

DAP < applicatiennaam >

Versiebeheer

#	Datum	Input door:	Omschrijving

Inhoud

Versiebeheer	1
1. Inleiding.....	3
2. Geldigheid	3
3. Contactpersonen Beheer	3
4. Landschap en Infrastructuur.....	3
5. Taakverdeling en Verantwoordelijkheden.....	3
6. Bereikbaarheid helpdesk Leverancier	4
7. Servicelevels.....	4
8. Gebruikerstoegang.....	4
9. Communicatiekanalen	4
10. Autorisatie inrichting en Rol toedeling	4
11. Beheer inrichting.....	5
12. End-user meldingen van incidenten.	5
13. BIV Classificatie	5
14. Informatiebeveiliging	6
15. Bijlage.....	6

1. Inleiding

Voor u ligt het dossier afspraken en procedures betreffende de dienstverlening van de leverancier Intus Workforce Solutions B.V. waaraan de aanbesteding is gegund. Dit document geeft een overzicht van alle afspraken tussen partijen betreffende de beheersing en inrichting. ProRail maakt gebruik van integrale dienstverlening van < leverancier >. <Leverancier> is in deze formeel 'opdrachtnemer' en ProRail de 'opdrachtgever'. Opdrachtgever ProRail heeft geen contractuele binding met (sub) leveranciers van < leverancier >

2. Geldigheid

Dit document blijft geldig tot er een nieuwe versie wordt opgesteld en formeel door partijen (ProRail en < leverancier >) is geaccordeerd. Deze DAP en het versiebeheer wordt vastgelegd in Applicatieplaza van ProRail. ICT Beheer is verantwoordelijk voor het onderhouden van deze DAP.

3. Contactpersonen Beheer

Organisatie	Naam	Afdeling/Functie	Contactgegevens
ProRail IT	< naam mdw>	HRM, procesregisseur	Tel: Email:
ProRail IT	< naam mdw>	HRM, procesregisseur	Tel: Email:
ProRail HRM	< naam mdw>	HRM, procesregisseur	Tel: Email:
ProRail	< naam mdw>	HRM, Procesregisseur	Tel: Email:
Leverancier	n.v.t.	Helpdesk < url >	<a href="https://< aanvullen >">https://< aanvullen > Tel:

4. Landschap en Infrastructuur.

ProRail is afnemer van de applicatie< naam>. De licenties zijn verworven via de aanbieder <leverancier>. <Leverancier> is de eerste contactpersoon voor ProRail bij voorkomende incidenten, registratie/meldingen van incidenten gaat via het aangeboden klantportal.

Indien gebruik maakt van een integratie server. ProRail heeft geen bevoegdheid tot en/of verantwoordelijkheid voor deze integratie server. ProRail is akkoord met het bewaren van de opgehaalde bestanden voor een maximale termijn van < aantal > kalenderdagen. De opgehaalde bestanden vallen onder de getekende verwerkingsovereenkomst tussen partijen.

5. Taakverdeling en Verantwoordelijkheden.

Verantwoordelijkheden ProRail voor het uitvoerend beheer:

Single Sign On van Medewerker	ProRail
Inrichting en toekenning van rollen /rechten	ProRail
Beschikbaarheid Get-connectoren Profit	ProRail
Beschikbaarheid Update connectoren Profit	ProRail
Controle/ Monitoring foutberichten	ProRail
Controle/ Monitoring bestandsproblemen berichten	ProRail

Verantwoordelijkheden < leverancier >. voor uitvoerend beheer:

Beschikbaarheid applicatie	< leverancier >
Interfacing Get- en Updateconnectoren	< leverancier >

6. Bereikbaarheid helpdesk Leverancier

Voor de bereikbaarheid van de helpdesk van Intus Workforce Solutions gelden de volgende bepalingen:

Service Level Element	Omschrijving	Servicelevel
Bereikbaarheid	Helpdesk telefonisch bereikbaar	Werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur via het directe telefoonnummer < nummer >
	Helpdesk via Email bereikbaar	Werkdagen tussen 08:30 uur en 17:30 uur via een klantspecifiek emailadres xxxx
	Helpdesk tooling bereikbaar	< url >
Registratietijd	Tijden waarop incidenten kunnen worden aangemeld en geregistreerd	Werkdagen tussen 07:30 uur en 17:30 uur, met uitzondering van reguliere nationale feestdagen - waarbij 5 mei eens in de vijf jaar de status nationale feestdag heeft - en minimaal vijf werkdagen vooraf gecommuniceerde dagen. De status van de afhandeling van incidenten zijn ook te raadplegen via de helpdesk tooling < url >
Oplossen van de vraag	Correcte en tijdige beantwoording van de vraag	Op helpdeskvragen ontvangen de contactpersonen van ProRail (zie hoofdstuk 3 van deze DAP) op werkdagen binnen 24 uur een inhoudelijke reactie van leverancier , inclusief (eventuele) tijdsbepaling van vervolgacties.

7. Servicelevels

Het gehanteerde servicelevel is het servicelevel zoals in de SLA ProRail – **< leverancier >** zijn bepaald. ProRail hanteert intern het beheerniveau Brons wat overeenkomst met beheerniveau **< nog in te vullen >** bij **< leverancier >**.

8. Gebruikerstoegang

De dienstverlening wordt ontsloten volgens, in overeenstemming met, het beveiligingsbeleid vanuit het ProRail domein via SSO. (Single Sign On). Het beveiligingsbeleid voorziet in de beschikbaarheid van een KA-domein, Direct Acces en Citrix verbindingen. Elke ProRailmedewerker heeft middels het starten van een link via AD FS/ Azure AD een geauthentiseerde toegang heeft tot de **< naam applicatie >**

9. Communicatiekanalen

Het door leverancier beschikbaar gestelde klantportaal is multifunctioneel voor de onderstaande communicatie:

- Meldingsportaal van ontstane incidenten.
- Centrale bibliotheek betreffende releasesnotes.

10. Autorisatie inrichting en Rol toedeling

De autorisaties worden ingericht door ProRail volgens, en in overeenstemming met, de ProRail standaard. Er mag geen username autorisatie toekenning mogelijk zijn. De inrichting voorziet in de beschikbaarheid van gebruikersgroepen, waarvan iedere gebruikersgroep een specifieke authenticatie

instelling heeft. Binnen de beschikbaargestelde gebruikersgroep zijn de rollen gedefinieerd. Aan een gebruiker kunnen meerdere rollen worden toegekend.

11. Beheer inrichting.

De procesregisseurs en ICT-beheerders van ProRail zijn de verbindende factor tussen enerzijds ProRail en anderzijds < naam leverancier >. Zij zijn de contactpersonen voor het aanmelden van wijzigingen, incidenten en problems. De aanmelding dient via het beschikbare ticketsysteem van < naam leveranciers > te gaan. Incidentafhandeling valt onder de SLA tussen ProRail en < naam leverancier >

Procesregisseurs en ICT-beheerders zijn de uitvoerende- en verantwoordelijke partij voor:

- Releasenotes vertalen naar gevolgen voor ProRail gebruikers.
- Beheer en toekennen van SSO toegang voor eindgebruikers.
- Beheer en toekennen van rollen en autorisaties.
- Aanmelden en bewaken van incidenten die ingediend zijn via het beschikbaar gestelde klantportaal van Intus.
- Centrale postings/ communicatie binnen ProRail bij geplande- en ongeplande onbeschikbaarheid van de dienstverlening.
- Opstellen en onderhouden van het FHD (Functie Herstel Document) welke door Conclusion Fit in het registratiesysteem wordt gehanteerd voor routing van gebruikers meldingen/ vragen.
- Registratie van incidenten en/of problems binnen het registratiesysteem van ProRail (Marval).

12. End-user meldingen van incidenten.

De end-user kan zijn/haar meldingen aanmelden bij de ICT-Servicedesk (088 231 7100), bij de HR Servicedesk (088 231 4200) of via mail aan ProLeren@prorail.nl. Indien de melding door de HR Servicedesk wordt aangenomen dient dit – gelijk alle andere meldingen – in ‘warme’ overdracht aan de Procesregisseurs ProLeren en/of ICT Beheer. Zij maken een incidentmelding aan het registratiesysteem van < naam leverancier >, bewaken de voortgang en verzorgen de terugkoppeling aan de melder. De end-user neemt geen contact op met de helpdesk van < naam leverancier >.

13. BIV Classificatie

De door ProRail gehanteerde BIVP classificatie is:

Code	Omschrijving	Toegekend Level	Toelichting level
B	Beschikbaarheid	Middel	Applicatie moet ook beschikbaar zijn buiten kantooruren. Uitval veroorzaakt Extern overlast of overlast in de keten.
I	Integriteit	Middel	Informatie is Blijvend / Geverifieerd Correct. Sommige toleranties zijn toelaatbaar. Het is noodzakelijk dat de correctheid onbetwistbaar aangetoond kan worden. Indien de informatie niet correct is kan ProRail substantiële schade lijden.
V	Vertrouwelijkheid	Middel	ProRail kan substantiële schade lijden indien informatie toegankelijk is voor ongeautoriseerde personen. Informatie is alleen toegankelijk voor personen die hier vanuit hun functie toegang toe moeten hebben (need to know). Hieronder vallen ook persoonsgegevens.
P	Privacy	Middel	Het betreft een verwerking van persoonsgegevens, niet zijnde bijzondere of vergelijkbare gegevens. Bijvoorbeeld het vastleggen van contactgegevens of indirecte gegevens als IP

			adres etc. Openbaar worden van gegevens leidt tot weinig of geen schade.
--	--	--	--

14. Informatiebeveiliging

< Leverancier > voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in het Informatiebeveiligingsbeleid van ProRail zoals gesteld in de bijlage "IBB-1.6 Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer".

15. Bijlage

IBB-1.6 Eisen Informatieveiligheid aan de Ondernemer



IBB-1.6 Eisen
Informatieveiligheid a.

Voor akkoord,

Te

d.d.

Te

d.d.

Naam en Functie

Naam en Functie