

Bijlage 15

Concept Dossier Afspraken en Procedures (DAP) FINANCIELE SUITE

behorend bij Dienstverleningsovereenkomst

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

tussen

Hogeschool Rotterdam
(hierna Opdrachtgever)

en

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

(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
3.6	Klachtenprocedure	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

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	(Overeenkomst en) Service Overeenkomst	• Contractduur en beëindiging • Omschrijving dienstverlening • Auditrecht • Leveringsvoorwaarden • Activiteitschema's • Service catalogus
2	Service Level Agreement	• KPI's en Service Levels ◦ Reactietijden ◦ Oplostijden ◦ Beschikbaarheid ◦ Performance • Overzicht systemen en applicatie
3	Dossier Afspraken en Procedures	• Contactgegevens • Kosten, tarieven en facturatie • Escalatie • Processen • Procedures • Klant specifieke afspraken • Business Continuity / Disaster Recovery • Audit

2 Communicatie

Contactgegevens: Opdrachtgever

Rol (definitieve rollen volgen na gunning)	Naam	Contactgegevens
Manager AIC		
Manager Inkoop		
Manager IT (Operations)		
Functioneel Beheerder		
Technisch Applicatie Beheerder		
Senior medewerker grootboekadministratie		
Informatiemanager IT		
Servicemanager IT		
Contractmanager		

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
Servicemanager IT	X	X	X
Senior medewerker grootboekadministratie	X	X	X

3.2 Incidenten

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Technisch Applicatie Beheerder	X	X	X
Servicemanager IT	X	X	X
Senior medewerker grootboekadministratie	X	X	X

3.3 Changes

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Technisch Applicatie Beheerder	X	X	X
Service Manager IT			
Senior medewerker grootboekadministratie			

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
Senior medewerker grootboekadministratie			

3.5 Calamiteiten

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Technisch Applicatie Beheerder	X	X	X
Servicemanager IT	X	X	X
Senior medewerker grootboekadministratie	X	X	X

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 werkdagen) 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. Er kunnen geen releases in de productieomgeving gedeployed worden tijdens de periodieke afsluitingen. Deze kalender wordt 1 keer per jaar vastgelegd.
- 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 release note is maximaal 1 week voor productievrijgave beschikbaar.
- Bij grote wijzigingen, vernieuwing of vervanging van bijvoorbeeld modules dan wordt hier tijdig (minimaal 6 maanden voorafgaand) over gecommuniceerd zodat Opdrachtgever in staat is voorbereidende werkzaamheden te starten.
Grote wijzigingen vergen een regressietest, minimaal op de happy flow.

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	- Afstemmen visie/ambities - Aanpassing scope dienstverlening - Bespreken resultaten Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)		Directeur Dienst AIC, Directeur Dienst FIT, Informatiemanager IT, Servicemanager IT	Jaarlijks
Tactisch	- Bespreken nieuwe ontwikkelingen/Roadmap - Attenderen op (aanstaande) wijzigingen in Wet- en regelgeving - Initiatief tot voorbereiden strategisch overleg - Relevante ontwikkelingen en projecten - Evaluatie dienstverlening voorgaand jaar		Manager AIC, Manager Inkoop, Manager IT, Informatiemanager IT, Servicemanager IT,	Tweemaal per jaar
Operationeel-/service-overleg	- Evaluatie dienstverlening afgelopen kwartaal - Attenderen (aanstaande) wijzigingen/Releasenotes/roadmap - Evaluatie escalaties - Voortgang projecten - Doornemen rapportages SLA - Voortgang afhandeling		Servicemanager IT, Functioneel Beheerders, Senior medewerker grootboekadministratie, Beleidsmedewerker AIC, Contractmanager	Maandelijks (kwartaal)

	incidenten, changes, RFI's en problems. • Facturatie en andere financiële aspecten			
--	---	--	--	--

Initiatiefnemer voor het plannen van de afspraken wordt vastgesteld in het definitieve DAP.

6 Procedures beheer en ondersteuning

Nadere invulling te geven aan: (Aan te geven door Opdrachtnemer.)

1. Incidentmanagement
2. Changemanagement
3. Problemmanagement
4. Request for Information
5. Releasemanagement

Prioriteren speedwijzigingen:

Gedurende periodiek verhoogde paraatheid, ten tijde van piekbelasting van het systeem door bijvoorbeeld de maand-/jaarafsluiting of het begrotingsproces, zijn afspraken vastgelegd met betrekking tot het prioriteren van Incidenten en Speedwijzigingen. Incidenten met een blokkerende werking worden in afstemming met de Opdrachtnemer opgelost zodat het proces doorgang kan vinden. Nader te beschrijven in welke situaties zich dit voordoet en wie als contactpersoon optreedt vanuit de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

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 Problem 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. Een eventuele workaround of tijdelijke oplossing moet structureel worden opgelost.

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	Servicemanager IT	XX
Tactisch	Manager Operations	XX
Strategisch	Manager IT / CIO	XX

8 Rapportages

Conform paragraaf 5 SLA wordt beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de rapportages.

De Opdrachtnemer verstrekt vóór elke 10e van de maand een gedetailleerde rapportage over de voorgaande maand aan de Servicemanager 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. Performance statistieken, in het bijzonder end-to-end respons;
- Beschikbaarheidsmeting per maand;
- Aantal calls per periode verdeeld in Prioriteit en modules en met de Reactietijden en Oplostijden
- Overzicht behaalde KPI's conform de SLA Bijlage D.

9 Beschikbaarheidsmeting

Nadere duiding van overeengekomen beschikbaarheidsmeting.

Definitie: *(beschrijving van de methode en formule)*

Wijze van meten: *(uitwerking van de formule)*

10 Specifieke afspraken

Exitplan

- Na gunning dienen afspraken vastgelegd te worden in een definitief exitplan.