

Template Governance

Datum: 28 juni 2017
Versie: 1.2
Opgesteld door: UWV

Wijzigingenblad

Versie	Datum	Wijziging	Auteur

Inhoudsopgave

Wijzigingenblad	1
1. Inleiding	3
1.1 Doelstelling	3
1.2 Geldigheidsduur.....	3
1.3 Positionering	3
1.4 Documentbeheer	3
2. Organisatie.....	4
2.1 Overlegorganen	4
2.2.1 Strategisch Overleg	8
2.2.2 Tactische Overleggen.....	9
2.2.3 Operationele Overleggen	14
2.2.4 Interne Overleggen	19
3. Bespreekpunten	21
4. Rapportages	25

1. Inleiding

1.1 Doelstelling

Deze bijlage legt de governance afspraken tussen UWV en Partij X vast, zoals deze van toepassing zijn op de overeengekomen dienstverlening.

1.2 Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van deze bijlage is gelijk aan die van de Raamovereenkomst.

1.3 Positionering

Dit document maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst die tussen UWV (verder: Opdrachtgever) en Partij X (verder: Opdrachtnemer) is gesloten.

1.4 Documentbeheer

Het document dient één geheel te blijven. Indien aanpassingen doorgevoerd zijn, dan wordt het document voorzien van een nieuw versienummer en ondertekend. Het eigendom van het document ligt bij Opdrachtgever (IV-Sourcing). Deze is als zodanig verantwoordelijk voor het onderhouden van dit document.

2. Organisatie

2.1 Overlegorganen

De in dit document vastgelegde overlegorganen hebben betrekking op de kavels Applicatiebeheer, Hosting, KWN en Licenties. Voor elk overlegorgaan wordt de planning bepaald in overleg met Opdrachtgever. Het is van essentieel belang om de planning van alle overlegorganen goed op elkaar af te stemmen. Zo moeten de overlegorganen waarin geen besluitvoorbereiding plaatsvindt bij voorkeur altijd vooraf gaan aan gremia waarin wél besluitvorming plaatsvindt. De data waarop overleggen plaatsvinden moeten voldoende ruim van tevoren bekend zijn, zodat alle deelnemers hier rekening mee kunnen houden.

Naast de hier beschreven overleggen vinden er geen andere formele overleggen plaats.

Mochten er redenen zijn om hiervan af te wijken, dan:

- Dienen de UWV deelnemers aan deze overleggen zich te houden aan de Sourcing Richtlijnen en de samenvatting (de Sourcing Principes) daarvan, welke te vinden zijn op de SharePoint site van IV-sourcing.
- Dient de organisator van het overleg dit voor het overleg kenbaar te maken bij IV-sourcing en na afloop van het overleg een terugkoppeling aan IV Sourcing te verzorgen (zie SP8 van de Sourcing Principes).

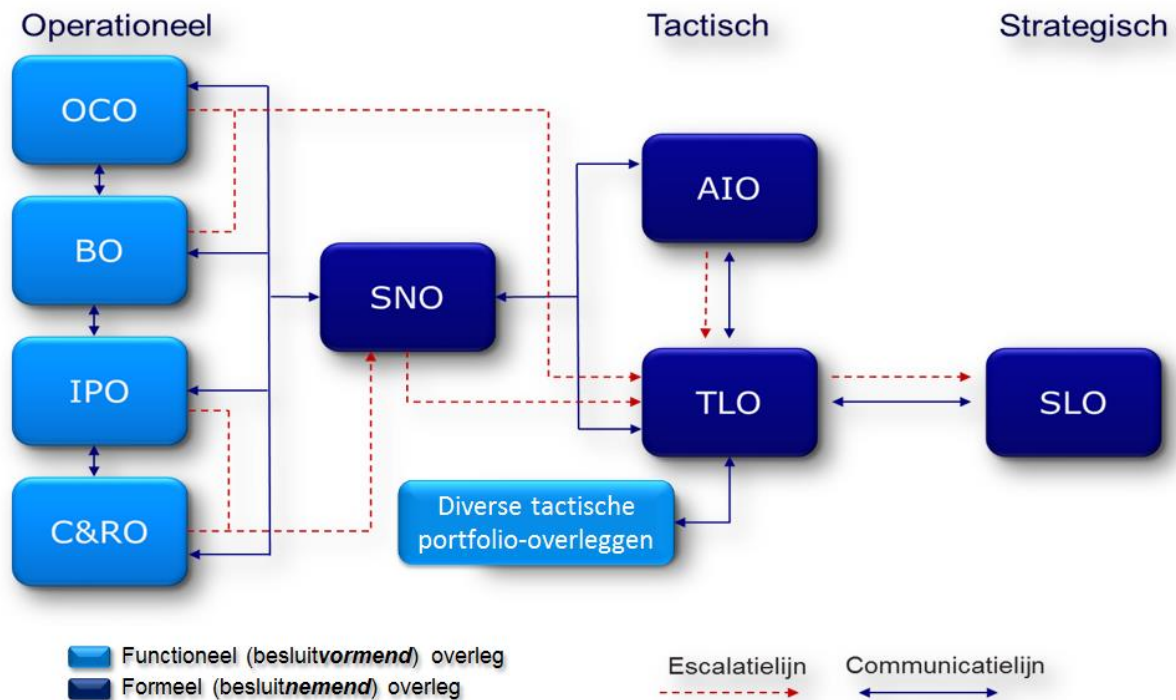
Overzicht Overleggen

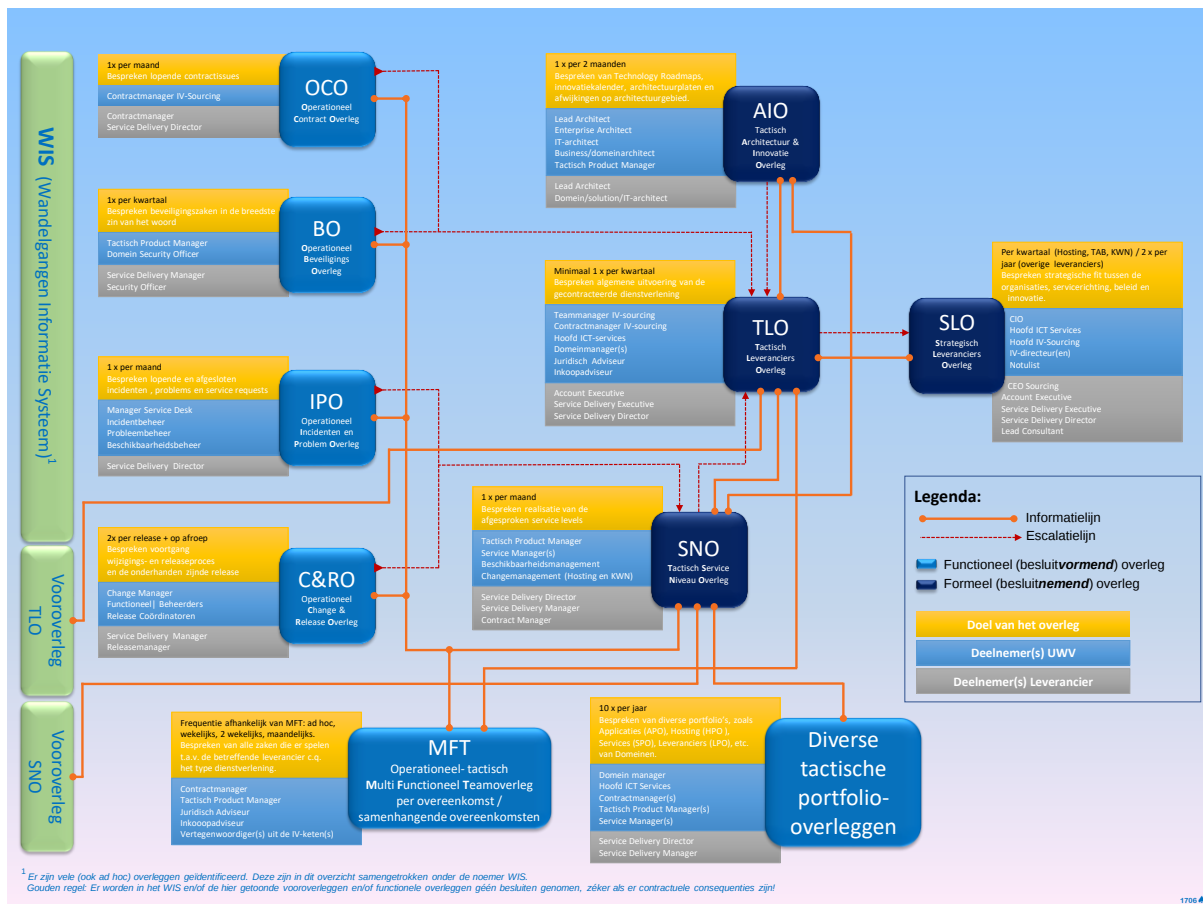
Naam	Voorzitter	Vaste deelnemers Opdrachtgever	Vaste deelnemers Opdrachtnemer	Focus	Frequentie
Strategisch Leveranciers Overleg (SLO)	CIO Opdrachtgever	Hoofd ICT-Services (ingeval van Hosting & Technisch Applicatiebeheer en KWN) IV-Directeur(en) (bij toerbeurt) Hoofd IV-Sourcing Directeur Facilitair Bedrijf & Inkoop (optioneel) Notulist	CEO Application/Hosting Outsourcing Service Delivery Executive Account Executive Service Delivery Director Lead Consultant	<u>Strategische</u> fit tussen beider organisaties, incl. innovatie-voorstellen	2x p jr. ¹
Tactisch Leveranciers Overleg (TLO)	Teammanager IV Sourcing	Tactisch Product Manager Contractmanager Domeinmanager(s) met de betreffende leverancier in hun portefeuille Juridisch adviseur Inkoop adviseur	Account Executive Service Delivery Executive Service Delivery Director	<u>Tactisch</u> : Algemene uitvoeringswijze gecontracteerde dienstverlening	4x p jr.
Portfolio Overleg	Domein manager /Hoofd ICT Services	Contractmanager Tactisch Product Manager Service Manager SDM Change Manager (optioneel)	Service Delivery Director Service Delivery Manager	<u>Tactisch</u> overleg over de applicaties/hosting solutions van het betreffende Domein	10x p jr.
Leveranciers Projectportfolio Overleg (LPO)	Programma directeur en/of Directeur IV	IV-Directeur en/of Programma directeur IV-Sourcing Programma-, Project manager	Service Delivery Executive Account Executive Programma-, Project manager	De project(en) voortgang en afhankelijkheden in relatie tot de dienstverlening van UWV aan haar klanten.	Situationeel
Architectuur & Innovatie Overleg (AIO)	Lead architect Opdrachtgever	Tactisch Product Manager Enterprise Architect IT-architect Business/Domein Architect Security Officer (optioneel)	Lead Architect Domein/Solution/IT Architect Security Officer (optioneel)	Technology Roadmaps, Innovatiekalender, Afwijkingen op architectuur-gebied, Architectuurplaten	6x p jr.
Service Niveau Overleg (SNO)	Tactisch Productmanager	Service Manager SDM Beschikbaarheids- management Changemanagement (voor Hosting en KWN)	Service Delivery Director Service Delivery Manager(s) Contractmanager	<u>Operationeel</u> : realisatie afgesproken service levels	12x p jr.

¹ De frequentie voor de strategische leveranciers t.a.v. hosting, KWN en applicaties is op dit moment 4x per jaar, voor de overige leveranciers 2x per jaar.

IPO Incident & Problem overleg (IPO)	Manager Service Desk	Probleembeheer vanuit de afdeling Beschikbaarheidsbeheer Incidentbeheer vanuit de afdeling Service Desk ICT	Service Delivery Director Service Coördinator (afhankelijk van agenda) Projectleider (optioneel) Technische specialisten (optioneel)	<u>Operationeel</u> : Lopende en afgesloten incidenten, problems en service requests	12x p jr.
Change & Release Overleg (C&RO)	Change Manager van de betreffende applicatie	Functioneel beheerders Release coördinatoren Change managers Service Managers SDM (optioneel)	Service Delivery Manager(s) Releasemanager	Voortgang wijzigings- en releaseproces van de betreffende applicatie. <u>Operationeel</u> : De onderhanden zijnde release	2x per release + op afroep
Operationeel Contract Overleg (OCO)	Contract Manager IV Sourcing	Contract Manager IV Sourcing	Service Delivery Director Service Coordinator(s) (optioneel) Contract Manager	Openstaande posten Openstaande offertes Herijking (igv. Applicaties) Knelpunten/escalaties uit de reguliere operatie Aangevraagde en uitgewerkte voorstellen SLA/DAP/DFA/Prijzenblad	12x p jr.
Beveiligingsoverleg	CISO	Tactisch Product Manager Business Security Officers van de Domeinen	Service Delivery Manager Security Officer	Alle zaken ten aanzien van beveiliging in de breedste zin van het woord	4x p jr.

Escalatie-/Communicatielijnen





2.2.1 Strategisch Overleg

Overleg	
Strategisch Leveranciers Overleg (SLO)	
Onderwerp	
Service richting, beleid en innovatie	
Resultaatgebied	
Het Strategisch Leveranciers Overleg is het hoogste overlegorgaan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op dit niveau vindt strategische afstemming plaats. Innovatievoorstellen vanuit Opdrachtnemer en trends t.a.v. dienstafname worden tevens hier besproken. Beide informatiestromen zijn nodig om te bepalen wat de consequenties zijn, in termen van mogelijke portefeuille ontwikkelingen, voor de Dienstverlening door Opdrachtnemer. De IV-directeur(en) voor wie de leverancier Diensten levert zal (zullen) hierbij aansluiten. Het SLO is in deze Governance het hoogste escalatieplatform.	
Overlegniveau	
Strategisch	
Frequentie en vorm	
Twee keer per jaar (zie voetnoot 1)	
Voorzitter	
Opdrachtgever	CIO
Samenstelling	
Opdrachtgever:	• Hoofd ICT-Services (ingeval van Hosting & Technisch Applicatie Beheer en KWN) • IV-Directeur(en) (bij toerbeurt) • Hoofd IV-Sourcing • Directeur facilitair Bedrijf & Inkoop (optioneel) • Notulist
Opdrachtnemer:	• CEO Application Outsourcing • Service Delivery Executive • Account Executive • Service Delivery Director • Lead Consultant (t.b.v. Innovatie)
Agenda	
	• Strategische ontwikkelingen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer (business, technologische ontwikkelingen, overnames) • Evaluatie (lange termijn) samenwerking - Voldoet het contract nog? - Daarbij worden alle mantelovereenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in ogenschouw genomen. • Trends t.a.v. dienstafname • Innovatievoorstellen Opdrachtnemer (Innovation Board)
Duur overleg (voorbereiding)	
	2 uur (4 uur)
Verslaglegging	
	IV-Sourcing
Escalatie lijn	
	• Escalatie voor: - Tactisch Leveranciers Overleg

2.2.2 Tactische Overleggen

Overleg	
Tactisch Leveranciers Overleg (TLO)	
Onderwerp	
Service Portefeuille	
Resultaatgebied	
Het Tactisch Leveranciers Overleg is het overlegorgaan waar wijzigingen in de ICT- behoeftes aan de orde komen. Dit om vervolgens tot het matchen van capaciteit en behoeftes te komen, of te komen tot mogelijke nieuwe Dienstverlening, dan wel innovaties en wijzigingen op de huidige Dienstverlening. Input voor dit overleg zijn de afspraken vanuit het Strategisch Overleg, het AIO en de Operationele Overleggen. Vanuit Opdrachtgever worden zowel de informatieplannen, de software lifecycle planning en ervaringen t.a.v. de huidige Dienstverlening ingebracht. Vanuit de Opdrachtnemer dienen voorstellen voor wijzigingen op de Dienstverlening ingediend te worden.	
Overlegniveau	
Tactisch	
Frequentie en vorm	
Minimaal vier keer per jaar	
Voorzitter	
Opdrachtgever	Teammanager IV-Sourcing
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Tactisch Product Manager • Contractmanager • Domeinmanager(s) met de betreffende leverancier in hun portefeuille • Juridisch adviseur • Inkoop adviseur
Opdrachtnemer:	• Account Executive • Service Delivery Executive • Service Delivery Director
Agenda	
	• Innovatie en Portfolio • Techniek en processen • Business en organisatiewijzigingen, overzicht personeelwisselingen • Bespreken grote projecten • Terugkoppeling uit Portfolio Overleggen, AIO en SNO • Jaarlijkse releasekalender en resourceplanning • Risicomanagement en escalaties • Audit- en benchmarkresultaten • Evaluatie Dienstverlening, klanttevredenheid/rapportages, vendorrating en TPM (indien van toepassing)
Duur overleg (voorbereiding)	
	2 uur (4 uur)
Verslaglegging	
	Contractmanager Opdrachtgever
Escalatie lijn	
	• Escalatie voor: - Service Niveau Overleg - Operationeel Contract Overleg - Beveiligingsoverleg - Operationele overleggen (via Service Niveau Overleg) • Escalatie naar: - Strategisch Leveranciers Overleg

Overleg	
Portfolio Overleg²	
Onderwerp	
Portfolio overleg van het betreffende Domein	
Resultaatgebied	
Het Portfolio Overleg is een overlegorgaan per Domein die door Opdrachtnemer wordt bediend. Naast het bespreken van de voortgang en kwaliteit van de huidige Dienstverlening, komen hier de wijzigingen in de ICT- behoeftes vanuit het Domein aan de orde. Het gehele portfolio van het Domein wordt voor de middellange en lange termijn besproken. Input voor dit overleg zijn de Release-afspraken en de voorgekomen Incidenten van niveau top en hoog. Vanuit Opdrachtgever worden zowel de informatieplannen, de lifecycle-planning en ervaringen t.a.v. de huidige Dienstverlening ingebracht. Vanuit de Opdrachtnemer worden voorstellen voor wijzigingen op de Dienstverlening ingebracht.	
Overlegniveau	
Tactisch	
Frequentie en vorm	
Tien keer per jaar	
Voorzitter	
Opdrachtgever	Domein manager/Hoofd ICT Services
Deelnemers	
Opdrachtgever:	- Contractmanager - Tactisch Product Manager - Service Manager SDM - Change Manager (optioneel)
Opdrachtnemer:	- Service Delivery Director - Service Delivery Manager
Agenda	
	- Middellange en lange termijn visie op de PDC en het (Applicatie) Portfolio, - Business- en organisatie wijzigingen m.b.t. de ICT-Dienstverlening - Stabiliteitsmonitor - Balans ambities versus stabiliteit (i.v.m. mogelijke conflicten) 5-kwartaals rolling forecast (incl. resourceplanning) - Grote projecten - Herijking Applicatiebeheer (1 x per halfjaar) - Proces van samenwerking - APK en Tiplijst - Maandrapportage en financiële uitnuttingen (consolidatie & exceptions) - Risicomanagement
Duur overleg (voorbereiding)	
	2 uur (4 uur)
Verslaglegging	
	Service Delivery Manager Opdrachtnemer
Escalatie lijn	
	Geen

² Momenteel zijn de volgende Portfolio Overleggen benoemd APO, HPO, OPO, SPO

Overleg	
Leveranciers Projectportfolio Overleg (LPO)³	
Onderwerp	
De project(en) voortgang en afhankelijkheden in relatie tot de dienstverlening van UWV aan haar klanten.	
Resultaatgebied	
Het Leveranciers Projectportfolio Overleg is een situationeel overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer(s).	
Het doel is :	
- Inzicht geven aan alle betrokken partijen over de inrichting, planning en uitvoering van het project (of cluster van projecten). - Vanuit een keten het specifieke project(en) bespreken en onderwerpen/afhankelijkheden die spelen, in de relatie Opdrachtgever-Opdrachtnemer(s), te bespreken.	
Overlegniveau	
Tactisch	
Frequentie en vorm	
Situationeel te bepalen gezien het doel van dit overleg en de situatie waarin in het project zich bevindt.	
Voorzitter	
Opdrachtgever	Programma directeur en/of directeur IV van de desbetreffende keten
Samenstelling	
Opdrachtgever:	• IV-Directeur en/of Programma directeur • IV-Sourcing • Programma-, Project manager
Opdrachtnemer:	• Service Delivery Executive • Account Executive • Programma-, Project manager
Agenda	
	• Project specifieke onderwerpen in de relatie Opdrachtgever-Opdrachtnemer(s) • Voortgang en afhankelijke onderdelen van het project (ketenoverstijgend of ketenspecifiek)
Duur overleg (voorbereiding)	
	2 uur (4 uur)
Verslaglegging	
	n.v.t.
Escalatie lijn	
	• Geen

³ Vanwege de afwijkende deelnemers is het LPO apart vermeld.

Overleg	
Architectuur & Innovatie Overleg (AIO)⁴	
Onderwerp	
Technology Roadmaps/Architectuurplaten	
Resultaatgebied	
Doel van het overleg is om de Architectuurprincipes, roadmap en innovatie te bespreken, te borgen en wederzijds te verbeteren.	
Overlegniveau	
Tactisch	
Frequentie en vorm	
Zes keer per jaar	
Voorzitter en alignment met Opdrachtgeverorganisatie	
Opdrachtgever	Lead Architect Opdrachtgever
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Tactisch Product Manager • Enterprise Architect • IT-architect • Business/Domein Architect • Security Officer (optioneel)
Opdrachtnemer:	• Lead Architect • Domein/Solution/IT Architect • Security Officer (optioneel)
Agenda	
	• (Technology) Roadmaps • Innovatiekalender • Afwijkingen op architectuurgebied • Architectuurplaten
Duur overleg (voorbereiding)	
	2 uur (4 uur)
Verslaglegging	
	Opdrachtgever
Escalatie lijn	
	• Escalatie naar: - Tactisch Leveranciers Overleg

⁴ Inrichting AIO nader te bepalen in overleg met Architectuur Board en IV Office

Overleg	
Service Niveau Overleg (SNO)	
Onderwerp	
Service Level Rapportage(s) op geconsolideerd niveau	
Resultaatgebied	
De Service Level rapportages worden geconsolideerd besproken, alsmede (de voortgang van) eventueel noodzakelijke acties die volgen uit de rapportages.	
Overlegniveau	
Tactisch/Operationeel	
Frequentie en vorm	
Twaalf keer per jaar	
Voorzitter	
Opdrachtgever	Tactisch Product Manager
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Service Manager SDM • Beschikbaarheid Management • Changemanagement (voor Hosting en KWN)
Opdrachtnemer:	• Service Delivery Director • Service Delivery Manager(s) • Contractmanager Opdrachtnemer
Agenda	
	• Service Level Rapportages • Starten en monitoren van eventuele verbetervoorstellen
Duur overleg (voorbereiding)	
	3 uur (5 uur)
Verslaglegging	
	(IS) Tactisch Product Manager
Escalatie lijn	
	• Escalatie naar: - Tactisch Leveranciers Overleg • Escalatie voor: - Operationele overleggen (IPO en C&RO)

2.2.3 Operationele Overleggen

Overleg	
Incident & Problem Overleg (IPO)	
Hosting & Technisch Applicatie Beheer en KWN	
Onderwerp	
Service performance	
Resultaatgebied	
Het Incident & Problem Overleg wordt eens per maand gehouden om lopende incidenten en problemen te bespreken. Input voor deze meeting zijn de SLA rapportages, Escalaties en service klachten vanuit Opdrachtgever. Algemene verbeteringen in de Dienstverlening en de relatie Opdrachtgever – Opdrachtnemer, kwesties en Problemen zijn punten op de agenda.	
Overlegniveau	
Operationeel	
Frequentie en vorm	
Twaalf keer per jaar	
Voorzitter	
Opdrachtgever	Manager Service Desk Opdrachtgever
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Probleembeheer vanuit de afdeling Beschikbaarheidsbeheer • Incidentbeheer vanuit de afdeling Service Desk ICT
Opdrachtnemer:	• Service Delivery Director • Service Coördinator (afhankelijk van agenda) • Projectleider (optioneel) • Technische specialisten (optioneel)
Agenda	
	• Bewaken van het Incident- en Problem Management Proces • Voortgang incidenten en problemen. • Geagendeerde incidenten • Functioneren van het koppelvlak tussen Leverancier en Opdrachtgever • Escalaties De agenda wordt voorbereid door de Service Manager Opdrachtgever samen met de Service Manager Opdrachtnemer.
Duur overleg (voorbereiding)	
	3 uur (5 uur)
Verslaglegging	
	Service Coördinator
Escalatie lijn	
	• Escalatie voor: - Gebruikers Opdrachtgever - Procesmanagers Opdrachtnemer • Escalatie naar: - Service Niveau Overleg

Overleg	
Change & Release Overleg (C&RO)	
• alleen voor waterval • wordt gecontracteerd in de Applicatie Ontwikkelingsovereenkomst voor de betreffende applicatie	
Onderwerp	
Voortgang Wijzigings- en Releaseproces van een betreffende applicatie	
Resultaatgebied	
Monitoring en bijsturing om volgens planning te kunnen implementeren van Wijzigingen en Releases door de leveranciers.	
Overlegniveau	
Operationeel	
Frequentie en vorm	
2 keer per Release + op afroep	
Voorzitter	
Opdrachtgever	Change Manager van de betreffende applicatie
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Functioneel beheerders • Release coördinatoren • Change Managers • Service Managers SDM (optioneel)
Opdrachtnemer:	• Service Delivery Manager(s) • Releasemanager
Agenda	
	• Voortgang van wijzigings- en releaseproces (van de betreffende applicatierelease) conform Changeplan - Samenstelling, voortgang en planning van de release - Vaststellen aantal functiepunten - Budget uitnutting (inclusief prognose afronding release) - Teamsamenstelling - Releaseproces: Kwaliteit en samenwerking - <u>Operationeel</u>: De onderhanden zijnde release + risico's - <u>Release-evaluatie</u> • Standaard Changes • Niet-Standaard Changes
Duur overleg (voorbereiding)	
	2 uur (2 uur)
Verslaglegging	
	Change Manager
Escalatie lijn	
	• Escalatie naar: - Service Niveau Overleg

Overleg	
Operationeel Contract Overleg (OCO)	
Onderwerp	
Lopende Contract issues	
Resultaatgebied	
Het Operationeel Contract Overleg wordt eens per maand gehouden en bestaat uit vijf onderdelen: • Openstaande posten • Openstaande offertes • Procesbewaking Financial Management, inclusief de kwaliteit van het BOF-proces (Bestel Order en Facturatie) • Relatie Management • Herijking Applicaties (geldt alleen voor de Applicatieleveranciers) Input voor deze meeting: • Vigerende DFA's (Dossier Financiële Afspraken) en Prijzenblad • Facturatie knelpunten (De Contractmanager Opdrachtnemer IV-Sourcing zorgt voor lijst 'Uitgevallen facturen'.) • Voortgang in offerteaanvragen • Overzicht licenties en afschrijvingen • Escalaties en klachten vanuit Opdrachtgever • Algemene verbeteringen in de dienstverlening, relatieonderhoud • Kwesties en problemen Zowel performance als organisatorische wijzigingen worden in het Maandelijkse Operationeel Contract Overleg besproken. Tevens worden aanvragen/voorstellen tot wijziging in de SLA, het DAP en het DFA/Prijzenblad in behandeling genomen.	
Overlegniveau	
Operationeel	
Frequentie en vorm	
Twaalf keer per jaar	
Voorzitter	
Opdrachtgever	Contractmanager Opdrachtgever IV-Sourcing
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Contractmanager Opdrachtgever IV-Sourcing
Opdrachtnemer:	• Service Delivery Director • Service Coördinator(s)(optioneel) • Contractmanager Opdrachtnemer
Agenda	
	• Openstaande posten • Openstaande offertes • Procesbewaking Financial Management, inclusief de kwaliteit van het BOF-proces (Bestel Order en Facturatie) • Herijking • Knelpunten/escalaties/klachten vanuit operationele procesgang • Aangevraagde en uitgewerkte voorstellen tot aanpassing SLA/DAP/DFA/Prijzenblad
Duur overleg (voorbereiding)	
	2 uur (6 uur)
Verslaglegging	

	Roulerend
Escalatie lijn	
	• Escalatie voor: - Gebruikers van Opdrachtgever - Procesmanagers Opdrachtnemer • Escalatie naar: - Tactisch Leveranciers Overleg (via Service Niveau Overleg)

Overleg	
Beveiligings Overleg (BO)	
Onderwerp	
Alle zaken t.a.v. beveiliging in de breedste zin van het woord	
Resultaatgebied	
Het Beveiligingsoverleg wordt eens per kwartaal gehouden en bestaat uit: • Alle lopende zaken t.a.v. beveiliging • Innovatie op beveiligingsgebied	
Overlegniveau	
Operationeel	
Frequentie en vorm	
Vier keer per jaar	
Voorzitter	
Opdrachtgever	CISO
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Tactisch Product Manager • Business Security Officers van de Domeinen
Opdrachtnemer:	• Service Delivery Managers • Security Officers
Agenda	
	• Ontwikkelingen op beveiligingsgebied - Zowel technologisch als wettelijk • Innovatie op beveiligingsgebied • Security Breaches en Incidenten • Ingebrachte agendapunten
Duur overleg (voorbereiding)	
	1 uur (3 uur)
Verslaglegging	
	Tactisch Product Manager
Escalatie lijn	
	• Escalatie voor: - Incident & Problem Overleg • Escalatie naar: - Tactisch Leveranciers Overleg

2.2.4 Interne Overleggen

Overleg	
Vooroverleg Strategisch Leveranciers Overleg	
Onderwerp	
Voorbespreking Service richting, beleid en innovatie	
Resultaatgebied	
Het Vooroverleg Strategisch Leveranciers Overleg is bedoeld om de deelnemers aan Opdrachtgeverskant te informeren over de in het SLO te bespreken onderwerpen.	
Overlegniveau	
Intern	
Frequentie en vorm	
Voorafgaand aan het Strategisch Leveranciers Overleg	
Voorzitter	
Opdrachtgever	CIO UWV
Samenstelling	
Opdrachtgever:	• CIO UWV • Hoofd ICT-Services (in geval van Hosting en KWN) • IV-Directeur(en) (in geval van Applicaties) • Hoofd IV-Sourcing • Directeur Facilitair Bedrijf & Inkoop (optioneel)
Duur overleg (voorbereiding)	
	1 uur (2 uur)

Overleg	
Vooroverleg Tactisch Leveranciers Overleg	
Onderwerp	
Vooroverleg TLO	
Resultaatgebied	
Het Vooroverleg Tactisch Leveranciers Overleg is bedoeld om de interne terugkoppeling van en naar de overleggen SNO, AIO, BO, APO/HPO, OCO te doen en te besluiten welke onderwerpen er in het TLO aan de orde moeten worden gesteld.	
Overlegniveau	
Intern	
Frequentie en vorm	
Voorafgaand aan het Tactisch Leveranciers Overleg	
Voorzitter en alignment met Opdrachtgeverorganisatie	
Opdrachtgever	Hoofd IV-Sourcing
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Tactisch Product Manager • Contractmanager • De Domeinmanager(s) die de betreffende leverancier in hun portefeuille hebben. • Juridisch adviseur • Inkoop adviseur
Duur overleg (voorbereiding)	
	1 uur (2 uur)

Overleg	
Vooroverleg Service Niveau Overleg	
Onderwerp	
Vooroverleg SNO	
Resultaatgebied	
Het Vooroverleg Service Niveau Overleg is bedoeld om vooraf intern de Service Level Rapportage te bespreken en eventuele zaken benoemen die in het SNO besproken moeten worden. .	
Overlegniveau	
Intern	
Frequentie en vorm	
Voorafgaand aan het Service Niveau Overleg	
Voorzitter en alignment met Opdrachtgeverorganisatie	
Opdrachtgever	Tactisch Product Manager
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Service Manager SDM • Beschikbaarheidsmanagement • Changemanagement (voor Hosting en KWN)
Duur overleg (voorbereiding)	
	1 uur (2 uur)

Overleg	
Multi Functioneel Team Overleg	
Onderwerp	
MFT	
Resultaatgebied	
Het MFT is een overkoepelend overleg waarin alle betrokken partijen elkaar op de hoogte brengen en houden van alle zaken die er spelen t.a.v. de betreffende leverancier. Het MFT is een adviserend overlegorgaan en beschikt niet over een mandaat tot zelfstandig handelen.	
Overlegniveau	
Intern	
Frequentie en vorm	
Volgens afspraak	
Voorzitter en alignment met Opdrachtgeverorganisatie	
Opdrachtgever	Contractmanager
Deelnemers	
Opdrachtgever:	• Contractmanager • Tactisch Product Manager • Inkoop adviseur • Juridisch adviseur • Vertegenwoordiging uit de IV keten
Duur overleg (voorbereiding)	
	1 uur (2 uur)

3. Bespreekpunten

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn bespreekpunten overeengekomen. Deze bespreekpunten komen aan de orde in de onderstaande overleggen. Indien de urgentie dat vereist is tussentijds overleg mogelijk.

Per overleg zijn de bespreekpunten weergegeven.

Omschrijving	Mogelijke bespreek- en/of besluitpunten	Frequentie	opmerking
Change & Release Overleg		Alleen applicatieve dienstverlening	
Vaststellen releaseslots	Vaststellen releaseslot	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per release	Met Agile werken gebeurt dit door wijzigingsbeheer. Bij waterval blijft dit bestaan.
Vaststellen Changeplan	Vaststellen change-, release-, projectkalender voor komend release van een specifieke applicatie		Met Agile werken gebeurt dit door de productowner. Bij waterval blijft dit bestaan.
Prioritering changes	- Goedkeuring - Aanpassing - Escalatie	Minimaal 2 keer: één keer aan het begin en één keer voor oplevering	
Vaststellen Halfjaarlijkse releasekalender	- Vaststellen te reserveren resources - RFC's per release (waterval).	Minimaal 1 keer per kwartaal	
Vaststellen change-, release-, projectinhoud voor komend release (Noot: in een kalender zetten we data. Hier gaat het om het vaststellen van de inhoud van de releases en projecten)	- Overeenkomst over uit te voeren changes, releases en impact analyses in het komende kwartaal - Prioriteit en samenhang met andere projecten - Opdrachtvoorbereiding en aanpak major changes met ketenimpact	Minimaal 1 keer per kwartaal	
Portfolio Overleg			
Vaststellen jaarlijkse rolling forecast	Afgeven forecast resource behoefte	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per kwartaal	Voor het APO: Inschatten op globale FP telling of werkelijke veranderbehoefte. Q8 planning of (geprioriteerde) productbacklog gebruiken
Stabiliteitsmonitor	Top en Hoog incidenten bespreken	Maandelijks	

Tekortkomingen vanuit beoordeling dienstverlening op kwaliteitsaspecten	• Vaststelling van 100% voldoen aan richtlijnen • Afspraken benodigde verbeteringen Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever	Een keer per jaar op basis van rapportage van Quality Officer van Opdrachtnemer	
Incident & Problem Overleg		Hosting, KWN, licentie en Applicatieve dienstverlening	
Beoordelen status en voortgang Incident en Problem proces	• Monitoren/Aanpassen Incident en Problem proces	Wanneer nodig	
Initiatie Taskforce	• Starten van een Taskforce om een (Multi-vendor) incident of probleem op te lossen	Wanneer nodig	
Operationeel Contract Overleg		Hosting, KWN, licentie en Applicatieve dienstverlening	
Beoordelen overall beeld facturen	• Vaststellen dat beeld naar verwachting is • Disputen over betwiste facturen oplossen	Maandelijks	
Service Niveau Overleg	•	Hosting, KWN en Applicatieve dienstverlening	
Service level rapportage integraal op Opdrachtgever niveau (SLRT)	• Goedkeuring • Herstelacties • Evaluatie • Afronden herstelactie	Maandelijks	
Initiatie verbetervoorstellen	• Initiatie verbetervoorstellen	Wanneer nodig	
Audit op SLA niveau	• Nalopen en controleren van beschreven afspraken en serviceniveaus binnen SLA overeenkomst	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per jaar	
Tactisch Leveranciers Overleg	•	Hosting, KWN, licentie en Applicatieve dienstverlening	
Bespreken van grote projecten	• informeren	Minimaal 1 maal per kwartaal of wanneer nodig	
Interpreteren en bespreken uitkomsten klanttevredenheids-meting en vendorrating	• Voorbereiden herstelacties • Vaststellen herstelacties	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per jaar	

Risicomanagement	• Identificaties nieuwe risico's die het mandaat van het Operationeel overleg per applicatiecluster ontstijgen en besluiten hoe de risico's weggenomen moeten worden of verkleind kunnen worden	Kwartaal	
Formeel vastleggen van contract wijzigingen en/of bijlagen bij het contract	• Wel/niet bekrachtigen van wijzigingsvoorstellen door middel van ondertekening	een keer per kwartaal op basis van wijzigingsvoorstellen vanuit het strategisch overleg of het operationeel contract overleg	
Starten controles (processen Opdrachtnemer, benchmark, operatie Opdrachtnemer)	• Vaststelling aanpak, doorlooptijd, enz.	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per jaar	
Audit op contractniveau	• Nalopen en controleren beschreven afspraken en marktconformiteit contract	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per jaar	
Bekrachtigen service proces afspraken en/of werkinstructies	• Aanpassing dienstverlening op voorstel van SNO	Wanneer nodig	
Evalueren klanttevredenheids-metingsmethodiek	• Aanpassing klanttevredenheids-metingsmethodiek	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per jaar	
Architectuur en Innovatie Overleg	•	Hosting, KWN en Applicatieve dienstverlening	
Innovatie en Architectuur voorstellen	• Goedkeuren technologische innovaties	2x per jaar	
Strategisch Leveranciers Overleg	•	Hosting, KWN, licentie en Applicatieve dienstverlening	
Overleg ten behoeve van innovatie	• Uitgewisselde informatie over voornemens • Beoordeling uitgevoerde en lopende initiatieven	Per halfjaar	
Evalueren resultaten klanttevredenheid-onderzoek	• Afspraken over verbeteren klanttevredenheid.	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per jaar	
Innovatie & architectuur	• Nieuwe technologische innovaties goedkeuren	Per halfjaar	

Formele contract evaluatie	• Vastgestelde uitkomsten • Aansprakelijkheidsstelling • Aanpassingen aan contract • Beëindiging van contract	1 maal per jaar	
Besluit starten onderhandelingen over mogelijke verlenging of beëindiging bij einde looptijd	• Starten onderhandelingen over verlenging • Beëindiging contract	12 maanden voor einde contract	
Definitief besluit over verlenging of beëindiging	• Verlenging contract • Beëindiging contract	6 maanden voor einde contract	
Besluit tijdelijke verlenging	• Tijdelijke verlenging contract	3 maanden voor einde contract	
Ongeplande beëindiging	• Beëindiging contract	Indien nodig	
Opzeggen SLA of beëindigen dienst om deze bij andere partij in te kopen	• Opgezegde SLA • Opgezegde dienst	Wanneer nodig	
Beveiligings Overleg	•	Hosting, KWN, Licentie in Applicatieve dienstverlening	
Tekortkomingen vanuit beoordeling dienstverlening op security aspecten	• Vaststelling van 100% voldoen aan richtlijnen • Afspraken benodigde verbeteringen - Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever	Een keer per kwartaal op basis van rapportage van de security officer van Opdrachtnemer	
Security	• Goedkeuren beveiliging nieuwe diensten • Vaststellen effectiviteit beveiliging • Goedkeuren beveiligingsmaatregelen bestaande risico's • Identificaties nieuwe risico's en besluit hoe risico's te verkleinen of weg te nemen	Wanneer nodig, maar minstens 1 maal per jaar	

4. Rapportages

Rapportages vormen een wezenlijk onderdeel van de Governance structuur. Ze bieden inzicht in de geleverde dienstverlening en zijn ondersteunend aan op te zetten verbeterplannen. Op basis van de rapportages wordt effectief en efficiënt bepaald waar extra aandacht noodzakelijk is.

De voor de dienstverlening aan Opdrachtgever benodigde rapportages zijn gedefinieerd in de SLA. De volgende rapportages zijn inbegrepen in de dienstverlening aan het Opdrachtgever en worden maandelijks opgeleverd conform de SLA bepalingen:

- Service Level Rapportage Totaal (SLRT), 12 maal per jaar
- Service Level Rapportage Totaal Onderbouwing, 12 maal per jaar⁵
- Financiële Rapportage Totaal (FRT)

⁵ De Service Level Rapportage Totaal Onderbouwing geeft onderbouwing bij de uitzonderingen op de overeengekomen Service Niveaus voor incidenten met prioriteit Top en Hoog bij Service Level categorieën Goud en Zilver.