

CONCEPT

Dossier Afspraken en Procedures

tussen

<< Leverancier >>

en

Gemeente Amsterdam

betreffende het

beheer van FMIS - Financieel Management Inkoop Systeem

Opdrachtgever:	Gemeente Amsterdam
Vertegenwoordigd door:	Mevr. L. Brasz, Directeur Financiële Dienstverlening, <<NAAM CONTRACTEIGENAAR>>
Datum:	
Versie:	
Kenmerk:	AICT2020-0009



Inhoudsopgave

1. DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES	4
1.1 DOEL DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES.....	4
1.2 RELATIE MET OVERIGE DOCUMENTEN.....	4
1.3 GOEDKEURING EN BEHEER DAP.....	4
1.4 DEFINITIES	4
2. COMMUNICATIE.....	7
2.1 OVERLEGSTRUCTUREN	7
2.2 HELPDESK.....	9
3. ONDERHOUDSVENSTER	9
4. MAKEN VAN MELDINGEN.....	9
5. IMPACTANALYSE OP NIEUWE RELEASES SAAS.....	11
6. PRIORITEIT MELDING WIJZIGEN.....	11
7. MONITORING.....	12
8. DOORLOOPTIJDEN WIJZIGINGEN	12
ONDERTEKENING	13
BIJLAGE 1: LIJST MET NAMEN	14
BIJLAGE 2: OVERZICHT MAANDELIJKSE RAPPORTAGE.....	15
BIJLAGE 3: TARIEVEN T.B.V. UITVOEREN MEERWERK	16



Document management

Document identificatie	DAP FMIS IBP
Auteur(s)	Ernst Boertje
Afdeling / cluster	Informatievoorziening Interne Dienstverlening
Versie	1.0
Datum	12-04-2022
Print datum	12-04-2022
Bestandsnaam	DAP FMIS IBP v1.0.docx

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1	11-02-2021	E. Boertje	Eerste versie
0.2	07-03-2022	M.Vermeulen	Aanpassingen a.h.v. de SLA FMIS IBP 0.5, verwijzingen
0.3	09-03-2022	M. Vermeulen	Vervolg aanpassingen n.a.v. SLA
0.4	14-03-2022	E. Boertje	Diverse kleine aanpassingen
0.9	06-04-2022	E. Boertje	Versie 0.4 ongewijzigd overgenomen
0.91	11-04-2022	E. Boertje	Bijlage voor tarieven toegevoegd
1.0	12-04-2022	E. Boertje	Versie 0.91 ongewijzigd doorgezet naar 1.0

Distributielijst

Versie	Datum	<< Leverancier >>	Gemeente Amsterdam



1. Dossier Afspraken en Procedures

1.1 Doel Dossier Afspraken en Procedures

Het DAP is een invulling en nadere detaillering van het tussen de gemeente Amsterdam en << Leverancier >> afgesloten contract inzake het beheer, onderhoud en de exploitatie van FMIS.

Het DAP-gedeelte bevat afspraken en procedures die betrekking hebben op:

- de *werkwijze* met betrekking tot activiteiten op het grensvlak tussen de gemeente Amsterdam en << Leverancier >> en (eventuele onderaannemers van << Leverancier >> zoals genoemd in de aanbesteding.
- de *communicatie* tussen beide partijen in het kader van het beheer, het onderhoud en de exploitatie van FMIS.

1.2 Relatie met overige documenten

Deze DAP is onlosmakelijk verbonden met de Service Level Agreement (kortweg SLA), versie 1.0 d.d. <<datum>>, de getekende Overeenkomst <<nummer>> tussen Gemeente Amsterdam en << Leverancier >>, versie 1.0 d.d. <<datum>> en documentatie m.b.t. de aanbesteding bestaande uit de aanbestedingsleidraad en de daaraan verbonden bijlagen. Het DAP bevat afspraken en procedures met betrekking tot werkwijze, communicatie, organisatie, verantwoordelijkheden, taakverdelingen.

1.3 Goedkeuring en beheer DAP

De goedkeuring van dit document is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente Amsterdam en << Leverancier >>. Aanpassingen op dit document, zijn voorbehouden aan de leden van de Tactisch overleg. Indien beide partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in een nieuwe versie van de DAP.

Gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor het beheer van dit document.

1.4 Definities

In aanvulling en/of afwijking op de definities zoals gebruikt in de Overeenkomst en de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt:

1. **Change:** zie *Wijziging*.
2. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** de daadwerkelijk gerealiseerde mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie, oftewel van de door de IBP te leveren Producten en Diensten die het gebruik van de SAAS prestatie mogelijk maakt.
3. **Doorlooptijd:** een variabele die in dit document op verschillende manieren wordt gebruikt en het verschil tussen de start en het einde van een gebeurtenis weergeeft. Bijvoorbeeld de tijd tussen



- het moment waarop een melding wordt aangemeld door Opdrachtgever en het moment waarop de melding wordt opgepakt door Leverancier.
4. **Escalatie:** doorgeven van informatie en/of een verzoek om maatregelen naar aanleiding van een Incident, Vraag, Klacht, Probleem of Wijziging aan hogere medewerkers (hiërarchische escalatie) of overige specialisten (functionele escalatie).
 5. **FMIS:** Financieel Management Inkoop Systeem = werknaam voor de totaaloplossing van de door de gemeente Amsterdam gekozen SAAS-oplossing voor Financiën en Inkoop van SAAS leverancier @@@ plus de ICT Prestatie.
 6. **Functionaliteit:** specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de ICT Prestatie mogelijk maken.
 7. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Leverancier te leveren mate van beschikbaarheid van de ICT Prestatie.
 8. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Leverancier een Incident heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop het Incident is opgelost, (het Incident in) de ICT Prestatie is vervangen, of een Workaround is gecreëerd.
 9. **ICT Prestatie:** het leveren van de contractueel afgesproken producten en diensten die voorwerp zijn van de Overeenkomst, zoals op hoofdlijnen beschreven in artikel 2 van de Overeenkomst en zoals deze in detail blijkt uit de documenten en bijlagen die onderdeel uitmaken van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst.
 10. **Incident:** het niet voldoen van de ICT Prestatie, alsmede de SAAS prestatie, aan de specificaties en aanvullende afspraken.
 11. **Integratieplatform:** een (online) platform waarin ontwikkelaars gebruik kunnen maken van services en tools om applicaties te koppelen, in casu met FMIS.
 12. **Klacht:** een Melding waarbij Opdrachtgever expliciet aangeeft niet tevreden te zijn over de Dienstverlening van Opdrachtnemer of SAAS leverancier.
 13. **Koppeling:** de uitwisseling (velden) tussen 2 systemen.
 14. **Koppelvlak:** de technische Koppeling tussen 2 systemen op basis van een transportmechanisme (bijv. SFTP, al dan niet via het integratieplatform).
 15. **Leverancier:** zie Opdrachtnemer.
 16. **Maatwerk:** de functionele aanvullingen die nodig zijn om aan de behoefte van de gebruiker te voldoen en die niet binnen de SAAS-oplossing kunnen worden vormgegeven, waarbij de SAAS-oplossing gebruiker in het gebruik niet merkt dat het maatwerk betreft. RICFW (Reports, Interface, Conversion, Forms and Workflow) elementen vallen niet onder maatwerk. Maatwerk is geen onderdeel van de periodieke upgrades van de SAAS-oplossing. Het maatwerk kan wel geraakt worden door de upgrade en zal soms ook tegelijk met de periodieke upgrade uitgevoerd moeten worden.
 17. **Melding:** een registratie van een Incident, Vraag of Klacht.
 18. **Ondersteuning:** het pro- en reactief geven van adviezen (mondeling, telefonisch, schriftelijk of anderszins) met betrekking tot het gebruik en de werking van de SAAS prestatie en van de ICT Prestatie.
 19. **Opdrachtgever:** de publiekrechtelijke rechtspersoon, de gemeente Amsterdam, die de onderhavige aanbesteding als aanbestedende dienst uitvoert en met Leverancier de Overeenkomst zal aangaan die hieruit voortvloeit.
 20. **Opdrachtnemer:** <<@@@NAAM LEVERANCIER>> = de leverancier van de ICT Prestatie.
 21. **Overeenkomst:** het door Partijen rechtsgeldig ondertekende document, waarin de ICT Prestatie alsmede de voorwaarden zijn vastgelegd waartegen de ICT Prestatie wordt uitgevoerd, inclusief alle daarbij behorende bijlagen waaronder de door Leverancier uitgebrachte Inschrijving/Offerte die door Opdrachtgever door het sluiten van de Overeenkomst is aanvaard.
 22. **Performance:** de prestaties van Leverancier gedurende een bepaalde periode.
 23. **Programmatuur:** De SAAS-oplossing programmatuur, het eventuele maatwerk en de Koppelingen, met bijbehorende Documentatie.



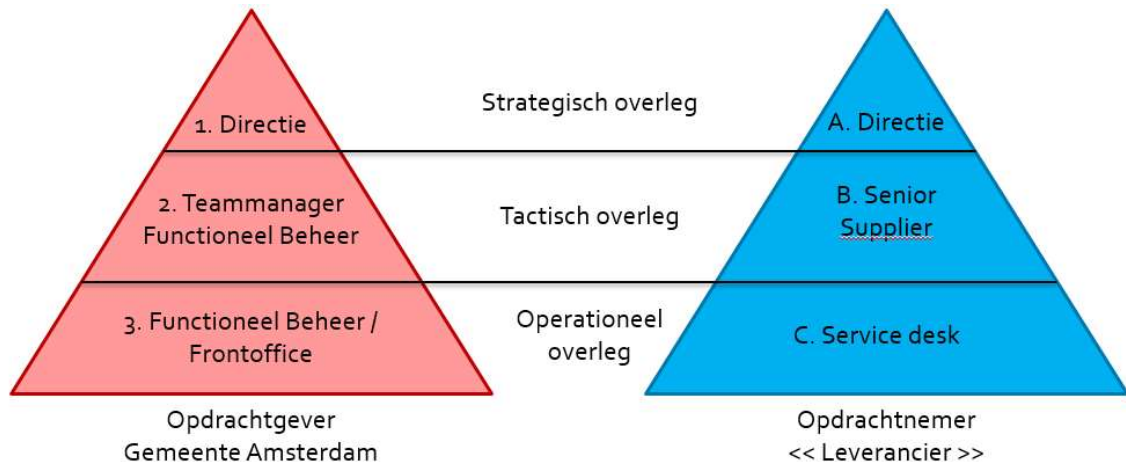
24. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Incident heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Leverancier een niet-geautomatiseerde reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding.
25. **Release:** nieuwe uitgave van een versie van de Programmatuur. Een release betreft beperkte modificaties van de programmatuur.
26. **Responstijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop er vanaf een apparaat dat géén onderdeel is van de ICT Prestatie een verzoek wordt gedaan aan de ICT Prestatie en het moment waarop de reactie op dat verzoek volledig op het betreffende apparaat is ontvangen.
27. **SAAS leverancier:** de leverancier van de SAAS prestatie.
28. **SAAS prestatie / SAAS-oplossing:** De SAAS-dienst die voorwerp is van de overeenkomst met de SAAS leverancier @@@, zoals op hoofdlijnen beschreven in artikel 2 van de betreffende overeenkomst en zoals deze in detail blijkt uit de documenten en bijlagen die onderdeel uitmaken van de tussen Opdrachtgever en @@@ gesloten Overeenkomst.
29. **Service Desk:** de helpdesk van Leverancier, die Opdrachtgever onder andere kan benaderen voor vragen omtrent de ICT Prestatie en het doen van Meldingen.
30. **Service Level:** de gekozen mate van kwaliteit van de dienstverlening bestaande uit onder andere maar niet uitsluitend: beschikbaarheid, reactie- en hersteltijd en responstijd, zoals nader gedefinieerd in deze SLA.
31. **Service Management Rapportage:** de door Leverancier aan Opdrachtgever te verstrekken rapportage, welke als doel heeft aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de dienstverlening is uitgevoerd.
32. **Service Window (bereikbaarheidstijden):** algemeen uitgangspunt: 1) Nederlandstalige support op kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en officiële Nederlandse feestdagen; 2) support op prio 1 meldingen 24x7 (mag ook Engelstalig) en 3) bereikbaarheid support portaal 24x7.
33. **Tactisch Overleg:** een met regelmaat te organiseren overleg tussen Leverancier en Opdrachtgever over de voortgang van de samenwerking en de levering van de ICT Prestatie.
34. **Uitvoertijd:** De tijd noodzakelijk voor het uitvoeren van Serviceverzoeken en Wijzigingen inclusief de administratieve afhandelingen en communicatie hierover. Gemeten vanaf terugkoppeling aanvraag tot moment afmelding.
35. **Vraag:** een Melding waarbij de melder een vraag stelt over de ICT Prestatie of de SAAS prestatie, geen verstoring meldt en geen Klacht indient.
36. **Wijziging:** een overeengekomen wijziging op de geleverde ICT Prestatie, als onderdeel van de geleverde ICT Prestatie.
37. **Upgrade:** een opvolgende (hoofd)versie van de Programmatuur met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteit, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
38. **Workaround:** een overeengekomen, al dan niet tijdelijke, oplossing om het Incident te omzeilen of te verhelpen.



2. Communicatie

2.1 Overlegstructuren

In de SLA wordt een drietal overlegniveaus onderscheiden. Deze zijn opgenomen in onderstaande afbeelding.



Inhoudelijke vormgeving van bovengenoemde communicatielijnen is als volgt uitgewerkt. Voor alle overleggen geldt dat er passende vastlegging wordt overeengekomen.

Strategisch overleg

Frequentie: 1x per jaar

Verslaglegging: secretaresse directeur Directie Financiële Dienstverlening

Deelnemers:

Gemeente Amsterdam

- Directeur van Directie Financiële Dienstverlening
- Manager afdeling Processen & Informatie
- Teammanager Functioneel beheer F
- Lead Buyer ICT / Contractmanager
- Informatiemanager

<< Leverancier >>

- Directeur << Leverancier >>
- Senior Supplier << Leverancier >>

Doel van het strategisch overleg:

- Bespreken van de doorontwikkelingen applicatie op de middellange en lange termijn op basis van de Roadmaps van de leverancier en van de Directie Financiële Dienstverlening.
- Bespreken van de samenwerking in de afgelopen periode (Strategische zaken die niet bij het Tactische overleg aan bod komen)



Tactisch overleg

Frequentie: 1x per 2 maanden

Vastlegging: Keten informatie manager (KIMMER)

Deelnemers:

Gemeente Amsterdam:

- Teammanager Functioneel Beheer F
- Keten informatie manager (KIMMER)
- Lead buyer ICT
- Vertegenwoordiger c.q. Product Owner vanuit afdeling Processen & Informatie

<< Leverancier >>:

Senior Supplier

Doel van het tactisch overleg;

- Bespreken van de samenwerking in de afgelopen periode, met name nakomen van SLA, DAP en de SLR.
- Bespreken van voorstellen voor procesoptimalisatie en indien nodig deze vastleggen in deze DAP.
- Bespreken voortgang jaarplan (projecten, grote wijzigingen) en planning inzet van consultancy

Operationeel overleg

Op ad hoc basis vindt afstemming plaats tussen de Functioneel beheerders van de gemeente Amsterdam en de Servicedesk van << Leverancier >> en vindt er, indien nodig, telefonisch overleg plaats over meldingen, wijzigingen en incidenten.

Als er op het **operationele niveau** tussen functioneel beheerders van de gemeente Amsterdam en de Servicedesk van << Leverancier >> problemen ontstaan wordt er in 1^e instantie geëscaleerd naar de KIMMER van Amsterdam en de Supportmanager van << Leverancier >>.

Op het **tactische niveau** zijn de Teammanager Functioneel Beheer van Amsterdam en de Senior Supplier van << Leverancier >> aan zet. De manager van de afdeling Processen & Informatie wordt geïnformeerd over het verloop van de escalatie.

Op **strategisch niveau** gaan de directeur van Directie Financiële Dienstverlening van Amsterdam en de directeur van << Leverancier >> in overleg.

In de bijlage is een tabel opgenomen waarin per gremium de deelnemers zijn benoemd aangevuld met functie, telefoonnummer en emailadres waarop deze personen te bereiken zijn.

Ook wijzigingen op deze tabel worden besproken in het tactisch overleg en zorgt voor een nieuwe versie van voorliggend document.



2.2 Helpdesk

Helpdesk << Leverancier >>

De helpdesk van << Leverancier >> (support) is bereikbaar

1. Via het portaal van << Leverancier >> op <https://xyz.nl/specificatie>
2. Telefonisch op 123 4567890

De helpdesk is telefonisch geopend op werkdagen van 08:30 - 17:00 uur.

Een aantal dagen per jaar wordt hier van afgeweken, dit is terug te vinden op <https://xyz.nl/specificatie>

3. Onderhoudsvenster

Het onderhoudsvenster is de periode waarin geplande Wijzigingen (werkzaamheden en incidenten) worden doorgevoerd in de ICT infrastructuur. Dit venster ligt buiten het de reguliere werktijden. Aankondiging, voortgang en terugkoppeling van geplande werkzaamheden en incidenten (verstoringen) vinden plaats via het algemene online Update Center op het klantportaal van << Leverancier >> én via het persoonlijke klantportaal van de gemeente Amsterdam bij << Leverancier >>. Dit klantportaal is toegankelijk voor alle functioneel beheerders van FMIS die werkzaam zijn bij de gemeente Amsterdam. Indien er gepland onderhoud gaat plaatsvinden door << Leverancier >> en FMIS dus niet kan worden gebruikt, dan is het team functioneel beheer verantwoordelijk om deze informatie te delen met relevante collega's binnen de stad.

4. Maken van meldingen

Op de klanten portal op <https://xyz.nl/specificatie> kan men een melding aanmaken. Meldingen bestaan uit de volgende categorieën:

- 1 Incidenten
- 2 Beveiligingsincidenten
- 3 Wijzigingen
- 4 Vragen en klachten

Voor iedere melding wordt het prioriteitsniveau bepaald.

Prioriteit	Criteria
1	Incidenten: - Incidenten die leiden tot volledige uitval van één of meer bedrijf kritische producten of diensten binnen de geleverde oplossing. Deze Incidenten komen in de Service Management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheidspercentage. Beveiligingsincidenten: - Openbaar worden van bedrijfsvertrouwelijke en privacygegevens;



Prioriteit	Criteria
	<ul style="list-style-type: none">- Aanval op de Amsterdamse infrastructuur d.m.v. virus, ddos, of actieve hackpogingen e.d.;- Uitval of ernstige verstoring van cruciale netwerkservices zoals firewall, virusscanners, dns services, e.d. <p>Wijzigingen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Urgente Wijzigingen: inzet is zo spoedig mogelijk vereist om een ernstige verstoring of een direct dreigend gevaar m.b.t. de continuïteit van de ICT Prestatie of de SAAS prestatie te verhelpen of af te wenden.
2	<p>Incidenten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incidenten die een ernstige impact hebben op de dienstverlening en die (kunnen) leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een groot deel van de gebruikers. <p>Beveiligingsincidenten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Manipulatie van bedrijfsvertrouwelijke gegevens of financiële informatie waardoor Opdrachtgever benadeeld wordt en/of tot onterechte besluiten komt;- In handen van derden komen van vertrouwelijke gegevens zonder dat deze openbaar worden gemaakt;- Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen in gevaar komt. <p>Wijzigingen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Niet standaard Wijzigingen (die niet urgent zijn), maar die zeer complex en omvangrijk zijn en/of een (hoge) impact voor gebruikers hebben.
3	<p>Incidenten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Incidenten die een beperkte impact hebben, die slechts voor enkele gebruikers merkbaar zijn, uitval van niet-bedrijf kritische applicatie. <p>Beveiligingsincidenten:</p> <ul style="list-style-type: none">- In handen van derden komen van bedrijfsvertrouwelijke en privacygegevens zonder dat derden hiervan kennis kunnen nemen (versleuteld);- Beschadiging van bedrijfsgegevens waardoor de betrouwbaarheid van bedrijfsprocessen niet direct gevaar komt. <p>Wijzigingen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Standaard Wijzigingen;- Niet standaard Wijzigingen die complex en omvangrijk zijn en een (beperkte) impact hebben op de gebruikers.- Relatief eenvoudige Wijzigingen van weinig omvang, die geen impact hebben op de gebruikers. <p>Vragen en Klachten:</p> <ul style="list-style-type: none">- Vragen en klachten die niet te kwalificeren zijn als Incident, beveiligingsincident of Wijzigingen.

Incident beheer

Functioneel beheer F meldt incidenten: via de portal van << Leverancier >>: <https://xyz.nl/specificatie>



Indien het een prio 1 incident betreft wordt ook de Senior Supplier hiervan op de hoogte gebracht door de servicedesk. Het oplossen van incidenten valt onder het regulier beheercontract. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht.

Prio 1 meldingen

<< Leverancier >> biedt via de service portal de mogelijkheid om direct een PRIO1 te melden <https://xyz.nl/specificatie> hier bewschrijven dat bij PEIO1 er een melding is + telefonisch contact check in SLA onderscheid tussen kantoor en buiten window beschrijf KPN manier.

Overzicht meldingenbeheer

Op de pagina <https://xyz.nl/specificatie> zijn de volgende lijsten beschikbaar voor de gemeente Amsterdam. Deze worden gemonitord door functioneel beheer. Functioneel beheer kan de servicedesk van << Leverancier >> telefonisch benaderen om de status van bepaalde onderwerpen op onderstaande lijsten op te vragen.

- 1 Incidenten
- 2 Beveiligingsincidenten
- 3 Wijzigingen
- 4 Vragen en klachten

Change management - Wijzigingenbeheer

Dit staat nu nog beschreven in hoofdstuk 3.2.6. van de SLA. Later bepalen of het, deels, wordt overgeheveld naar de DAP. In de DAP moet in ieder geval beschreven worden welke processtappen (statussen) de verschillende wijzigingen kunnen – moeten doorlopen.

5. Impactanalyse op nieuwe releases SaaS

De releases worden door de IBP geanalyseerd op impact op de Amsterdamse inrichting en processen, koppelingen, maatwerk en integratieplatform gebruik.

En wat verwachten we dan vervolgens? Nog in te vullen.

6. Prioriteit melding wijzigen

In bepaalde situaties is de toegewezen ondersteuning ontoereikend en kan door Amsterdam gebruik worden gemaakt van de bevoegdheid om de Prioriteit van een melding te laten aanpassen indien dit vanuit de bedrijfsvoering van Amsterdam noodzakelijk is. Een dergelijke aanpassing wordt altijd in overleg gedaan tussen Amsterdam en << Leverancier >> nadat een impactanalyse heeft plaatsgevonden. Voor de rapportage geldt het moment dat de Prioriteit gewijzigd wordt als startpunt voor de bijbehorende KPI.



7. Monitoring

Zia SLA kopje response hoofdstuk 9. Nader in te vullen met de leverancier.

8. Doorlooptijden wijzigingen

Behoudens de wijzigingen die voortkomen uit de impactanalyses als gevolg van de releases van de SaaS leverancier geldt voor alle andere wijzigingen onderstaande afspraken.

Doorlooptijd van meerwerk (koppelingen en maatwerk)

Het proces Wijzigingenbeheer heeft als doelstelling te komen tot een juiste afhandeling van de gewenste wijziging/vernieuwing van de functionaliteiten van de informatievoorziening.

Er wordt een onderscheid gemaakt in standaard, eenvoudige en uitgebreide wijzigingen.

Samen met de Leverancier wordt de categorie Standaard, Niet standaard en Spoed aan de wijziging toegekend.

Een wijziging mag pas na het testen van de nieuwe functionaliteit gefactureerd worden, indien een schriftelijke akkoord verklaring door Functioneel Beheer is afgegeven.

1. Standaard wijziging

zie hoofdstuk 3.2.6. van de SLA

2. Niet standaard wijziging

zie hoofdstuk 3.2.6. van de SLA

3. Spoed wijziging

zie hoofdstuk 3.2.6. van de SLA



Ondertekening

Opdrachtgever Gemeente Amsterdam

Naam Mw. B. Kleuskens

Functie Teammanager FB-F

Organisatie Afdeling IV-ID, Team FB-F

Datum <<datum>> **Handtekening:** _____

Leverancier << Leverancier >>

Naam <<Naam>>

Functie Senior Supplier

Organisatie << Leverancier >>

Datum <<datum>> **Handtekening:** _____



Bijlage 1: Lijst met namen

Naam	Functie	E-mail adres	Mobiel nummer
Bernie Kleuskens	Teamleider FB-F		
	Lead Buyer ICT / Contractmanager ?		
Niko Tsakirakis	Keten Informatie Manager, FB-F		
Michiel Vermeulen	Keten Informatie Manager, FB-F		
Anouk Kramp	Manager Informatie Voorziening		
Linda Brasz	Directie Financiële Dienstverlening		



Bijlage 2: Overzicht maandelijkse rapportage

De maandelijkse rapportage zal in eerste instantie door << Leverancier >> geleverd worden in de vorm van een standaard rapport. Deze rapportage toont aan in hoeverre << Leverancier >> voldoet aan de (contractuele) verplichtingen jegens de gemeente Amsterdam. Indien de gemeente Amsterdam dit niet toereikend vindt, zal << Leverancier >> onderstaande rapportage leveren met de navolgende onderdelen:

- De performance van de applicatie en de onderliggende modules afgezet tegen de overeengekomen norm (incl. een trendoverzicht van de afgelopen twaalf (12) maanden);
- De openstaande issues, changes en problemen (incl. doorlooptijd);
- Trendoverzichten van de afgelopen twaalf (12) maanden van aangemelde issues, changes en problemen;
- Trendoverzichten van de doorlooptijd van de afgelopen twaalf (12) maanden afgehandelde issues, changes en problemen;
- Een overzicht van de verstoringen met hoge prioriteit in de afgelopen periode, waarbij de oorzaak en structurele oplossing van de betreffende verstoring met hoge prioriteit in voor leken begrijpelijke taal uiteen wordt gezet;
- Een overzicht van de verstoringen die te classificeren zijn als verstoringen met een privacy of beveiligingscomponent, waarbij de oorzaak en structurele oplossing van de betreffende verstoring in voor leken begrijpelijke taal uiteen wordt gezet.
- De performance van het integratieplatform (vooral bij IAM koppeling is van belang)

De inhoud van de rapportage kan in onderling overleg aangepast worden aan de behoefte van de gemeente Amsterdam. **In welk overleg wordt dit afgestemd?**



Bijlage 3: Tarieven t.b.v. uitvoeren meerwerk

Overzicht contractueel afgesproken uurtarieven (in te vullen o.b.v. Inschrijving).

Functie	Senior €	Medior €	Junior €