

Bijlage 16: Communicatieplan en Governance

1. Governance

Het doel van IT governance is om ervoor te zorgen dat het management behoudt de controle van en de verantwoordelijkheid voor de IT-operatie.

Vergadering	Albeda	Leverancier	Frequentie	Doelstelling
Executive	Directeur ICT	Directeur / CEO	1 x per jaar	Beleidsmatige gesprek over kritieke kwesties en Risico's, strategische Business Development en kansen.
	<i>Deelnemers</i>	<i>Deelnemers</i>		
Contractmanagement	Contractmanager		4 x per jaar	Managen, vanuit een commercieel en contractueel perspectief, de totale diensten die door de leverancier worden uitgevoerd. Opvolgen van contract gerelateerde processen. De facturering voor de vorige periode controleren. Controleer prestatie kredieten en/of debet om de nauwkeurigheid te waarborgen; advies en begeleiding geven bij de factureringsvraagstukken; artikelen en problemen met betrekking tot inkoop-en klantorders controleren.
	<i>Deelnemers</i>	<i>Deelnemers</i>		
IT Planning/Strategie	Manager Strategie		4 x per jaar	De door het partnerschap gegenereerde waarde maximaliseren door innovatie ideeën en verbeteringen te ontwikkelen voor de geleverde dienst. Het managen van de gezamenlijke technologie roadmap.
	<i>Deelnemers</i>	<i>Deelnemers</i>		
Service Delivery	Service Manager		12 x per jaar	Managen van de algehele prestaties en levering van diensten, prestatiestatistieken, trends (KPI's, SLA's),

				belangrijke incidenten. Service aanvraag achterstand te herzien.
	<i>Deelnemers</i>	<i>Deelnemers</i>		
Operaties	Operations lead		12 x per jaar	Operationele vergaderingen georganiseerd tussen de partijen om de dagelijkse activiteiten te beheren.
	<i>Deelnemers</i>	<i>Deelnemers</i>		

2. Escalatie

Het doel van het escalatiemanagementproces is om het juiste niveau van management te bieden met focus en de nodige middelen om aanhoudende problemen met op te lossen. Escalatie matrix volgt de governance structuur en is bedoeld om door beide partijen gebruikt worden.

Escalatie Niveau	Gebied	Door	Tijdslimiet
1.	Operaties	Operations Lead	• Escaleer tot niveau 1 indien niet opgelost binnen 2 weken
2.	Dienst	Service manager, Operations manager, Planning, Projecten	• Escaleer tot niveau 2 indien niet opgelost binnen 2 weken
3.	Contract	Contractmanager	• Escaleer tot niveau 3 indien niet opgelost binnen 4 weken
4.	Directie	IT Directeur	• Escaleer tot niveau 4 indien niet opgelost binnen 4 weken
5.	Juridisch	Zoals beschrijven in het contract	

3. Voor DAP

Albeda	
IT Directeur	Karel Rijkse
Servicemanager	Tim Libanon
Operationsmanager	Robert van der Nol
Projectteams	Raymond Kuiters
Chief Architect IT Planning	Han Tillemans
Strategisch Security Officier	Karel Rijkse
IT Security Officier	Remko Willemstein
Inkoop	Hennie de Mik