtgever. Eventuele bijstellingen worden besproken, en zullen door [Leverancier] in de planning worden verwerkt.

Voorbeeld planning:
[in overleg te bepalen]

Contactpersonen voor Preventief Onderhoud zijn (in geval afwijkend van contactpersonen in paragraaf 4.1):
[naam]
[naam buiten kantoortijden]

6.2 [optioneel] Uitvoeren Preventief Onderhoud

Bij het uitvoeren van het Preventief Onderhoud wordt een duidelijke checklist en een strikte procedure gehanteerd.
Checklist: [nader te bepalen].

Tijdens het Preventief Onderhoud dient de MAP zoveel mogelijk te blijven functioneren. Indien door het Preventief Onderhoud uitval van (onderdelen van) de MAP niet te vermijden is dient Opdrachtgever hiervoor eerst akkoord te geven. Nadere afspraken / procedure hierover zijn [nader te bepalen].

6.3 Uitvoeren Updates/back-ups

Bij het uitvoeren van Updates wordt gewerkt volgens een update plan. Dit wordt uiterlijk 2 weken voor aanvang werkzaamheden voorgelegd aan Opdrachtgever ter akkoord. De frequentie van de Updates is:

- Firmware Hardware: ten minste elke zes maanden zal [Leverancier] de relevante Updates op firmware doorvoeren op alle in Onderhoud zijnde Hardware
- Updates aan het besturingssysteem, bijvoorbeeld Windows-Updates, en Updates aan gerelateerde applicaties (bijv. Microsoft .Net): ten minste elke maand te worden uitgevoerd
- De maximale geldigheidsduur van alle wachtwoorden is beperkt tot één jaar en [invullen Partij] zal jaarlijks alle wachtwoorden herzien
- Indien een fabrikant Kritische Updates uitbrengt van één van de producten die onder het Onderhoud van de [Leverancier] vallen, dan dienen deze binnen één week na beschikbaar komen te worden doorgevoerd los van de geplande Updates

Na elke configuratie wijziging dient Leverancier een back-up van de instellingen te maken zodat bij uitval van de MAP deze mogelijk vervangen kan worden door eenzelfde product zonder langdurige installatie en configuratie. Bij een grote wijziging zoals een systeem-Upgrade dient ook vooraf een back-up te



worden gemaakt. Back-ups mogen niet worden bewaard op de Hardware waar de back-up van gemaakt is.

6.4 Kritische Updates

Indien een fabrikant Kritische Updates uitbrengt van één van de producten die onder het Onderhoud van de Leverancier vallen, dan dienen deze binnen één week na beschikbaar komen te worden doorgevoerd. Leverancier dient bij beschikbaar komen van Kritische Updates binnen 1 werkdag [NTB] aan de kant van Opdrachtgever in te lichten.

Indien het doorvoeren van Kritische Updates kan leiden tot Gebreken in de MAP dan treden Leverancier [Naam en rol, NTB] en Opdrachtgever [Naam en rol, NTB] zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg om risico's en eventuele mitigerende maatregelen te bespreken.



7. Werkafspraken m.b.t. privacy en informatiebeveiliging

[Leverancier] draagt als Verwerker van persoonsgegevens zorg voor de hieronder beschreven activiteiten in het kader van privacy en informatiebeveiliging (zie ook Verwerkersovereenkomst die onderdeel is van de Overeenkomst).

7.1 Audit rapport

[Leverancier] levert jaarlijks een audit-rapport waarmee een onafhankelijke externe auditor rapporteert over de opzet, bestaan en werking van beheersmaatregelen in het kader van de certificering ISO-27001.

7.2 Uitwisseling van informatie

Bij uitwisseling van gevoelige informatie via een onveilig kanaal zoals internet zal gebruik worden gemaakt van een versleuteld zip-bestand (AES-256) waarbij de sleutel wordt gedeeld via een onafhankelijk kanaal zoals [NTB] (geen e-mail!).

7.3 Vernietiging van datadragers

Bij afvoer van (Hardware met) datadragers ziet Leverancier toe op gespecialiseerde commerciële vernietiging van alle datadragers ('shredding'). Vernietiging van de datadragers wordt met een certificaat van vernietiging aangetoond aan Opdrachtgever via e-mail.

7.4 Melding datalekken en beveiligingsincidenten

[Leverancier] stelt gemeente Amsterdam onmiddellijk -uiterlijk binnen 24 uur - na het ontdekken van een beveiligingsincident en/of een mogelijk datalek op de hoogte door het sturen van een e-mail aan meldpuntdatalekken@amsterdam.nl. Daarnaast worden ook gelijktijdig [NTB] op de hoogte gesteld.

De in deze gevallen aan te leveren informatie bestaat uit alle relevante details om de ernst van de situatie adequaat te beoordelen.

Ten minste de volgende informatie wordt door [Leverancier] aangeleverd:

- Contactpersoon voor dit specifieke incident bij Leverancier.
- De vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk (zoals bedoeld in de AVG en de UAVG).
- Het begin en duur van de inbreuk.
- Bij een datalek:
 - de categorie persoonsgegevens;
 - de categorie betrokkenen;
 - het aantal betrokkenen.
- Bij een beveiligingsincident:
 - de getroffen onderdelen van de MAP.
- Analyse van het datalek en/of beveiligingsincident.
- De genomen of te nemen maatregelen om de inbreuk op te lossen, de gevolgen te beperken en verdere inbreuken te voorkomen.



8. Overige afspraken

8.1 [optioneel] afspraken inzake benchmarkonderzoek

Opdrachtgever heeft het recht een benchmark uit te laten voeren zoals beschreven in de DFA.

Partijen maken de volgende aanvullende afspraken inzake benchmarkonderzoek: [nader invullen].

8.2 [optioneel] afspraken inzake [nader invullen].

8.3 [optioneel] afspraken inzake proces wijzigingsbeheer cf. artikel AUDIT in de Overeenkomst



9. 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,

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