

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

Dossier Afspraken Procedures (DAP)

Telefoniediensten

UWV – Inschrijver

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

DAP UWV v 1.0 Concept 24 november 2021

Inschrijver

[Adres Inschrijver]

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN	10
1.1 INLEIDING EN UITGANGSPUNTEN	10
1.1.1. Doel	10
1.1.2. Afbakening	10
1.2 Wijziging van het DAP	11
1.3 Distributie van dit document	11
1.4 Definities	12
2. VERSIEBEHEER	12
2.1 Inleiding	12
2.2 Versie historie	12
2.3 Versiebeheer overeenkomst Onderdelen	13
3. DIENSTVERLENING	13
3.1 Globale beschrijving	13
3.2 Scope van de dienstverlening	13
3.3 Functionaliteit	13

3.4 Infrastructuur.....	13
3.4.1. Telefonie.....	13
3.4.2. Indoorvoorzieningen t.b.v. mobiele telefonie	14
4. OPERATIONELE PROCESSEN	14
4.1 SERVICEDESKS	14
4.1.1. Front Office Koppeling	14
4.1.2. De servicedesk van UWV (UWV)	14
4.1.3. De servicedesk van Inschrijver	14
5. INCIDENTBEHEER.....	14
5.1 Aanmelden van een incident	14
5.2 Uitvraagscript	14
5.3 Prioriteit van incidenten	14
5.4 Spoedprocedure voor het oplossen van incidenten	14
5.5 Status van een incident.....	14
5.6 Escalatie.....	14
6. PROBLEEMBEHEER	16

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

6.1 Procedure	16
7. WIJZIGINGSBEHEER.....	16
7.1 Procedure	16
7.2 Standaard en niet standaard opdrachten	16
7.3 Aanvragen Standaard Wijzigingen	16
7.4 Aanvragen Niet-Standaard wijzigingen	16
7.5 Autorisatie van aanvragen	16
7.6 Changes waarbij KWN betrokken is.....	16
7.7 Status Overzicht.....	16
7.8 PDC.....	16
8. CONFIGURATIEBEHEER	17
8.1 Procedure	17
8.2 Proces beschrijving.....	17
8.3 Ad-Hoc rapportage	17
8.4 Release Management.....	17
9. TOEGANGSBEHEER.....	18

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

9.1 Toepassingsgebied	18
9.2 Procedure toegangsbeheer.....	18
10. PLANNED WORK.....	19
10.1 Procedure.....	19
10.2 Overzicht onderhouds- en reparatiewerkzaamheden.....	19
11. INTEGRITEITSBEHEER.....	20
11.1 Meldpunt Integriteit	20
11.2 Procedure.....	20
11.3 Tactische processen.....	20
12.BESCHIKBAARHEIDBEHEER	20
12.1 Beschikbaarheid Vast.....	20
12.2 Beschikbaarheid Mobiel.....	20
12.3 Pro-actief beheer	20
12.4 Calamiteiten	20
12.5 Rapportage.....	20
12.6 Betrouwbaarheid.....	20

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

12.7 Backup & Restore	20
13. CAPACITEITSBEHEER	21
13.1 Capaciteit Vast.....	21
13.2 Capaciteit KWN.....	21
13.3 Rapportage.....	21
13.4 Capaciteitsplan	21
14. BEVEILIGINGBEHEER	22
14.1 Procedure.....	22
14.2 Fysieke beveiliging	22
14.3 Logische beveiliging.....	22
15. SERVICE LEVEL MANAGEMENT	23
15.1 Rapportage.....	23
15.2 Maandelijke rapportage	23
15.3 Mobiele data rapportage.....	23
16. ORGANISATIE & COMMUNICATIE	24
16.1 COMMUNICATIE STRUCTUUR.....	24

16.2 ORGANISATIE UWV.....	25
16.2.1 UWV Strategisch	25
16.2.2 UWV Tactisch	25
16.2.3 UWV Operationeel	25
16.3 ORGANISATIE Inschrijver.....	25
16.3.1 Inschrijver Strategisch	25
16.3.2 Inschrijver Tactisch.....	25
16.3.3 Inschrijver Operationeel	25
17. OVERLEG STRUCTUUR.....	25
17.1 Operationeel IPO Overleg.....	25
17.2 Service Niveau Overleg	26
17.3 Tactisch Leveranciers Overleg	28
17.4 Strategisch Overleg	28
18. ESCALATIEMATRIX (incidenten)	30
18.1 ESCALATIEMATRIX (proces en contract)	30
19. BIJLAGEN	30

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

19.1 Totaaloverzicht telefonienetwerk	30
---	----

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

1. ALGEMEEN

1.1 INLEIDING EN UITGANGSPUNTEN

1.1.1. Doel

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is bedoeld om details van werkaafspraken en procedures vast te leggen betreffende de door UWV (UWV) van Inschrijver afgenomen diensten Vaste Telefonie en Mobiele Telefonie.

Na contractondertekening zullen partijen de definitieve versie van de DAP in samenwerking finaliseren.

1.1.2. Afbakening

Het DAP maakt onderdeel uit van een overeenkomst tussen Inschrijver en UWV. De overeenkomst bestaat o.a. uit de volgende onderdelen:

- Beveiligingsovereenkomst (BVO),
- Producten en Dienstencatalogus (PDC),
- Service Level Agreement (SLA),
- Dossier Financiële Afspraken (DFA),
- Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

De geldigheidsduur van bovengenoemde documenten is gelijk aan de geldigheidsduur van de overeenkomst. Voor een overzicht van de hiërarchische relatie tussen deze onderdelen wordt verwezen naar de overeenkomst.

In het DAP worden procedures en het beheer van de dienstverlening in detailniveau beschreven. Het is een aanvulling op en een nadere concretisering van de bovengenoemde contractstukken waarin de dienstverlening van Inschrijver aan UWV wordt gedefinieerd.

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

De afspraken die in dit document zijn opgenomen betreffen uniforme afspraken die voor zowel Vaste Telefonie als Mobiele Telefonie van toepassing zijn en noodzakelijk zijn voor een op eenduidige wijze uitvoeren van de overeenkomst. Wanneer de processen voor Vaste- en Mobiele Telefonie van elkaar verschillen zal hier apart een beschrijving van worden gegeven.

Tevens zijn in het DAP de structuur en samenhang van organisatie en communicatie tussen beide contractpartijen weergegeven.

1.2 Wijziging van het DAP

Het DAP is een gedetailleerde uitwerking van de afspraken in de SLA. De versiebeheer staat toe inhoudelijke wijzigingen uit te voeren als deze binnen de geldende afspraken van de SLA vallen.

Wijzigingen van het DAP moeten steeds door de gemandateerde vertegenwoordigers van Inschrijver en UWV voor akkoord worden getekend.

Dit zijn de Service Manager van UWV en de Service Manager van Inschrijver.

1.3 Distributie van dit document

Het originele DAP document zal in tweevoud, ondertekend, worden bewaard. Eén exemplaar is voor UWV en het andere exemplaar is voor Inschrijver. Een kopie van het originele document zal aan elk van de, hieronder in de distributielijst opgenomen, contactpersonen worden overhandigd.

Distributielijst UWV:

Naam	Functie	Distributie wijze

Distributielijst Inschrijver:

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

Naam	Functie	Distributie wijze

1.4 Definities

De definities zoals in de UtI beschreven zijn onverkort van toepassing op deze DAP en al haar onderdelen. In de Overeenkomst worden zij met een hoofdletter aangeduid.

2. VERSIEBEHEER

2.1 Inleiding

Dit document staat onder versiebeheer. Wijzigingen geschieden in overleg en kunnen alleen worden doorgevoerd na goedkeuring door de Service Manager van UWV en de Service Manager van Inschrijver.

2.2 Versie historie

Versie	Status	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.0	Concept	November 2021	UWV	<u>Concept</u> versie wordt definitief gemaakt na gunning door Opdrachtgever.

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

2.3 Versiebeheer overeenkomst Onderdelen

Zoals hiervoor aangegeven bestaat de overeenkomst uit een aantal onderdelen.

Wijzigingen van de bestaande onderdelen of toevoeging van nieuw onderdeel verloopt volgens de volgende procedure:

1. Inschrijver of UWV initieert een voorstel tot wijziging en legt dit schriftelijk aan de wederpartij ter beoordeling voor.
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld en in onderling overleg eventueel aangepast. Als beide partijen akkoord zijn met het eindresultaat, wordt het voorstel door beide partijen ondertekend en door de verantwoordelijke penvoerder verwerkt.
3. Alle wijzigingen op de onderdelen moeten steeds door de gemandateerde vertegenwoordigers van Inschrijver en UWV voor akkoord worden getekend.

3. DIENSTVERLENING

3.1 Globale beschrijving

3.2 Scope van de dienstverlening

3.3 Functionaliteit

3.4 Infrastructuur

3.4.1. Telefonie

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

3.4.2. Indoorvoorzieningen t.b.v. mobiele telefonie

4. OPERATIONELE PROCESSEN

4.1 SERVICEDESKS

4.1.1. Front Office Koppeling

4.1.2. De servicedesk van UWV (UWV)

4.1.3. De servicedesk van Inschrijver

5. INCIDENTBEHEER

5.1 Aanmelden van een incident

5.2 Uitvraagscript

5.3 Prioriteit van incidenten

5.4 Spoedprocedure voor het oplossen van incidenten

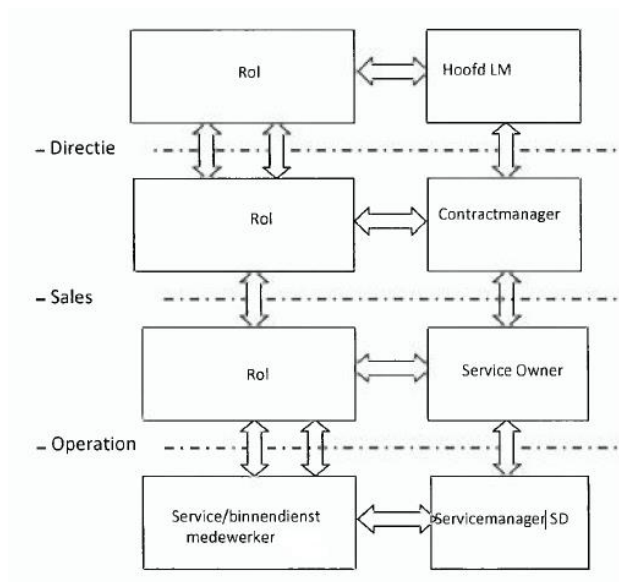
5.5 Status van een incident

5.6 Escalatie

Geschillenbeslechting:

Ingeval er een geschil tussen partijen optreedt en een mediator is ingeschakeld bij de Stichting Geschillen Oplossing Automatisering, dient Opdrachtnemer conform de in artikel 18 van de Overeenkomst genoemde geschillen van aard op een afzonderlijke wijze te beslechten binnen

10 werkdagen nadat het geschil ter escalatie is voorgelegd en succesvol is gebleken. Het bijbehorende escalatie proces zal hierbij als volgt worden gevolgd:



	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

6. PROBLEEMBEHEER

6.1 Procedure

7. WIJZIGINGSBEHEER

7.1 Procedure

7.2 Standaard en niet standaard opdrachten

7.3 Aanvragen Standaard Wijzigingen

7.4 Aanvragen Niet-Standaard wijzigingen

7.5 Autorisatie van aanvragen

7.6 Changes waarbij KWN betrokken is

7.7 Status Overzicht

7.8 PDC

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

8. CONFIGURATIEBEHEER

8.1 Procedure

8.2 Proces beschrijving

8.3 Ad-Hoc rapportage

8.4 Release Management

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

9. TOEGANGSBEHEER

9.1 Toepassingsgebied

9.2 Procedure toegangsbeheer

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

10. PLANNED WORK

10.1 Procedure

10.2 Overzicht onderhouds- en reparatiewerkzaamheden

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

11. INTEGRITEITSBEHEER

11.1 Meldpunt Integriteit

11.2 Procedure

11.3 Tactische processen

12.BESCHIKBAARHEIDBEHEER

12.1 Beschikbaarheid Vast

12.2 Beschikbaarheid Mobiel

12.3 Pro-actief beheer

12.4 Calamiteiten

12.5 Rapportage

12.6 Betrouwbaarheid

12.7 Backup & Restore

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

13. CAPACITEITSBEHEER

13.1 Capaciteit Vast

13.2 Capaciteit KWN

13.3 Rapportage

13.4 Capaciteitsplan

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

14. BEVEILIGINGBEHEER

14.1 Procedure

14.2 Fysieke beveiliging

14.3 Logische beveiliging

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

15. SERVICE LEVEL MANAGEMENT

15.1 Rapportage

15.2 Maandelijkse rapportage

15.3 Mobiele data rapportage

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

16. ORGANISATIE & COMMUNICATIE

16.1 COMMUNICATIE STRUCTUUR

Overleg tussen UWV en Inschrijver betreffende de dienstverlening en uit de SLA voortvloeiende meetresultaten vindt gelaagd plaats op strategisch -, tactisch - en operationeel niveau. Het strategisch overleg is op het hoogste organisatie- en escalatieniveau met de hierna beschreven doel- en samenstelling.

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

16.2 ORGANISATIE UWV

16.2.1 UWV Strategisch

16.2.2 UWV Tactisch

16.2.3 UWV Operationeel

16.3 ORGANISATIE Inschrijver

16.3.1 Inschrijver Strategisch

16.3.2 Inschrijver Tactisch

16.3.3 Inschrijver Operationeel

17. OVERLEG STRUCTUUR

17.1 Operationeel IPO Overleg

De doelstelling van het operationeel overleg is:

- Bespreking van de afhandeling van Incidenten;
- Evaluatie van de dienstverlening van Inschrijver betreffende Incident Management;
- Evaluatie van de dienstverlening van Inschrijver betreffende Wijzigingbeheer;
- Evalueren van operationele werkafspraken om verbetering in de processen te bewerkstelligen.

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

Samenstelling en frequentie

Aanwezig bij dit overleg zijn:

- Service Manager SDIV van UWV;
- Service manager KeRel van UWV
- Service Manager van Inschrijver

Dit overleg wordt 2 wekelijks gehouden, of, in overleg, minder frequent als de situatie dat toelaat.

17.2 Service Niveau Overleg

De doelstelling van het Service Niveau overleg is:

- Bespreking van de structuur afhandeling van incidenten;
- Formaliseren van de SLR;
- Sturen op conclusies en aanbevelingen die voortvloeien uit de SLR data en het SNO.
- Evaluatie van de structuur van de dienstverlening van Inschrijver betreffende Incident Management;
- Evaluatie van de structuur van de dienstverlening van Inschrijver betreffende wijzigingbeheer;
- Evalueren van de processen om verbeteringen in de operationele werkafspraken te bewerkstelligen.

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

In dit maandelijks overleg worden alle SLA gerelateerde zaken besproken alsmede de maandelijks Service Level rapportage. De SLR wordt aan UWV opgeleverd voor de 10^{de} werkdag van elke maand.

Samenstelling en frequentie

Aanwezig bij dit overleg zijn:

- Service Manager Telefonie van UWV;
- Service Manager van Inschrijver

Maandelijks vindt het Service Niveau Overleg plaats.

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

17.3 Tactisch Leveranciers Overleg

Het Tactisch Leveranciers Overleg heeft tot doel om op tactisch niveau de dienstverlening en de (gecontracteerde) relatie te besturen. Binnen het Tactisch Leveranciers Overleg worden bindende afspraken gemaakt, die betrekking hebben op contractinterpretatie, relationele en inhoudelijke aspecten.

Van dit overleg worden notulen gemaakt en daardoor zijn de afspraken, die in dit overleg gemaakt worden, - na goedkeuring van deze notulen - bindend in de relatie tussen UWV en Inschrijver.

Onderwerpen die o.a. aan de orde kunnen komen tijdens het Tactisch Leveranciers Overleg zijn:

- besturing lopende dienstverlening
- organisatie ontwikkelingen
- contractset
- relevante programma's en projecten
- tactische samenwerking
- formele vastlegging van afspraken en besluiten

Deelnemers UWV: ICT LM (voorzitter), Inkoop, Tactisch Product Manager, Manager Infrastructuur Beschikbaarheid en JZ (indien van toepassing)

Het overleg vindt per kwartaal plaats.

17.4 Strategisch Overleg

De doelstelling van dit overleg is het afstemmen op langere termijn van de dienstverlening van Inschrijver op de behoeften en strategie van UWV alsmede strategiebepaling op middellange en lange termijn;

Onderwerpen die o.a. aan de orde kunnen komen tijdens het Strategisch Overleg zijn:

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

- status relatie
- hoofdlijnen dienstverlening
- strategie samenwerking en nieuwe ontwikkelingen

Samenstelling en frequentie

Het strategisch overleg wordt jaarlijks gevoerd Deelnemers UWV: CIO, directeur Facilitair Bedrijf, hoofd ICT Services, hoofd Leveranciers Management

	D ossier A fspraken & P rocedures	Logo Inschrijver
---	--	------------------

18. ESCALATIEMATRIX (incidenten)

18.1 ESCALATIEMATRIX (proces en contract)

19. BIJLAGEN

19.1 Totaaloverzicht telefonienetwerk