

Dossier Afspraken en Procedures

Programmatuur

< Naam overeenkomst >

Inhoudsopgave

1	Partijen	4
2	Inleiding	4
2.1	Algemeen.....	4
2.2	Doel document	4
3	Communicatie	4
3.1	Contactpersonen en verantwoordelijken voor de onderlinge relatie	4
3.2	Contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie en/of calamiteiten	5
3.3	Klachtenbehandeling	5
3.4	Contactpersonen en verantwoordelijken	5
3.4.1	DAP	5
3.4.2	SLA.....	5
3.5	Overzicht van bezoek- en postadressen van de betrokken organisaties	5
3.6	Overlegstructuren, samenstelling en frequentie	5
4	Escalatie	5
5	Processen	6
ASL ₂ P(1.1)	Gebruiksondersteuning	7
ASL ₂ P(1.1a)	Meldingafhandeling.....	7
ASL ₂ P(1.1b)	Incidentbeheer.....	10
ASL ₂ P(3.1)	Wijzigingsbeheer.....	12
ASL ₂ P(4.1)	Contractmanagement	13
ASL ₂ P(4.3)	Kwaliteitsmanagement	15
ASL ₂ P(4.4)	Financieel management	16
ASL ₂ P(5.1)	ICT developments strategy	17
ASL ₂ P(5.2)	Customer organization strategy	17
ASL ₂ P(5.4)	Application life cycle management.....	18
ASL ₂ P(5.5)	Application portfolio management	19
6	Niet ASL gerelateerde procedures en afspraken.....	20
6.1	Service Requests	20
6.2	Third Party Mededeling	21
6.3	Gebruikmaken van software licenties.....	23
6.4	Bestel- Order- en Factureerproces.....	23
7	Slotbepaling en goedkeuring.....	23
Appendix A - Inhoud (informatie)overdracht	24	
ASL ₂ P(1.1)	Gebruiksondersteuning	24
-	Melding classificatie Incident (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)	24
-	Melding classificatie Wijzigingsverzoek (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)	24
-	Melding classificatie Service Request (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)	24
-	Reden afkeuring melding (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	24
-	Status update Incident (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	25
-	Status update Wijzigingsverzoek (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV).....	25
-	Status update Service Request (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	25
ASL ₂ P(3.1)	Wijzigingenbeheer.....	25
-	Releaseplan (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	25
ASL ₂ P(4.1)	Contractmanagement	25
-	Kwaliteitseisen (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)	25
-	Rapportage – Service Level Rapportage – SLP (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	25
-		25
-	Rapportage – Service Level Rapportage – Incidenten (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV).....	26
ASL ₂ P(4.3)	Kwaliteitsmanagement	26
-	Kwaliteitsplan (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	26
ASL ₂ P(4.4)	Financieel management	26

- Financiële rapportage (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	26
-	26
- Financiële rapportage – Melding van Levering (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV) 27	
- Financiële rapportage - Rollen (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	27
ASL ₂ P(5.2) Customer organization strategy	27
- Beleidsplannen (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)	27
ASL ₂ P(5.4) Application life cycle management.....	27
- Applicatie strategie (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	27
ASL ₂ P(5.5) Application portfolio management	27
- Portfolio strategie (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)	27
Appendix B - Prioriteringsmodel.....	28
Appendix C – BCM-classificatie	29
Appendix D - Afkortingen- en begrippenlijst.....	30

1 Partijen

1. **UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN**, een rechtspersoon naar wet, gevestigd aan de La Guardiaweg 94-114 (1043 DL) te Amsterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <NAAM>, <<FUNCTIE / Voorzitter van Raad van Bestuur>>, hierna te noemen "**UWV**",

en
2. <**NAAM BEDRIJF**> een <RECHTSVORM BEDRIJF>, gevestigd te <STRAAT> <HUISNUMMER> (< POSTCODE>) te <PLAATS>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <NAAM>, <FUNCTIE>, hierna te noemen "**Opdrachtnemer**".

2 Inleiding

2.1 Algemeen

In dit document worden de operationele afspraken en procedures (DAP) tussen <Opdrachtnemer (lang)> , kortweg <Opdrachtnemer (kort)>, en UWV beschreven, met betrekking tot de raamovereenkomst Applicatie Dienstverlening.

2.2 Doel document

Dit DAP is bedoeld om de afspraken en procedures ten aanzien van Applicatie Dienstverlening vast te leggen.

In het DAP zijn procedurele afspraken beschreven tussen UWV en de overige partijen behorende bij de contract- en SLA afspraken voor Applicatie Dienstverlening. Het DAP is een Bijlage aan het contract en is noodzakelijk voor het op eenduidige wijze uitvoeren van het contract. Wijzigingen op dit document dienen door alle partijen geaccordeerd te worden.

3 Communicatie

3.1 Contactpersonen en verantwoordelijken voor de onderlinge relatie

Ten behoeve van de communicatie tussen UWV en de Opdrachtnemer zijn contactpersonen voor de verschillende onderwerpen en niveaus benoemd. In "Governance bijlage" worden de rollen benoemd die betrokken zijn bij de onderlinge relatie. De personele invulling van deze functies is vastgelegd in "Governance bijlage".

3.2 Contactpersonen en verantwoordelijken bij escalatie en/of calamiteiten

In geval van Escalatie en/of calamiteit wordt de Escalatie procedure gebruikt zoals beschreven in hoofdstuk 4. Het contact met de gebruiker wordt onderhouden door de Servicedesk UWV, die in geval van TOP / Hoog incidenten, de status vermeld op het Intranet. De Servicedesk UWV onderhoudt een actueel overzicht van haar gebruikers en locaties.

3.3 Klachtenbehandeling

Klachten vanuit UWV over de dienstverlening worden door Contract- en Opdrachtnemersmanagement UWV neergelegd bij de BU Director (Opdrachtnemer) met een kopie naar de Account Director (Opdrachtnemer). De intake van de klacht wordt door de Escalatie Manager (Opdrachtnemer) gedaan.

Mocht dit niet afdoende blijken, dan vindt er Escalatie plaats (zie Hoofdstuk 4).

3.4 Contactpersonen en verantwoordelijken op het gebied van de contractdocumenten

3.4.1 DAP

Het DAP is in onderhoud bij UWV.

Aanpassingen worden in het Service Niveau Overleg aangedragen en zullen via het Tactisch Opdrachtnemer Overleg geaccordeerd worden.

3.4.2 SLA

De Service Level Agreement is in onderhoud bij UWV.

Aanpassingen worden in het Service Niveau Overleg aangedragen en zullen via het Tactisch Opdrachtnemer overleg geaccordeerd worden.

3.5 Overzicht van bezoek- en postadressen van de betrokken organisaties

Dit onderdeel is opgenomen in Governance bijlage.

3.6 Overlegstructuren, samenstelling en frequentie

Zie "Governance document.pdf".

4 Escalatie

De escalatieprocedure is bedoeld om uitzonderlijke situaties of disputen met betrekking tot de dienstverlening op een structurele manier te adresseren. Middels de escalatieprocedure wordt:

- een hoger hiërarchisch niveau geïnformeerd over dreigende en opgetreden ernstige situaties (management op basis van exceptie);
- een crisisteam van deskundigen geformeerd met als opdracht het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening, dan wel het aanbieden van een zodanige dienstverlening dat de organisatie van UWV zo goed mogelijk kan functioneren;
- gewaarborgd dat het oplossingstraject gestructureerd en effectief plaatsvindt, teneinde de dienstverlening zo snel mogelijk op een kwalitatief acceptabel niveau te herstellen;
- gewaarborgd dat een adequate communicatie over (het herstel en/of verbetering van) de dienstverlening plaatsvindt tussen UWV en Opdrachtnemer.

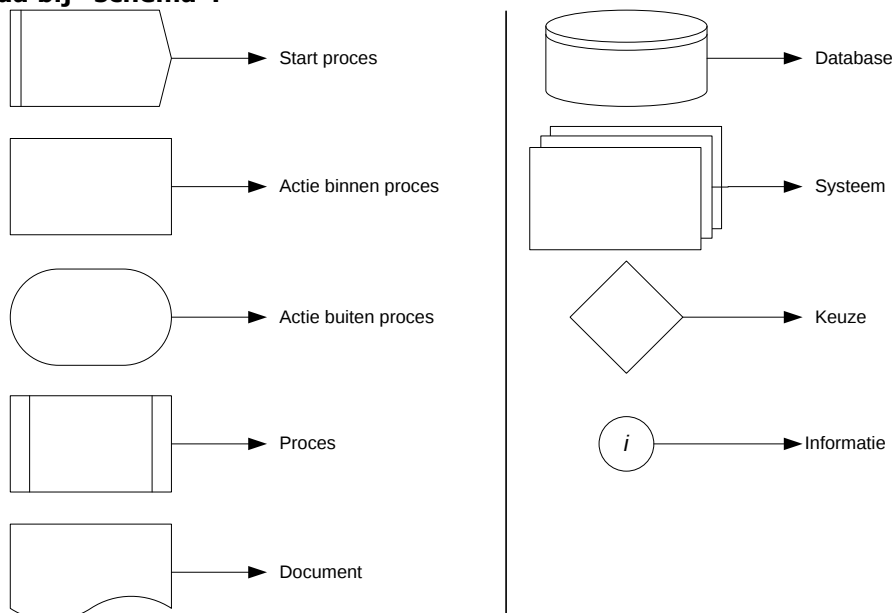
Er worden twee vormen van escalatie onderkend: (1) Tactische en/of strategische escalatie en (2) Operationele escalatie.

Zie voor de verdere uitwerking: "Governance document.pdf"

5 Processen

In dit hoofdstuk worden alle ASL processen waarvoor volgens de SLA (hoofdstuk 3) activiteiten zijn gedefinieerd plus alle additionele processen (behalve het BOF-proces – zie Bijlage Bestel-, Order- en Factuur proces) beschreven.

Legenda bij "schema":



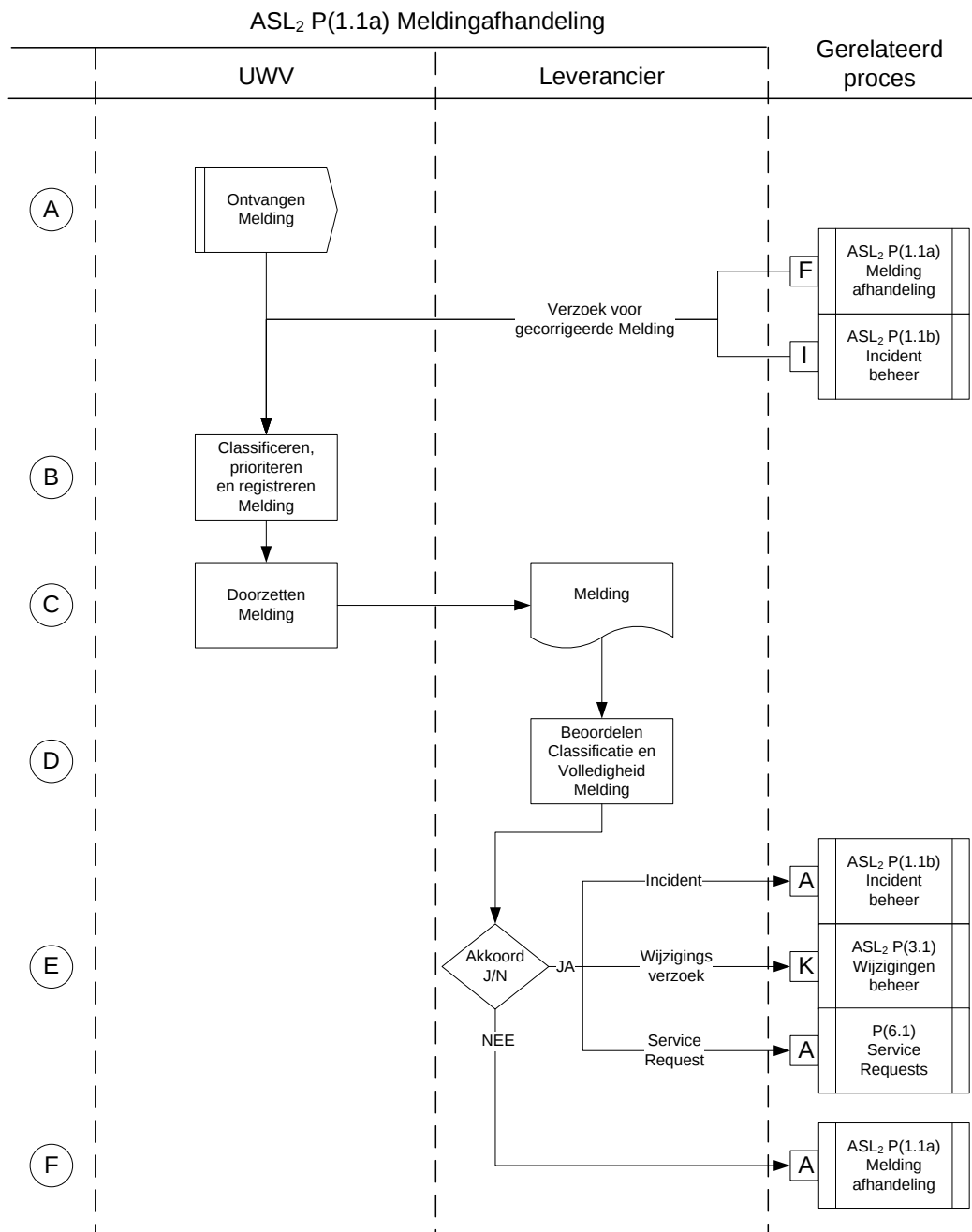
VERI-matrix bij "uitleg":

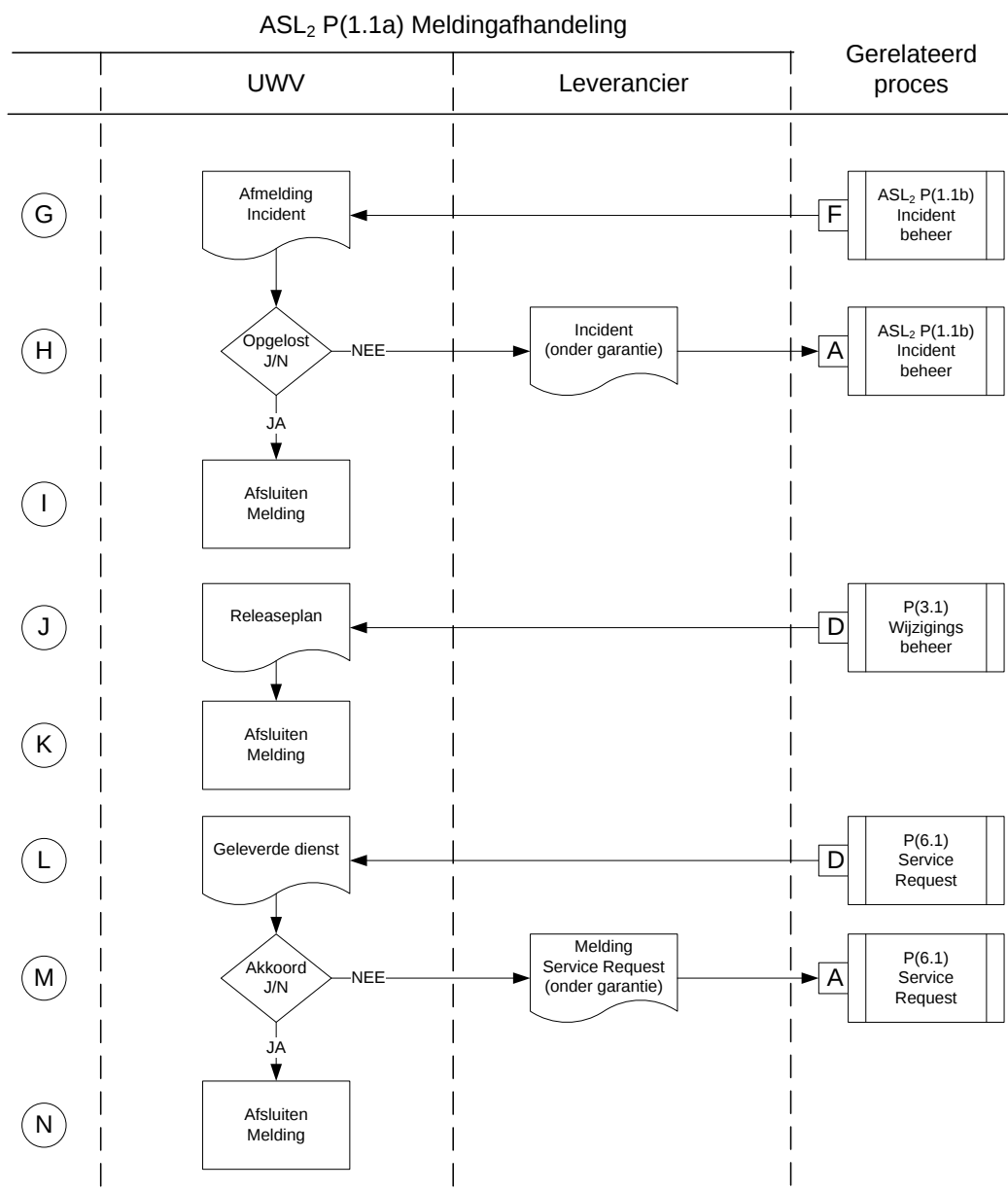
V	Verantwoordelijk	Is verantwoordelijk voor het resultaat van de activiteit, beslist inzake uitvoering (ja/nee, go/no go).
U	Uitvoerend	Voert de processtap uit.
C	geConsulteerd	Wordt verplicht geconsulteerd (door de uitvoerende van de processtap) tijdens uitvoering van de processtap.
I	geInformeerd	Wordt verplicht geïnformeerd (door de uitvoerende van de processtap) tijdens uitvoering van de processtap.

ASL₂ P(1.1) Gebruiksondersteuning

ASL₂ P(1.1a) Meldingafhandeling

Schema



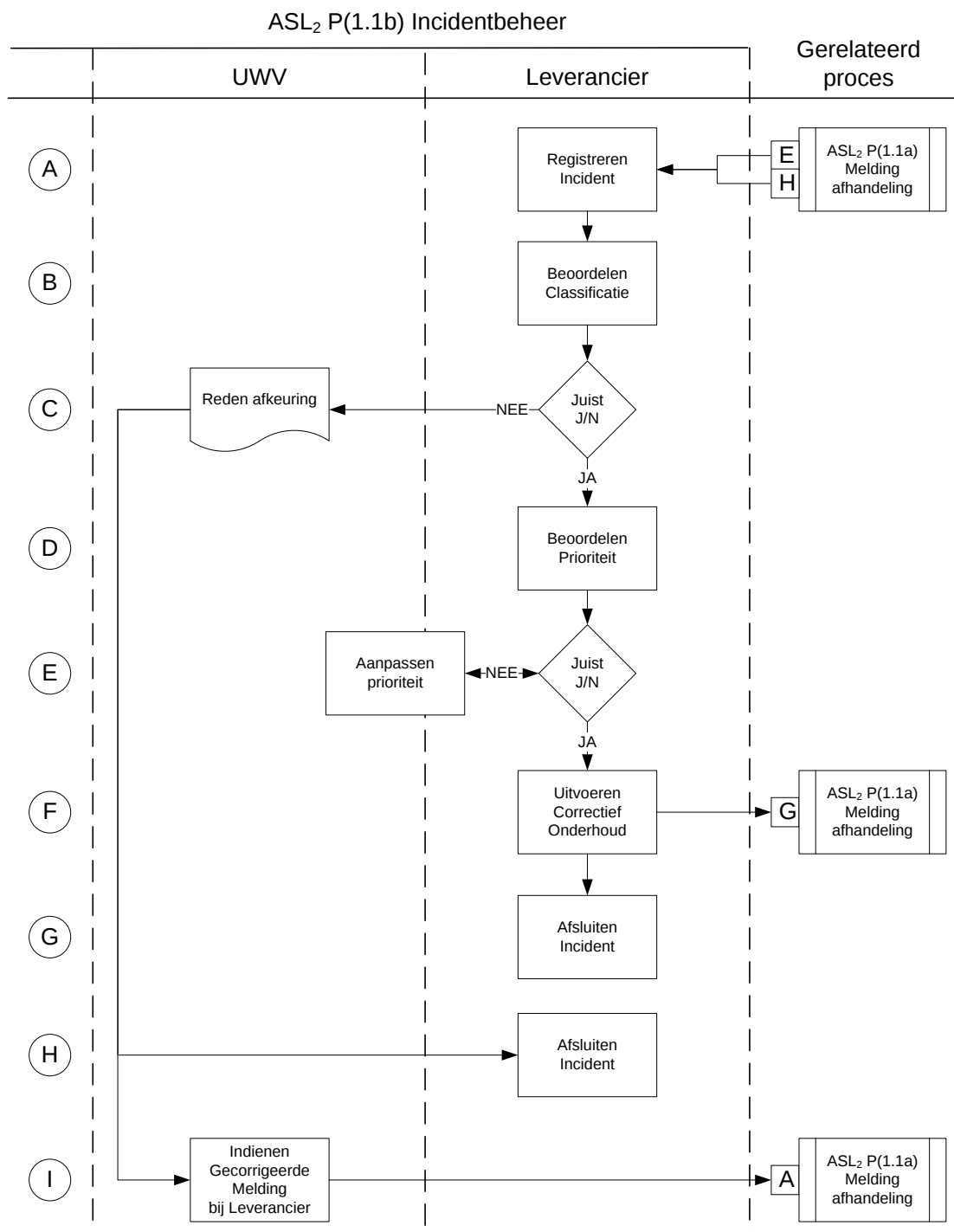


Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	De Servicedesk UWV ontvangt Meldingen vanuit de organisatie.	VU	
	Vanuit ASL ₂ P(1.1a) Meldingafhandeling wordt een verzoek voor een gecorrigeerde Melding aangeboden. (onjuiste classificatie of onvolledigheid)		
	Vanuit ASL ₂ P(1.1b) Incidentbeheer wordt een verzoek voor een gecorrigeerde Melding aangeboden. (ten onrechte aangemeld als een incident)		
B	Het UWV classificeert, prioriteert en registreert de Melding.	VU	
C	Het UWV zet de Meldingen door naar de Opdrachtnemer.	VU	I
D	De Opdrachtnemer beoordeelt de Melding op juiste classificatie en volledigheid. NB: Wanneer UWV de Melding als een Beveiligingsincident heeft ingediend, zal de classificatie in eerste instantie geaccepteerd worden en de melding als zodanig opgepakt worden.		VU
E	Indien akkoord, wordt de Melding na registratie aangeboden aan het juist proces. (De registratie en het afsluiten van de Melding door de Opdrachtnemer is in de proces schema's bij de verschillende processen benoemd.)		
	Een Incident (Melding met de classificatie Fout of Verstoring) wordt aangeboden aan ASL ₂ P(1.1b) Incidentbeheer	I	VU
	Een Wijzigingsverzoek wordt aangeboden aan ASL ₂ P(3.1) Wijzigingsbeheer.	I	VU
	Een Service Request wordt aangeboden aan P(6.1) Service Requests.	I	VU
F	Indien niet akkoord, wordt het UWV gevraagd een aangepaste Melding aan te bieden.	I	VU
G	Vanuit ASL ₂ P(1.1b) Incidentbeheer wordt door Opdrachtnemer het incident afgemeld.		
H	Indien het Incident niet is opgelost, dient het UWV een nieuw Incident in via proces ASL ₂ P(1.1b) Incidentbeheer, met de vermelding dat het Incident onder garantie moet worden opgelost.	VU	I
I	Indien het Incident wel is opgelost, wordt de Melding afgesloten.	VU	I
J	Vanuit ASL ₂ P(3.1) Wijzigingsbeheer wordt het Releaseplan aangeboden.		
K	De Wijzigingsverzoeken die ingediend zijn en gehonoreerd of afgewezen zijn in het Releaseplan worden afgesloten.	VU	
L	Vanuit P(6.1) Service Requests worden diensten aangeboden.		
M	Het UWV bepaalt of de dienst naar behoren is geleverd.	VU	
	Indien niet akkoord, wordt het Service Request opnieuw ingediend.		I
N	Indien wel akkoord, wordt de Melding afgesloten.	VU	I
Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.			

NB: Bij statuswijziging van de meldingen levert <Opdrachtnemer (kort)> cf de SLA een status update.

ASL₂ P(1.1b) Incidentbeheer

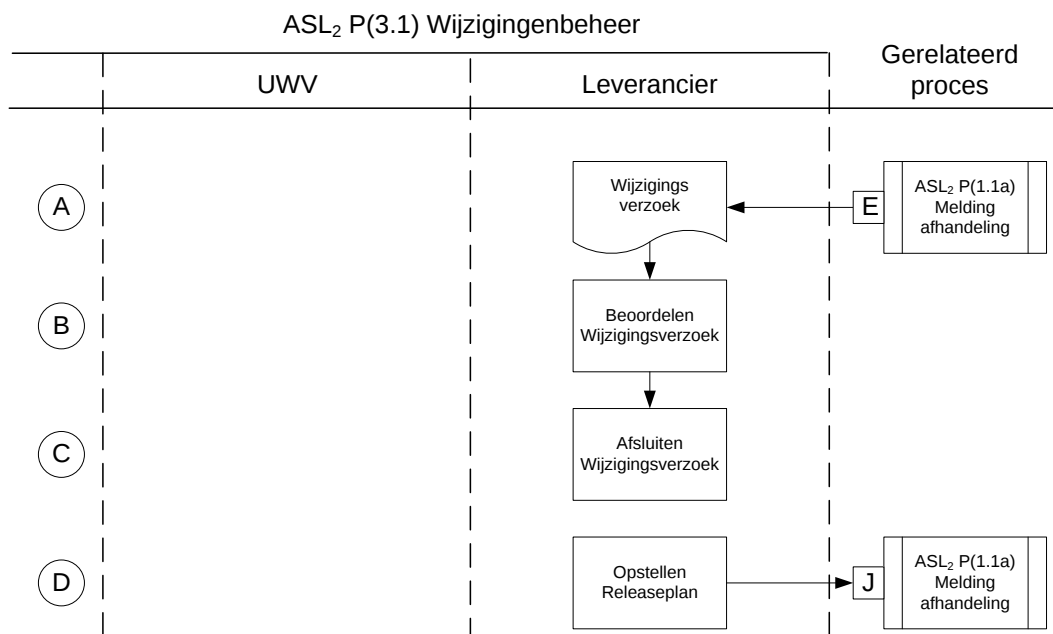


Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	De Opdrachtnemer registreert Meldingen met de classificatie Fout of Verstoring vanuit ASL2 P(1.1a) Meldingafhandeling.	I	VU
B	De Opdrachtnemer beoordeelt de classificatie. NB: Wanneer UWV de Melding als een Beveiligingsincident heeft ingediend, zal de classificatie in eerste instantie geaccepteerd worden en de melding als zodanig opgepakt worden.		VU
C	Indien de classificatie niet juist is, stuurt de Opdrachtnemer het UWV een bericht met de reden van afkeuring.	I	VU
D	Indien de classificatie wel juist is, beoordeelt de Opdrachtnemer de prioriteit.		VU
E	Indien de prioriteit niet juist is cf Appendix B - Prioriteringsmodel, zal in overleg met het UWV de prioriteit aangepast worden.	VU	U
F	Indien de prioriteit wel juist is, voert de Opdrachtnemer Correctief Onderhoud uit en koppelt dit terug aan UWV via ASL2 P(1.1a) Meldingafhandeling.	I	VU
G	De Opdrachtnemer sluit het Incident af.	VU	I
H	De Opdrachtnemer sluit de afgeurde Melding af.	I	VU
I	Na ontvangst van een – door de Opdrachtnemer - afgekeurde Melding zal het UWV een gecorrigeerde Melding indienen bij de Opdrachtnemer via ASL2 P(1.1a) Meldingafhandeling.	VU	I
Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.			

ASL₂ P(3.1) Wijzigingsbeheer

Schema

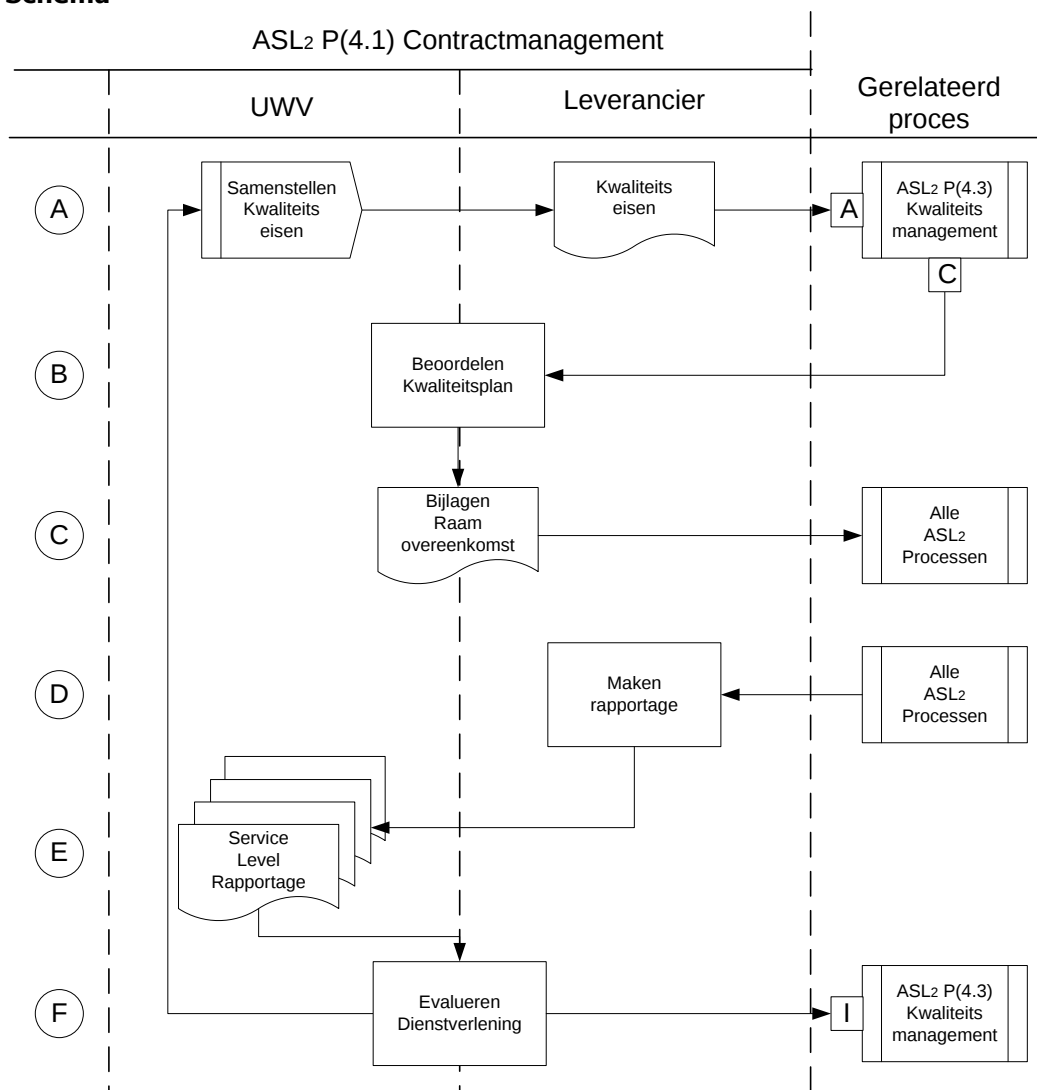


Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	Vanuit ASL ₂ P(1.1a) Meldingafhandeling worden Wijzigingsverzoeken aangeboden.		
B	De Opdrachtnemer beoordeelt of het wijzigingsverzoek gehonoreerd wordt.		VU
C	Het wijzigingsverzoek wordt door de Opdrachtnemer afgesloten.	I	VU
D	De Opdrachtnemer stelt een Releaseplan op en biedt dit aan aan ASL ₂ P(1.1a) Meldingafhandeling.		VU
Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.			

ASL₂ P(4.1) Contractmanagement

Schema

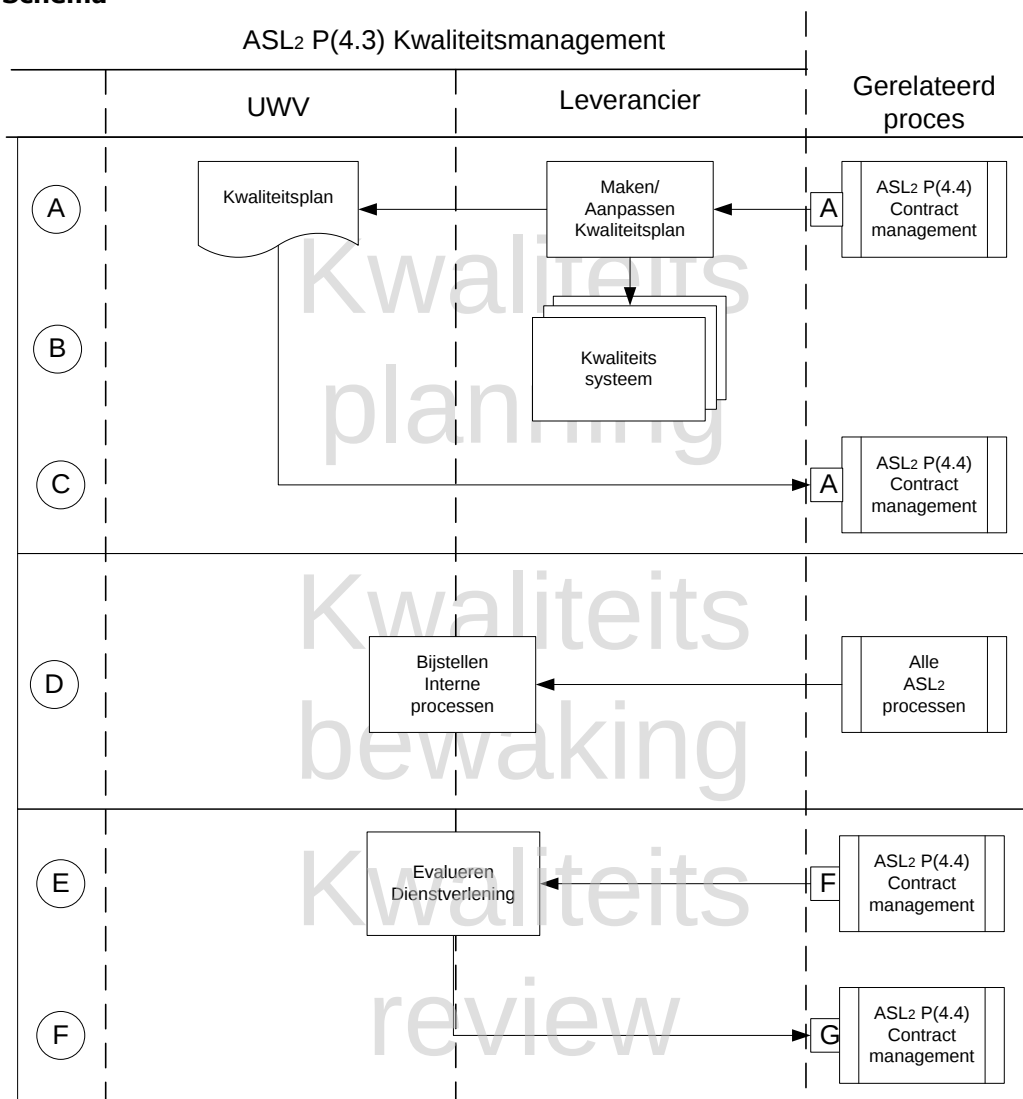


Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	Het UWV identificeert en classificeert de behoeften van de business en bepaalt het belang., de haalbaarheid en de wenselijkheid en formuleert dit in Kwaliteitseisen, zodat de Opdrachtnemer een Kwaliteitsplan kan opstellen (zie ASL ₂ P(4.3) Kwaliteitsmanagement).	VU	I
B	Het uit ASL ₂ P(4.3) Kwaliteitsmanagement opgeleverde Kwaliteitsplan wordt beoordeeld in het Tactisch Opdrachtnemers Overleg..	VU	U
C	A.d.h.v. het goedgekeurde Kwaliteitsplan zullen de bijlagen bij de Raamovereenkomst gemaakt/aangepast worden.	VU	U
D	Vanuit alle ASL ₂ -processen worden de gegevens voor de Service Levels verzameld, verwerkt en in rapportages opgenomen.		VU
E	De Opdrachtnemer levert de rapportage aan het UWV.	I	VU
F	Tijdens het Service Niveau Overleg wordt de dienstverlening geëvalueerd m.b.v. de rapportages. Indien er problemen rond de dienstverlening zijn, die niet opgelost kunnen worden tijdens het Service Niveau Overleg, worden die meegenomen naar proces ASL ₂ P(4.3) Kwaliteitsmanagement.	VU	U
G	Vanuit ASL ₂ P(4.3) Kwaliteitsmanagement wordt input geleverd t.b.v. de Kwaliteitseisen.		
Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.			

ASL₂ P(4.3) Kwaliteitsmanagement

Schema



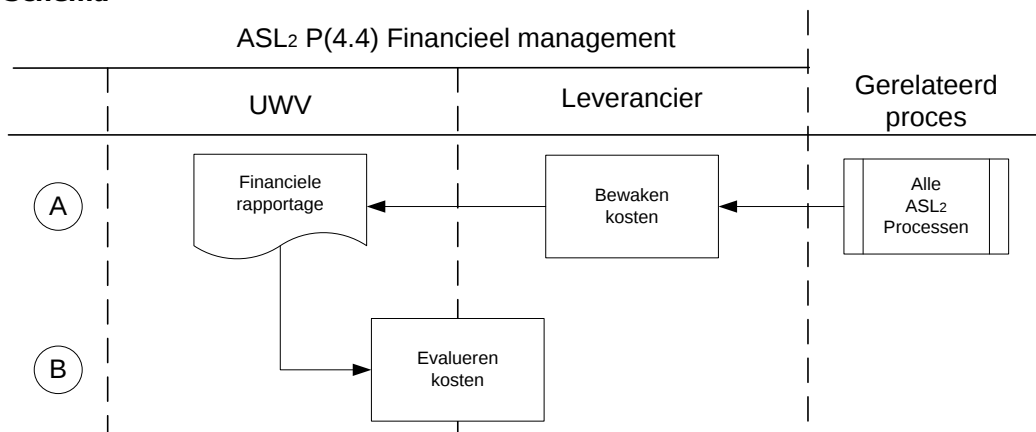
Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	De Opdrachtnemer levert a.d.h.v. eisen vanuit ASL ₂ P(4.1) Contractmanagement het Kwaliteitsplan op aan het UWV.	I	VU
B	De Opdrachtnemer past het Kwaliteitsstelsysteem aan, zodat de processen ondersteund kunnen worden cf het Kwaliteitsplan.		VU
C	Het Kwaliteitsplan wordt ter beoordeling aangeleverd aan proces ASL ₂ P(4.1) Contractmanagement.	VU	
D	De problemen die uit de verschillende ASL ₂ processen aangedragen zijn, worden d.m.v. een audit (zie paragraaf 6.2 Third Party Mededeling) doorgelicht. De verantwoordelijke interne processen worden door UWV en Opdrachtnemer bijgesteld.	VU	U
E	Tijdens het Tactisch Opdrachtnemer Overleg worden problemen rond de dienstverlening, die vanuit proces ASL ₂ P(4.1) Contractmanagement aangeleverd zijn, geëvalueerd.	VU	U
F	De verbetervoorstellen worden aan proces ASL ₂ P(4.1) Contractmanagement aangeleverd t.b.v. het Kwaliteitsplan.	VU	

Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.

ASL₂ P(4.4) Financieel management

Schema

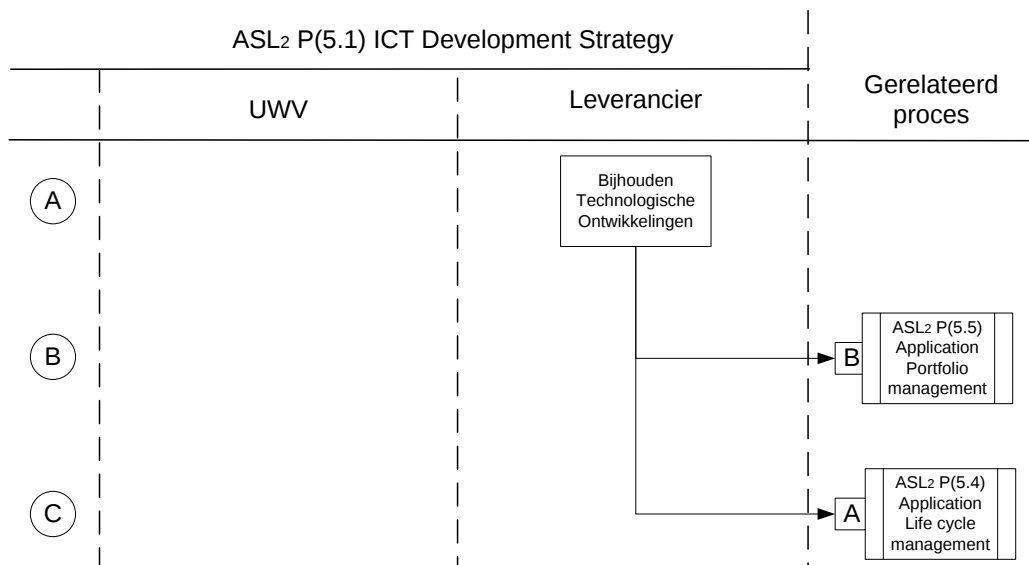


Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	M.b.v. informatie uit de verschillende ASL processen bewaakt de Opdrachtnemer de kosten en rapporteert dit aan het UWV.	I	VU
B	Tijdens het Financieel Overleg worden de kosten geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.	VU	U
Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.			

ASL₂ P(5.1) ICT developments strategy

Schema



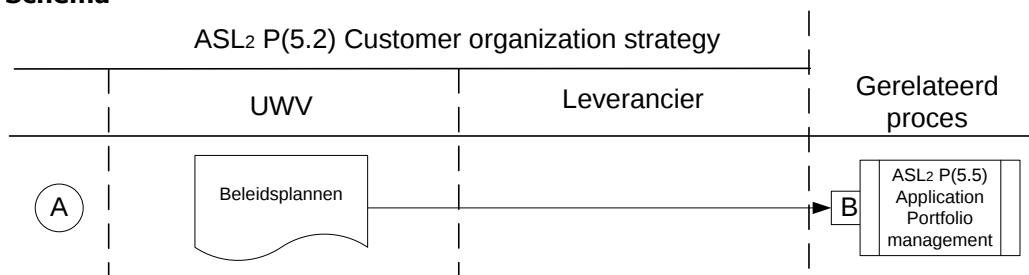
Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van de kennis rond technologische ontwikkelingen.		VU
B	De door Opdrachtnemer opgedane kennis wordt ter beschikking gesteld aan proces ASL ₂ P(5.5) Application portfolio management.		
C	De door Opdrachtnemer opgedane kennis wordt ter beschikking gesteld aan proces ASL ₂ P(5.4) Application life cycle management.		

Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.

ASL₂ P(5.2) Customer organization strategy

Schema



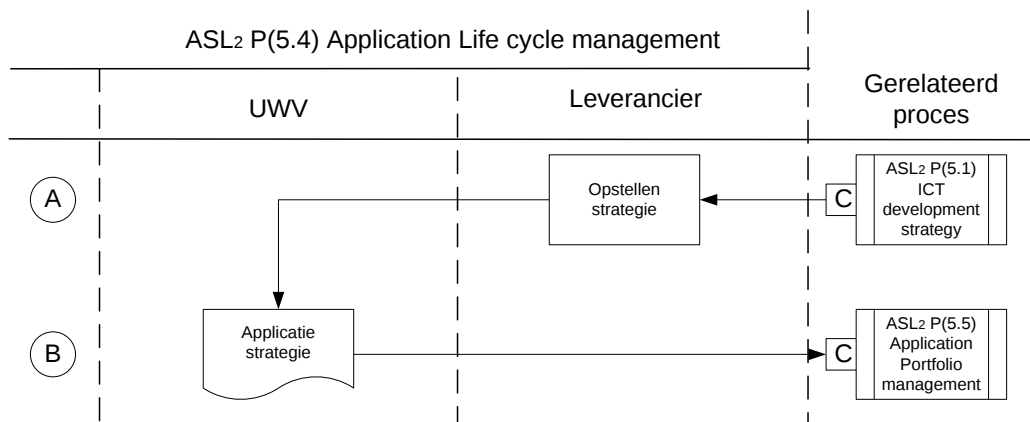
Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	Het UWV levert de beleidsplannen voor proces ASL ₂ P(5.5) Application portfolio management.	VU	

Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.

ASL₂ P(5.4) Application life cycle management

Schema



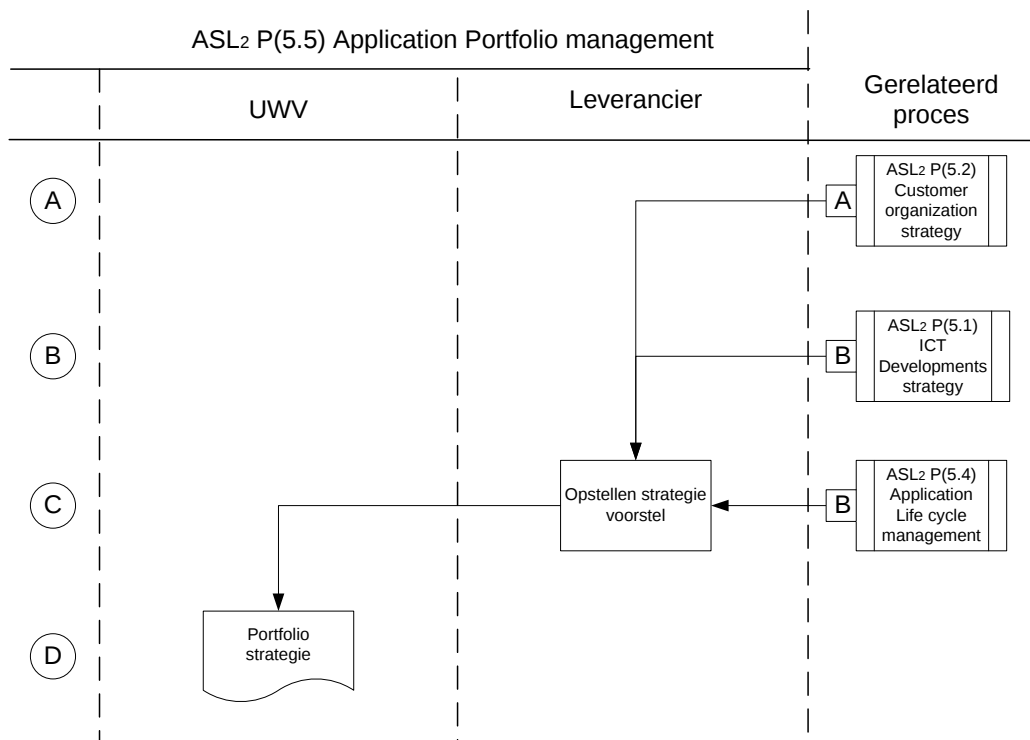
Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	De Opdrachtnemer maakt a.d.h.v. kennis over technische ontwikkelingen vanuit proces ASL ₂ P(5.1) ICT developments strategy een Applicatiestrategie.		VU
B	Deze Applicatiestrategie is input voor proces ASL ₂ P(5.5) Application portfolio management.		

Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.

ASL₂ P(5.5) Application portfolio management

Schema



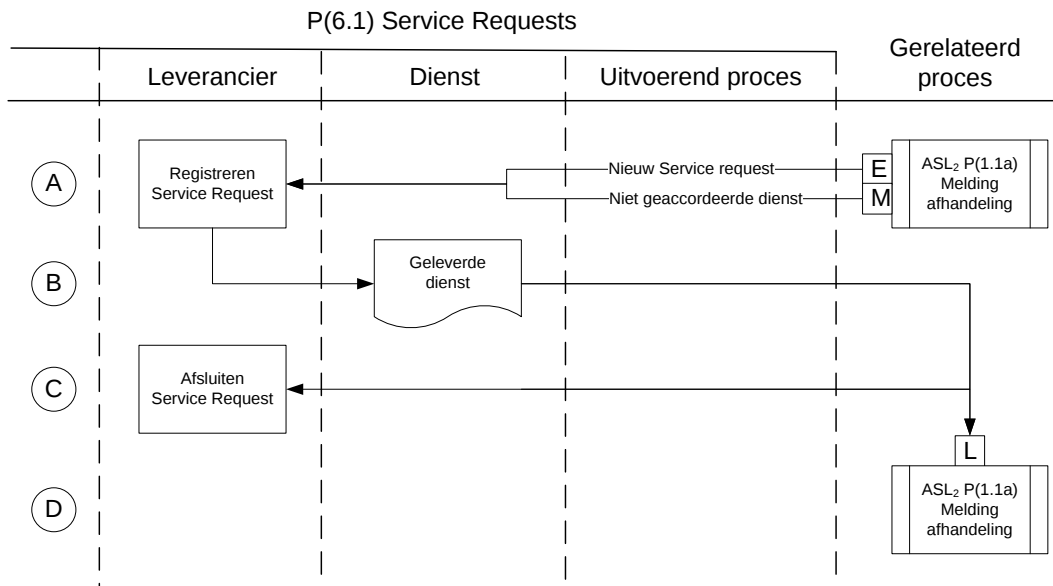
Uitleg

		UWV	Opdrachtnemer
A	Vanuit proces ASL ₂ P(5.2) Customer organization strategy worden de beleidsplannen aangeleverd.		
B	Vanuit proces ASL ₂ P(5.1) ICT developments strategy wordt informatie over technische ontwikkelingen aangeleverd.		
C	De Opdrachtnemer maakt a.d.h.v. de beleidsplannen van het UWV en met behulp van de informatie over technische ontwikkelingen een "Portfolio strategie" en toetst dit aan de voorstellen die voor de verschillende Applicaties zijn gemaakt in ASL ₂ P(5.4) Application life cycle management.		VU
D	De Opdrachtnemer levert de "Portfolio strategie" op aan het UWV.	I	VU
Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.			

6 Niet ASL gerelateerde procedures en afspraken

6.1 Service Requests

Schema



Uitleg

		Opdrachtnemer
A	Vanuit proces ASL2 P(1.1a) Meldingafhandeling worden Service Requests ingediend. De Opdrachtnemer registreert het Service Request.	VU
B	Opdrachtnemer levert op verzoek van UWV de op de offerte genoemde diensten.	VU
C	De Opdrachtnemer sluit het Service Request af.	VU
D	Het Service Request wordt ter beoordeling aangeboden aan proces ASL ₂ P(1.1a) Meldingafhandeling.	
Voor bevoegdheden zie Governance bijlage.		

6.2 Third Party Mededeling

Algemeen

Voor de opzet is uitgegaan van de internationale ISO norm voor het uitvoeren van kwaliteits- en/of milieumanagement systeemaudits (in Nederland uitgebracht als NEN-EN-ISO 19011:2002, Nederlands Normalisatie-instituut).

De tekst van deze internationale ISO norm is door de CEN ongewijzigd goed gekeurd als Europese norm.

Auditing is, net zoals zoveel andere processen, een cyclisch proces. Eén cyclus kent de volgende stappen of activiteiten:

1. Het besturen en beheren van een audit programma.
2. Het uitvoeren van audits.

Doel

Het idee is dat klant en Opdrachtnemer, samen een hoger niveau van "volwassenheid" nastreven en bereiken. Daarvoor is inzicht in tussentijdse ontwikkelingen noodzakelijk.

Proces

- De "werkgroep auditing" stelt in opdracht van het Tactisch Opdrachtnemer Overleg de uitgangspunten en procedure voor auditing op.
- Het Tactisch Opdrachtnemer Overleg stelt 2 keer per jaar de thema's voor de uit te voeren audits op (het audit programma).
- Het Tactisch Opdrachtnemer Overleg voert het auditprogramma in, bewaakt de uitvoering, en beoordeelt/verbetert het.
- De "auditgroep" voert in opdracht van het Tactisch Opdrachtnemer Overleg de audits uit, en rapporteert aan het Tactisch Opdrachtnemer Overleg.
- Het Tactisch Opdrachtnemer Overleg bepaalt de verbeteracties, en bewaakt de voortgang van deze verbeteracties.

Een audit programma kan uit één of meer audits bestaan.

De 'auditgroep' kan ook een derde partij zijn.

Uitgangspunten + randvoorwaarden

Reikwijdte audits:

- Alle ASL processen waar in de SLA afspraken zijn gemaakt over de service levels.
- Alle contracten die de ASL processen raken waarover service levels zijn afgesproken.
- Zowel opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen geaudit worden.

Frequentie:

Standaard wordt twee keer per jaar een audit uitgevoerd. Het Tactisch Opdrachtnemer Overleg kan besluiten tot tussentijdse audits.

Bewijsmateriaal:

Het bewijsmateriaal bestaat uit alle producten, wijzigingsdocumentatie en overige informatie die tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer worden uitgewisseld in het kader van de gecontracteerde dienstverlening, plus de informatie die als intellectueel eigendom van UWV beschouwd wordt, maar die onder beheer van Opdrachtnemer valt.

Het bewijsmateriaal wordt beoordeeld op de volgende aspecten en normen-kaders:

- Afsgesproken service levels (SLA)
- Contractuele (situationele) afspraken
- Beveiligingsovereenkomst + beveiligingsbeleid UWV
- NEN3434 (ASL), alleen inhoudelijke aspecten! (applicatiebeheer)
- BiSL zelfevaluatie (opdrachtgever)

Per audit worden de relevante service levels uit de SLA geselecteerd.

Per audit zal het volwassenheidsniveau van de van toepassing zijnde normenkaders (ASL, BISL) worden gespecificeerd.

Uit de beveiligingsovereenkomst en het beveiligingsbeleid worden, afhankelijk van de aard van de dienstverlening, de van toepassing zijnde richtlijnen geselecteerd.

Locatie:

Eventuele interviews worden gehouden op de locatie van de geïnterviewde.

Het bewijsmateriaal wordt beoordeeld bij de houder van het bewijsmateriaal, dus hetzij bij de opdrachtgever, hetzij bij de Opdrachtnemer. Het bewijsmateriaal dat bij een audit wordt beoordeeld, het audit dossier, wordt door de houder gearchiveerd, en op passende wijze beveiligd. De bewaartermijn van het audit dossier bedraagt tenminste vijf jaar.

Procedure

1. Het initiëren van een audit (Tactisch Opdrachtnemer Overleg)

- Benoem een audit teamleider.
- Stel doel, reikwijdte en criteria van de audit vast.
- Bepaal haalbaarheid van de audit.
- Stel het audit team samen.
- Leg contact met de auditees.

De auditees zijn de teams van zowel opdrachtgever als Opdrachtnemer die bij een audit betrokken zijn.

2. Het uitvoeren van de documentbeoordeling ("audit groep")

Beoordeel of het bewijsmateriaal voldoet aan de audit criteria. Het moet voldoende informatie bevatten om aan een audit te kunnen worden onderworpen.

3. Voorbereiden van een audit ("audit groep")

- Het opstellen van het audit plan. In het audit plan moeten zijn opgenomen (niet uitputtend):
 - Doelstellingen en reikwijdte audit (incl. functionele eenheden, processen).
 - Criteria en referentiedocumenten (normenkaders, etc...).
 - Planning: data en locaties, verwachte tijdsduur.
 - Samenstelling van audit team, en hun taken en verantwoordelijkheden.
 - Aspecten met betrekking tot vertrouwelijkheid.
 - Eventuele follow-up acties.
- Werkdocumenten voorbereiden (bijvoorbeeld formulieren voor registratie van bevindingen).

4. Het uitvoeren van een audit ("audit groep")

- Houden openingsbijeenkomst.
- Aanstellen begeleiders en waarnemers namens auditee (optioneel). Deze begeleiders en/of waarnemers behoren niet tot het audit team, en mogen de audit niet beïnvloeden of belemmeren.
- Verzamelen en verifiëren informatie (bewijsmateriaal, interviews).
- Formulieren audit bevindingen.
- Opstellen audit conclusies.
- Afstemmen bevindingen, conclusies en eventuele vervolg-/verbeteracties met auditee.

5. Het opstellen van het audit rapport (incl. verbeterplan)

- ('audit groep') Opstellen audit rapport. Dit audit rapport bevat:
 - Elementen van of verwijzingen naar het audit plan.
 - Lijst van vertegenwoordigers van de auditee.
 - Samenvatting van het audit proces.
 - Bevestiging in hoeverre de doelstellingen en reikwijdte zijn gehaald.
 - Eventueel onopgeloste meningsverschillen tussen het audit team en de auditee.
 - Aanbevelingen voor verbetering.
 - Vervolgacties.
 - Verklaringen betreffende de vertrouwelijke aard van de inhoud.
 - Distributielijst.
- (Tactisch Opdrachtnemer Overleg) Goedkeuren en verspreiden audit rapport. Het audit rapport is eigendom van de opdrachtgever. Zowel de opdrachtgever als de Opdrachtnemer ontvangen een exemplaar van het rapport.

6. Het afronden van een audit ("auditee")

Alle documenten met betrekking tot de audit dienen te worden bewaard door de houder van het bewijsmateriaal, voor een periode van tenminste vijf jaar. Zowel het bewijsmateriaal als het audit

rapport worden alleen aan derden ter inzage gegeven met nadrukkelijke toestemming van zowel opdrachtgever als Opdrachtnemer.

7. Uitvoeren follow-up ("audit groep")

De voltooiing en doeltreffendheid van de corrigeren maatregelen (verbeteracties) moeten worden beoordeeld. Deze beoordeling kan onderdeel uitmaken van een volgende audit.

Eisen aan auditors:

Aan de auditors kunnen een aantal eisen worden gesteld. Daarbij kan worden gedacht aan:

- De auditors hebben minimaal x aantal jaar ervaring met het werkteerrein.
- De auditors hebben minimaal een opleiding genoten voor de van toepassing zijnde normenkaders.
- De auditors hebben minimaal een relevante training of opleiding gehad.
- De auditors hebben een aantal audits ervaring als auditor.

6.3 Gebruikmaken van software licenties

Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer zelf zorg draagt voor licenties voor de t.b.v. UWV in te zetten Ontwikkel- en Testomgevingen.

6.4 Bestel- Order- en Factureerproces

Dit is beschreven in een aparte bijlage van deze raamovereenkomst.

7 Slotbepaling en goedkeuring

De in paragraaf 1 betrokken partijen zijn het hier bovenstaande overeengekomen. De hieronder genoemde verantwoordelijke personen uit beide organisaties tekenen daarom hieronder ter goedkeuring deze DAP.

UWV

<Naam opdrachtnemer>

Naam: *<naam>*
Functie: *<functie>*
Datum:

Naam: *<functie>*
Functie: *<functie>*
Datum:

Appendix A - Inhoud (informatie)overdracht

ASL₂ P(1.1) Gebruiksondersteuning

- Melding classificatie Incident (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)

Veld/Product	V	O
Melding-nummer UWV (Incidentnummer)	✓	
Configuratie Item (CI Naam)	✓	
Classificatie (Incident)	✓	
Onder garantie (J/N)	✓	
Prioriteit (zie Appendix B - Prioriteringsmodel)	✓	
Contactpersoon UWV	✓	
Opdracht Overeenkomst nummer	✓	
Opdracht Overeenkomst naam	✓	
Nummer Inkooporder	✓	
Omschrijving	✓	
Foutcode	✓	
Foutmelding	✓	
Reproduceerbaar (J/N)	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

- Melding classificatie Wijzigingsverzoek (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)

Veld/Product	V	O
Melding-nummer UWV (Wijzigingsnummer)	✓	
Configuratie Item (CI Naam)	✓	
Classificatie (Wijzigingsverzoek)	✓	
Contactpersoon UWV	✓	
Omschrijving	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

- Melding classificatie Service Request (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)

Veld/Product	V	O
Melding-nummer UWV (Service Request nummer)	✓	
Configuratie Item (CI Naam)	✓	
Classificatie (Service Request)	✓	
Prioriteit (zie Appendix B - Prioriteringsmodel)	✓	
Contactpersoon UWV	✓	
Opdracht Overeenkomst nummer	✓	
Opdracht Overeenkomst naam	✓	
Nummer Inkooporder	✓	
Type Service Request	✓	
Omschrijving dienst	✓	
Gewenste begindatum	✓	
Gewenste opleverdatum	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

- Reden afkeuring melding (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)

Veld/Product	V	O
Melding-nummer UWV (Incidentnummer, Wijzigingsnummer, Service Request nummer)	✓	
Classificatie (Incident, Wijzigingsverzoek, Service Request)	✓	
Classificatie volgens <Opdrachtnemer (kort)>		✓
Omschrijving reden afkeuring	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

- **Status update Incident (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Melding-nummer UWV (Incidentnummer)	✓	
Status	✓	
Oplostijd cf SLA	✓	
Verwachte oplostijd	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

- **Status update Wijzigingsverzoek (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Melding-nummer UWV (Wijzigingsnummer)	✓	
Status (Gehonoreerd / Afgewezen)	✓	
Verwachte oplevertijd	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

- **Status update Service Request (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Melding-nummer UWV (Wijzigingsnummer)	✓	
Status	✓	
Oplevertijd cf afspraak	✓	
Verwachte oplevertijd	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

ASL₂ P(3.1) Wijzigingenbeheer

- **Releaseplan (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
CI naam	✓	
Overzicht wijzigingen generiek	✓	
Overzicht wijzigingen UWV status "Gehonoreerd"	✓	
Overzicht wijzigingen UWV status "Afgewezen"	✓	
Overzicht wijzigingen UWV status "Nog te beoordelen"	✓	
Impact wijzigingen op dienstverlening	✓	
Impact wijzigingen op koppelingen	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

ASL₂ P(4.1) Contractmanagement

- **Kwaliteitseisen (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)**

Veld/Product	V	O
Type dienstverlening	✓	
Gewenst niveau	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

- **Rapportage – Service Level Rapportage – SLP (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Service Level Parameter	✓	
Conclusie	✓	
Aanbevelingen	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

-

- **Rapportage – Service Level Rapportage – Incidenten (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Opdrachtnemer naam	✓	
CI naam	✓	
Domein UWV	✓	
Melding-nummer UWV	✓	
Melding-nummer Opdrachtnemer	✓	
Onder garantie (J/N)	✓	
Prioriteit	✓	
Classificatie - UWV	✓	
Classificatie - Opdrachtnemer	✓	
Aangemeld - Datum	✓	
Aangemeld - Tijd	✓	
In behandeling genomen - Datum	✓	
In behandeling genomen - Tijd	✓	
Opgelost - Datum	✓	
Opgelost - Tijd	✓	
Afgesloten - Datum	✓	
Afgesloten - Tijd	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

ASL₂ P(4.3) Kwaliteitsmanagement

- **Kwaliteitsplan (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Type dienstverlening	✓	
Verbeteringsmaatregelen	✓	
Streefniveau	✓	
Benodigde investering	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

ASL₂ P(4.4) Financieel management

- **Financiële rapportage (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Rapportage datum	✓	
PSP nummer	✓	
Opdrachtnemer	✓	
Offerteaanvraag nummer	✓	
Offerte nummer	✓	
Offerte naam	✓	
Budget	✓	
Gefactureerd t/m vorige maand	✓	
MvL rapportage maand	✓	
Verwachting to complete	✓	
Verschil	✓	
Verklaring verschil	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

-

- **Financiële rapportage – Melding van Levering (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
MvL datum	✓	
PSP nummer	✓	
Opdrachtnemer	✓	
RFS nummer <Opdrachtnemer (kort)>	✓	
Opdracht omschrijving	✓	
Bedrag	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

- **Financiële rapportage - Rollen (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Datum	✓	
Melding van Levering	✓	
Opdrachtnemer	✓	
RFS nummer <Opdrachtnemer (kort)>	✓	
Rol	✓	
Aantal uur	✓	
Uurtarief	✓	
Bedrag	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

ASL₂ P(5.2) Customer organization strategy

- **Beleidsplannen (UWV → <Opdrachtnemer (kort)>)**

Veld/Product	V	O
Beleidsplannen	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

ASL₂ P(5.4) Application life cycle management

- **Applicatie strategie (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Applicatie strategie	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

ASL₂ P(5.5) Application portfolio management

- **Portfolio strategie (<Opdrachtnemer (kort)> → UWV)**

Veld/Product	V	O
Portfolio strategie	✓	
V = Verplicht O = Optioneel		

Appendix B - Prioriteringsmodel

Met behulp van dit model wordt gekeken naar de impact van verstoringen en fouten (gevolgen voor bedrijfsprocessen) en naar de urgentie (in welke mate kan de verstoring/fout uitstel verdragen).

De combinatie van deze twee factoren bepaalt de prioriteit van de verstoring/fout en daarmee de volgorde van afhandeling.

Impact (organisatiegericht)

Applicatie status	Impactfactor
De gehele applicatie functioneert niet in de productie omgeving.	8
De primaire functie van de applicatie functioneert in het geheel niet in de productie omgeving.	4
De primaire functie van de applicatie functioneert voor specifieke gevallen niet in de productie omgeving. of Een ondersteunende functie van de applicatie functioneert in het geheel niet in de productie omgeving.	2
Overig	1

Urgentie (procesgericht)

Kan uitwijken / uitstellen	Urgentiefactor
Een kritisch bedrijfsproces wordt in ernstige mate verstoord of UWV loopt een financieel risico van meer dan € 500.000,--	8
Een niet kritisch bedrijfsproces wordt in ernstige mate verstoord of UWV loopt een financieel risico van meer dan € 250.000,--	4
Een kritisch bedrijfsproces wordt in mindere mate verstoord of UWV loopt een financieel risico van meer dan € 50.000,--	2
Overig	1

Waarde (impact * Urgentie)	Prioriteit
64	Top
32 en 16	Hoog
2, 4 en 8	Midden
1	Laag

NB: Indien uit bovenstaande berekening een incident (met classificatie "Fout" en Categorie "Goud" of "Zilver") de waarde "Top" of "Hoog" krijgt, zal dit incident middels een Correctiever Release opgelost worden.

Indien de oplossing meegenomen kan worden bij de eerst volgende Functionele Release, dan moet de prioriteit bijgesteld worden naar "Midden".

Appendix C – BCM-classificatie

De BCM-classificatie is een verdieping van de classificatie van de bedrijfsprocessen zoals beschreven in het document "UWV Classificatiemodel".

BCM	Class	Omschrijving
Kritisch / Primair	1	Applicaties die nodig zijn voor betalen van uitkeringen, bereikbaarheid van UWV voor klanten en de interne informatievoorziening UWV.
	2	Applicaties die nodig zijn voor aanvragen nieuwe uitkeringen.
	3	Applicaties die nodig zijn om te sturen op werk (van werk naar werk).
Bijdragend	4	Applicaties die nodig zijn voor het sturen op herstel en herbeoordelen rechten/wijzigen van bestaande uitkeringen.
Ondersteunend / Secundair	5	Alle overige applicaties.

Appendix D - Afkortingen- en begrippenlijst

Afkorting	Betekenis
BCM	Business Continuity Management

Begrip	Betekenis
Business Continuity Management	Het bewaken van de bedrijfskritische Applicaties, zodat de continuïteit bij een calamiteit of crisis volgens een vooraf overeengekomen niveau is geborgd

