



Dossier Afspraken en Procedures

<Dienst>

UWV - Leveranciernaam

Versies

Versie	Datum	Opmerking	Auteur

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen.....	4
1.2	Doel document	4
1.3	In werking treden van de overeenkomst	4
2	Documentbeheer	5
2.1	Algemeen.....	5
2.2	Wijzigingen	5
2.3	Procedurestappen wijziging DAP/SLA.....	5
2.4	Incidentele afwijkingen op 2.3 Procedurestappen wijziging DAP/SLA.....	5
3	Processen en Procedures	6
3.1	Formele correspondentie.....	6
3.2	Exitprocedure	6
3.3	Continuïteit en Escrow <Optioneel>	6
4	Niet ASL gerelateerde procedures en afspraken.....	8
4.1	Het oplossen van functionele vragen of doorgeven van technische foutmeldingen	8
4.2	Third Party Mededeling	9
4.3	Classificatie en risico analyse.....	9
4.4	Proces meldplicht datalekken.....	9
5	Governance	9
6	Slotbepaling en goedkeuring.....	9
Appendix A – Wijzigingblad		10
Appendix B: Aanmeldingsformulier Escrow Begunstigde <Optioneel>		11

1 Inleiding

1.1 Algemeen

In dit document worden de operationele afspraken en procedures (DAP) tussen <Leveranciernaam> en UWV beschreven, met betrekking tot de overeenkomst <Dienst>.

1.2 Doel document

Dit DAP is bedoeld om de afspraken en procedures ten aanzien van <Dienst> vast te leggen.

In het DAP zijn procedurele afspraken beschreven tussen UWV en de overige partijen behorende bij de contract- en SLA afspraken voor het standaard softwarepakket. 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.

1.3 In werking treden van de overeenkomst

Dit DAP gaat in op de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst en heeft een looptijd die minimaal gelijk is aan de looptijd van de (Raam)overeenkomst. Indien om wat voor reden dan ook de (Raam)overeenkomst eindigt maar opdrachten verstrekt onder de (Raam)overeenkomst nog doorlopen dan zal het DAP van rechtswege pas aflopen indien alle opdrachten zijn beëindigd.

2 Documentbeheer

2.1 Algemeen

Het DAP wordt in de communicatiestructuren geëvalueerd. Wijzigingen worden volgens de onderstaande procedure ingediend en bijgehouden in het wijzigingsblad (Appendix A).

Het brondocument van de DAP wordt bewaard bij UWV.

2.2 Wijzigingen

De inhoud van het DAP en de SLA kan, onder gezamenlijke verantwoordelijkheid van UWV en Leverancier, aan wijziging onderhevig zijn.

Als origineel wordt beschouwd: het door beide partijen ondertekende en van datum voorziene papieren exemplaar van het DAP en de SLA, waarvan elk blad van de meest recente versie is voorzien van een paraaf van beide partijen. Beide partijen ontvangen een origineel exemplaar. Tevens beschikken beide partijen over een elektronische versie van het DAP en de SLA.

Wijzigingen worden in onderling overleg besproken. Indien beide partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd in het besprekingsverslag onder vermelding van versienummer en datum van het document. Zodra het DAP en/of de SLA is aangepast wordt het nieuwe document, voorzien van een nieuw versienummer, in zijn geheel afgedrukt en conform afspraak verzonden (zoals aangeven in het document) naar beide partijen.

Wijzigingen die de structuur en inhoud van het document betreffen, met uitzondering van de appendices, leiden tot een volledig nieuwe versie van het DAP en de SLA. Het is de bedoeling om wijzigingsgevoelige gegevens die niet bepalend zijn voor de structuur van het DAP of de SLA in één of meerdere appendices op te nemen. Wijzigingen op deze appendices leiden daarom alleen tot een nieuwe versie van de desbetreffende bijlage.

Wijzigingen op het DAP en de SLA moeten passen in de kaders die gedefinieerd zijn in de geldende mantelovereenkomst tussen UWV en Leverancier.

2.3 Procedurestappen wijziging DAP/SLA

1. De wijziging wordt geïnitieerd door één van de partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd;
2. Het voorstel wordt vervolgens beoordeeld op haalbaarheid. Tevens wordt de impact van het voorstel door beide partijen onderzocht;
3. Op grond van de resultaten van het onderzoek wordt een definitieve beslissing over het voorstel genomen in de respectievelijke overleggen;
4. UWV voert de afgesproken wijziging in het DAP en/of de SLA door, inclusief een korte beschrijving hiervan in het wijzigingsblad (Appendix A);
5. De gewijzigde versie van het DAP en/of de SLA wordt geaccordeerd en getekend in het Tactisch Leveranciers Overleg;
6. Gewijzigde DAP en/of SLA wordt verspreid, zowel binnen UWV als binnen de organisatie van Leverancier.

2.4 Incidentele afwijkingen op 2.3 Procedurestappen wijziging DAP/SLA

In overleg tussen partijen kan in incidentele gevallen worden afgeweken van het gestelde in paragraaf 2.3.

Indien een aanpassing van een afspraak of procedure snel of tijdelijk nodig is, kan deze opgenomen worden in een wijzigingsblad dat toegevoegd wordt als bijlage aan het DAP.

In een volgende wijzigingsronde wordt gekeken of deze wijzigingen doorgevoerd moeten worden in het oorspronkelijke.

3 Processen en Procedures

3.1 Formele correspondentie

Het Formele Correspondentie Proces is het proces dat gebruikt wordt door UWV en <Leveranciernaam> voor het versturen en ontvangen van correspondentie aangaande significante commerciële en contractuele aangelegenheden.

Onder Formele Correspondentie wordt verstaan:

- Iedere communicatie die de formele positie van de <Leveranciernaam> organisatie vertegenwoordigt (in het bijzonder wanneer dit een verplichting van <Leveranciernaam> of UWV betekent);
- Iedere communicatie die de formele positie van de UWV organisatie vertegenwoordigt (in het bijzonder wanneer dit een verplichting van UWV of <Leveranciernaam> betekent);
- Iedere correspondentie die als verplichting in verband met audits vastgelegd moet worden.

3.2 Exitprocedure

Indien de overeenkomst tussen UWV en leverancier op reguliere wijze wordt beëindigd en indien UWV aan al haar verplichtingen heeft voldaan jegens leverancier, dan zal de leverancier de gegevens eenmalig plaatsen in een back-up bestand van een MS SQL server database, terug in te lezen in de MS SQL server van UWV. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Het proces van deze aanvraag verloopt als volgt:

- UWV vraagt schriftelijk of per e-mail de data op bij de <Customer Success Manager> van leverancier. In deze aanvraag staan vermeld op welke peildatum de data moet worden opgeleverd en of er meerdere opleveringen (bijv. 1 proefaanlevering op datum X en 1 definitieve aanlevering op datum Y) of één oplevering dient te geschieden;
- De <Customer Success Manager> van leverancier bevestigt de ontvangst van de aanvraag en de uitvoering conform de aanvraag met bijbehorende condities zoals opgenomen in dit exitplan. Tevens wordt in deze schriftelijke bevestiging, op basis van onderlinge afstemming, vastgelegd op welke wijze de data wordt aan welke geautoriseerde persoon aangeleverd (per SFTP, per beveiligde dvd etc.);
- De data wordt op de overeengekomen datum en via de vastgestelde methode aan de contactpersoon van UWV;
- De data wordt door UWV gecontroleerd en, indien akkoord, wordt een schriftelijke décharge door de contactpersoon van UWV aan de <Customer Success Manager> van leverancier opgeleverd;

Leverancier zal alle bestanden en data van UWV maximaal 60 dagen nadat de overeenkomst is beëindigd als gevolg van opzegging of ontbinding opslaan en beschikbaar houden zodat Opdrachtgever (of de door UWV aangewezen Derde) zijn bestanden en data kan opvragen of vernietigen. Na ommekomst van die termijn zal leverancier de bestanden en data verwijderen tenzij UWV de leverancier Schriftelijk verzoekt om de bestanden en data gedurende een alsdan nader door UWV te bepalen aanvullende termijn te bewaren. Gedeeltelijke verwijdering van gegevens in de back-upomgeving is niet mogelijk. Na vernietiging van gegevens op de productieomgeving zijn de gegevens in de back-ups nog slechts 6 maanden beschikbaar.

3.3 Continuïteit en Escrow <Optioneel>

Leverancier realiseert zich dat UWV onder bepaalde omstandigheden – en uitsluitend ten behoeve van het waarborgen van de continuïteit van de Software – wenst te beschikken over de broncode van de Software. In dit verband heeft leverancier de broncode van de Software gedeponeerd bij een gespecialiseerd escrowbureau. Dit depot wordt vernieuwd op het moment dat er sprake is van belangrijke wijzigingen in de Software. In de overeenkomst met het escrowbureau is een derdenbeding ten behoeve van UWV opgenomen, dat kortweg bepaalt dat het escrowbureau de

broncode in geval van discontinuïteit van de Software onder nadere voorwaarden aan UWV mag afgeven. UWV kan zich als begunstigde aansluiten bij de betreffende escrowovereenkomst.

Onder voorwaarde dat de afgifte van de broncode conform de overeenkomst tussen leverancier en het escrowbureau heeft plaatsgevonden, verleent leverancier aan UWV een gebruiksrecht strekkende tot het eigen gebruik van de Software en de aanpassing van de Software ten behoeve van onderhoud en verdere ontwikkeling. Dit voorwaardelijke gebruiksrecht houdt onder geen geval het recht in om de Software anders dan voor eigen gebruik en dat van haar eindgebruikers te exploiteren.

Opdrachtgever kan zich aanmelden als Escrow begunstigde. In de bijlage van deze DAP is een aanmeldformulier toegevoegd.

4 Niet ASL gerelateerde procedures en afspraken

4.1 Het oplossen van functionele vragen of doorgeven van technische foutmeldingen

Heb je een functionele vraag over het gebruik van de <Product naam>, of krijg je een technische foutmelding? Kijk allereerst verder hier op het Support Center <website support> of het onderwerp mogelijk al is verwerkt in een artikel. Wij vullen de artikelen periodiek aan, dus controleer het regelmatig.

Staat er nog geen artikel? Dan kun je een ticket aanmaken. Indien je functioneel beheerder bent en geautoriseerd bent om voor jouw organisatie tickets aan te maken kun je via de actielinks rechtsboven in jouw <Product naam> omgeving inloggen in het Support Center. Wanneer je een ticket instuurt, zorg er dan voor dat de volgende informatie zo nauwkeurig mogelijk beschreven is:

- Een duidelijke en gedetailleerde omschrijving van het probleem. (Vermeld een traject- of dossiernummer, eventueel aangevuld met een achternaam of gebruikersnaam.)
- Een duidelijke omschrijving wanneer het probleem ontstond. (Denk hierbij aan het vermelden van welke stappen er werden gezet voor het probleem ontstond.)
- Welke stappen je zelf al hebt gezet om het probleem eventueel te verhelpen?
- Welke gebruiker (gebruikersnaam) heeft hier last van?
- Is het één gebruiker of zijn het meerdere gebruikers die het probleem hebben?
- Hoe laat ontstond het probleem? (Dit is essentieel om te vermelden bij een foutmelding!)

LET OP: Wanneer je een ticket zo volledig mogelijk aanlevert, kan deze sneller worden opgepakt.

Schermafbeelding

Om het probleem te verduidelijken kun je een schermafbeelding mee sturen van de eventuele foutmelding, of waar het probleem zich voordoet. Let er wel op dat er geen onnodige (bijzondere) persoonsgegevens zichtbaar zijn op de schermafbeelding, anders wordt het ticket niet in behandeling genomen. Aanlevering dient conform AVG te zijn.

Mag ik wel een ticket insturen?

Wanneer je twijfelt of je wel een ticket in mag sturen, is het raadzaam eerst met de Functioneel Beheerder binnen je bedrijf te overleggen.

Terugkoppeling tickets

In jouw Support Center omgeving wordt feedback gegeven op de door jou ingeschoten tickets. Je ontvangt een melding in je email adres wanneer het ticket aangepast/opgelost is.

4.2 Third Party Mededeling

Leverancier verplicht zich mee te werken aan een Third Party Audit, met als resultaat een Third Party Mededeling. UWV verstrekt hiervoor een opdracht, inclusief de te hanteren normenkaders.

4.3 Classificatie en risico analyse

In de BVO is opgenomen dat: Leverancier classificeert met inachtneming van de door UWV verstrekte classificatie en/of risicoanalyse alle door hem voor de uitvoering van dienstverlening ingezette informatie, software en andere middelen. Deze classificatie zal door UWV aan leverancier in een apart document worden opgeleverd.

4.4 Proces meldplicht datalekken

Indien Leverancier (pogingen tot) onrechtmatige of anderszins ongeautoriseerde verwerkingen of inbreuken op de beveiligingsmaatregelen van de Persoonsgegevens in de UWV database signaleert, zal hij UWV hierover direct inlichten via het meldpunt datalekken (meldplicht_datalekken@uwv.nl)

5 Governance

De Governance is uitgewerkt in een apart Governance document. Dit Governance document maakt onderdeel uit van de contractset.

6 Slotbepaling en goedkeuring

De in paragraaf **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** betrokken partijen zijn het hier bovenstaande overeengekomen. De hieronder genoemde verantwoordelijke personen uit beide organisaties tekenen daarom hieronder ter goedkeuring dit DAP.

Appendix A – Wijzigingblad

Datum	Versie	Auteur	Inhoud

Appendix B: Aanmeldingsformulier Escrow Begunstigde <Optioneel>

Escrow4all Informatie			
Leverancier	<Leverancier Naam>	Sales Consultant	<Contactpersoon>
Contractnummer	< Contractnum mer >	Contactgegevens	<e-mail contactpersoon>

Benodigde gegevens ten behoeve aanmelding Escrow Begunstigde onder een Escrow4all Mantel Overeenkomst

Gegevens Begunstigde

Bedrijfsnaam

Afdeling

Bezoekadres

Postcode

Locatie

Telefoonnummer

Postadres

Postcode

Locatie

Land

Contactpersoon

Naam

Functie

Telefoonnummer

E-mail

2de contactpersoon (optioneel)

Naam

Functie

Telefoonnummer

E-mail

Specifieke informatie

Start deelname

Product

Versie

Opmerkingen

Svp volledig invullen en e-mailen naar: <e-mail>

De aanmelding wordt – na toetsing – binnen 5 werkdagen verwerkt.