



# Dossier Afspraken & Procedures

## ICTU bedrijfsvoeringsplatform

**Referentie** TN 428912  
**Versie** 0.91  
**Datum** 29-9-2023  
**T.a.v.** <LeverancierX>

# Documentbeheer

## Algemene documentinformatie

Onderdeel	Omschrijving
Titel	Dossier Afspraken en Procedures ICTU Bedrijfsvoeringsplatform
Fasebenaming	Definitief
Auteur(s)	<ContactICTU>
Bestandsnaam	DAP - <LeverancierX> v1.0
Gebruikt sjabloon	DAP
Datum voltooid	
Versie	0.1

Tabel 1 Documentinformatie

## Wijzigingsoverzicht

Versie	Datum	Overzicht wijzigingen	Auteur	Reviewer
0.1	5-12-2018	Eerste opzet	ContactICTU	ContactLeverancierX

Tabel 2 Wijzigingsoverzicht

## Distributielijst

Naam	Functie
	Strategisch Inkoper bij <LeverancierX>
ContactLeverancierX	Contract- en Contract Manager bij <LeverancierX>
	Directeur Bedrijfsvoering ICTU
ContactICTU	Contract Manager ICTU (voor <LeverancierX>)

Tabel 3 Distributielijst



<b>Inhoudsopgave</b>	
<b>1. Algemeen</b>	<b>4</b>
1.1. Inleiding	4
1.2. Relatie met andere documenten	4
1.3. Doel van het document	4
1.4. Beheer van het DAP	4
<b>2. Samenwerking</b>	<b>5</b>
2.1. Governance en overlegstructuur	5
2.2. Overlegvormen en frequentie	5
2.3. Service Evaluatie	6
<b>3. Processen</b>	<b>6</b>
3.1. Algemeen	6
3.2. Incident management	8
3.2.1. Algemeen	8
3.2.2. Processtappen	9
3.3. Problem Management	10
3.3.1. Algemeen	10
3.3.2. Processtappen	11
3.4. Change Management	12
3.4.1. Algemeen	12
3.4.2. Processtappen	13
<b>4. Specifieke afspraken &amp; procedures</b>	<b>14</b>
<b>5. Escalatieschema</b>	<b>14</b>
<b>6. Ondertekening</b>	<b>17</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage A: Autorisatie en contactgegevens</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage B: Overzicht standaard changes</b>	<b>21</b>



## 1. Algemeen

### 1.1. Inleiding

Het voorliggende document 'Dossier Afspraken & Procedures' (verder te noemen DAP) bevat een concrete beschrijving van de operationele werkafspraken die gelden voor de levering van Diensten door ICTU. Dit document is onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst <VP/Contractnummer> waarin de af te nemen Dienst(en) overeen zijn gekomen.

In dit DAP zijn de operationele werkafspraken vastgelegd over hoe de overeengekomen dienstverlening wordt geleverd. In dit document worden voorwaarden, wederzijdse verantwoordelijkheden en verwachtingen beschreven.

### 1.2. Relatie met andere documenten

Het DAP maakt deel uit van de Overeenkomst tussen <LeverancierX> en ICTU voor het leveren van Diensten. In onderstaand schema is de onderlinge relatie tussen de verschillende documenten zichtbaar. In het document Dossier Afspraken & Procedures (DAP) worden de onderlinge operationele werkafspraken beschreven aansluitend op de Service Level Agreement (SLA).

### 1.3. Doel van het document

Het doel van het DAP is het definiëren van de operationele werkafspraken tussen <LeverancierX> en de ICTU met betrekking tot de afgenomen Dienst(en). Uitgangspunt hierbij is de verwachting over hoe de Dienst wordt geleverd. De inhoud van het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever en opdrachtnemer.

Het DAP is geschreven voor zowel <LeverancierX> en ICTU als voor alle operationele betrokkenen in de keten van de contractueel afgesproken dienstverlening.

### 1.4. Beheer van het DAP

#### *Looptijd*

De looptijd van het DAP is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst met Referentie <VP-xxxx>.

#### *Wijzigingen*

De inhoud van het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van ICTU en <LeverancierX>. Wijzigingen op het DAP zijn mogelijk, mits deze niet in tegenspraak zijn met de Overeenkomst. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de ICTU als <LeverancierX>.

#### *Beëindiging*

Bij het aflopen van de Overeenkomst en daarmee deze DAP worden (afhankelijk van de Dienst(en) die worden geleverd) de activiteiten conform een Exit transitie plan uitgevoerd. De details van de beëindiging worden vastgelegd in een zogenaamd Exit transitie plan.



### Evaluatie

De DAP wordt tenminste jaarlijks in het tactisch overleg tussen <LeverancierX> en ICTU geëvalueerd en indien noodzakelijk in overeenstemming aangepast.

### Goedkeuring

De goedkeuring van het DAP is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van <LeverancierX> en ICTU. Indien beide Partijen akkoord zijn, wordt de goedkeuring vastgelegd door het plaatsen van beider handtekening op de betreffende pagina van dit document.

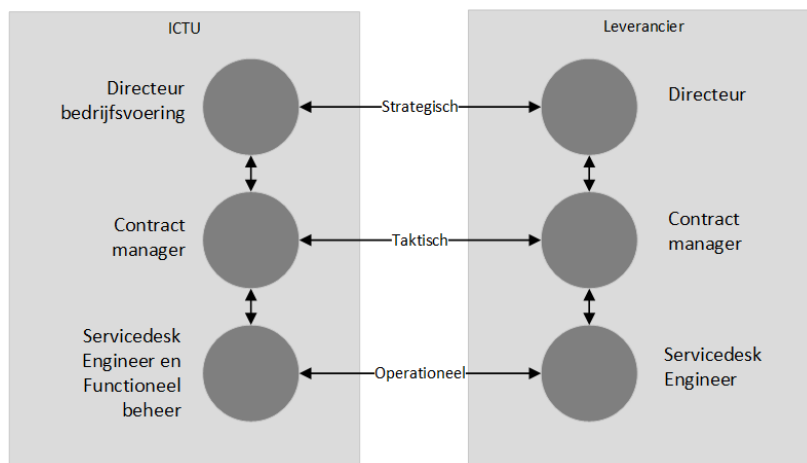
### Afspraken gedurende de looptijd

In dit hoofdstuk worden meestal zaken aangegeven hoe partijen bijvoorbeeld omgaan met specifieke additionele afspraken die worden vastgelegd na start van de overeenkomst maar geen wezenlijke verandering van de aanbesteding opleveren. Indien er vanuit wetgeving aanpassing noodzakelijk zijn worden deze ook hieronder toegevoegd.

## 2. Samenwerking

### 2.1. Governance en overlegstructuur

Om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen is communicatie en overleg noodzakelijk. De overeengekomen overlegvormen zijn ingedeeld in verschillende niveaus zoals hieronder schematisch is weergegeven in de overlegstructuur.



Figuur 1 Overlegstructuur

De overlegstructuur van operationeel t/m strategisch wordt ook op escalaties toegepast.

### 2.2. Overlegvormen en frequentie

Het Operationeel en Tactisch overleg kan gecombineerd worden in een overleg. De data worden in onderling overleg bepaald.



### Strategisch Overleg

<b>Doel:</b>	Evaluatie afgelopen periode en bepaling toekomstige samenwerking. Uitgangspunt: Overeenkomst en strategie/roadmap van beide organisaties.
<b>Frequentie:</b>	Minimaal 1x per jaar.
<b>Deelnemers:</b>	<LeverancierX>: Manager ICT ICTU: Contract Manager

Tabel 4 Strategisch overleg

### Tactisch Overleg

<b>Doel:</b>	Evaluatie lopende dienstverlening. Uitgangspunt: Service Level rapportage over de afgelopen periode.
<b>Frequentie:</b>	4x per jaar
<b>Deelnemers:</b>	<LeverancierX>: Contact- en Contract Manager, Teammanager servicedesk ICTU: Contract Manager

Tabel 5 Tactisch overleg

### Operationeel Overleg

<b>Doel:</b>	Dagelijkse communicatie met betrekking tot uit te voeren werkzaamheden.
<b>Frequentie:</b>	Dagelijks
<b>Deelnemers:</b>	<LeverancierX>: Security analyst/engineer ICTU: ERP Functioneel Beheerder

Tabel 6 Operationeel overleg

In Bijlage A zijn de feitelijke deelnemers met naam en contactgegevens benoemd.

## 2.3. Service Evaluatie

ICTU heeft de mogelijkheid om periodiek de dienstverlening te evalueren naast de daarvoor geldende overleggen door middel van een medewerkerstevredenheidsonderzoek. De vorm en de frequentie wordt door ICTU nader bepaald. Resultaten worden meegenomen in het Tactisch overleg.

## 3. Processen

### 3.1. Algemeen

#### Aannemen van calls

<LeverancierX> administreert, bewaakt en verwerkt (storings-)meldingen op een gestructureerde wijze. Hierbij wordt gestuurd op de afhandeling van de call binnen de gestelde oplostijden. Via het Self Service Portal heeft ICTU inzicht in de status van calls alsmede de overall performance van <LeverancierX> op de SLA.



Ieder geautoriseerde contactpersoon ontvangt een account van <LeverancierX>. Bij het opstellen van dit DAP worden deze geautoriseerde personen benoemd opgenomen in Bijlage A: Autorisatie en contactgegevens.

Een call kan op de volgende manieren worden aangemeld/ geïnitieerd:

- Via het Self Service Portal (SSP);
- Via e-mail: servicedesk@<LeverancierX>.nl. Indien dit bericht buiten kantooruren wordt ontvangen dan wordt dit bericht de eerstvolgende werkdag behandeld;
- Via de telefoon <000-0000000> tijdens kantoor tijden;

Om een call zo efficiënt mogelijk te behandelen, dienen de volgende gegevens te worden gemeld:

1. Categorie van de call;
2. Contactpersoon;
3. Dienst/Systeem (zoals vermeld in de overeenkomst);
4. Omschrijving van het probleem of wijzigingsverzoek;
5. Toelichting van het Incident/ de vraag.

Bij incidenten dienen de volgende gegevens te worden toegevoegd:

6. Relevante wijzigingen waarna het Incident zich manifesteerde;
7. Toevoegen van logging (voor zover relevant) en configuratiebestanden.

Alle calls worden in het Self Service Portal gelogd en krijgen een uniek nummer. Het nummer wordt na melding per e-mail verstuurd naar de technische contactpersoon. Aan de hand van het nummer kan de status van een call worden.

Opmerkingen:

- De prioriteit van een call wordt in overleg met uw organisatie door ICTU bepaald;
- Indien een call niet direct door <LeverancierX> kan worden opgelost, wordt in overleg met ICTU een tijdschema vastgesteld;
- Indien op verzoek van de ICTU on-site-support (zie additionele diensten) noodzakelijk is, is uiterlijk binnen 1 week een specialist beschikbaar;
- Incidenten waarbij het systeem niet meer beschikbaar is, dienen zo snel mogelijk te worden verholpen. Het aanbieden van 'workarounds' (werkbare oplossing) heeft een hogere prioriteit dan het analyseren van de mogelijke oorzaak;
- Vraagstukken, ook wel bekend onder de benaming Request for Information (RFI). <LeverancierX> heeft alle kennis in huis om de vraag te beantwoorden ten aanzien van de door <LeverancierX> geleverde producten of diensten. Tevens heeft <LeverancierX> directe lijnen met de verschillende partners voor complexe vraagstukken waar Research & Development van de fabrikant benodigd is.

#### Openingstijden ICTU Servicedesk

ICTU is van maandag tot en met vrijdag telefonisch bereikbaar van 09:00 – 16:30 uur (kantooruren). In het weekend en bij officiële feestdagen is ICTU niet bereikbaar. Buiten kantoor tijden kan uiteraard wel gebruik worden gemaakt van het Self Service Portal en



kunnen calls via e-mail worden ingestuurd. Deze worden dan de eerstvolgende werkdag binnen gestelde de KPI's opgepakt (toekomst).

### Verantwoordelijkheden

Per proces zijn de wederzijdse verantwoordelijkheden vastgelegd om onduidelijkheden te voorkomen. Het vastleggen gebeurt middels een RACI tabel. Betekenis van de symbolen:

R = Responsible (Verantwoordelijk om de toegewezen taak uit te voeren)

A = Accountabel (Verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de toegewezen taak)

C = Consulted (Geraadpleegd met betrekking tot hoe de taak adequaat uit te voeren)

I = Informed (Op de hoogte gehouden van belangrijke gebeurtenissen met betrekking tot de taak)

## **3.2. Incident management**

### 3.2.1. Algemeen

#### Definitie van een Incident

Een incident is een ongeplande onderbreking of kwaliteitsreductie van de afgenomen Dienst(en).

#### Definitie van een Security Incident:

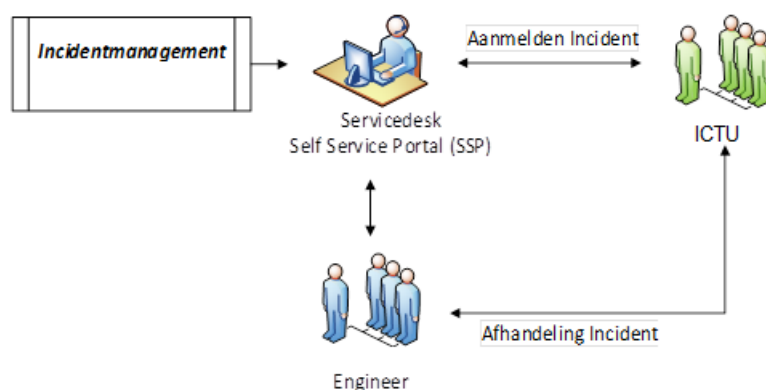
Met een security incident wordt bedoeld een poging (gefaalde of succesvolle) tot ongeautoriseerde toegang, gebruik, openbaarmaking, aanpassing of vernietiging van informatie of het verstoren van de operatie van een informatie systeem of inbreuk op het informatiebeveiligingsbeleid, security baseline of acceptabel use policy.

#### Doel:

Het doel van Incident management is het snel en efficiënt afhandelen van (mogelijke) verstoringen op de afgesproken dienstverlening van <LeverancierX> ICTU heeft een standaard proces voor het Incident management proces.

### **Prioriteit bij Incident management ligt altijd bij functieherstel**

#### Visualisatie van de samenwerking:



Figuur 2 Incident management



### 3.2.2. Processtappen

#### Acceptatie en Registratie

De geautoriseerde gebruikers van ICTU kunnen een incident melden bij de Servicedesk en via het Self Service Portal (SSP). De geautoriseerde gebruikers zijn met functie / rol vermeld in Bijlage A: Autorisatie en contactgegevens. Wijzigingen met betrekking tot geautoriseerde gebruikers kunnen worden aangevraagd, door de manager van medewerkers, via het Change proces.

Voor het melden van een Incident High Impact (IHI) moeten geautoriseerde gebruikers ten alle tijde telefonisch contact opnemen met de <LeverancierX> Service Desk. De beschrijving van het incident door ICTU is leidend voor de registratie én de uiteindelijke vaststelling van de prioriteit door de Servicedesk. De contactpersoon ontvangt een bevestiging van de registratie via een geautomatiseerd e-mailbericht. De tijd voor de incident afhandeling start met de succesvolle registratie van de melding.

Indien een IHI call vlak voor het einde van de dag (16.30 uur) gemeld wordt, zal ICTU samen met <LeverancierX> beoordelen of er nog direct actie nodig is of dat het de volgende ochtend direct opgepakt wordt.

Indien de IHI in opdracht van <LeverancierX> na 16:30 uur in behandeling wordt genomen, wordt er van <LeverancierX> verwacht om ook bereikbaar te zijn om informatie te ontvangen en te verschaffen.

#### Tussentijdse informatie

De Servicedesk bewaakt de voortgang en werkt de voortgangsstatus bij. Informatie betreffende incidenten is een tweezijdig proces: <LeverancierX> informeert ICTU door middel van statusupdates of wel via de SSP of telefonisch waarna dit administratief wordt verwerkt in de SSP. <LeverancierX> wordt geacht ICTU van relevante wijzigingen aangaande het incident op de hoogte te houden.

Indien het een Incident High Impact (IHI) betreft zal hier zowel een Major Incident Rapport (MIR) als een Root Cause Analyses (RCA) voor worden opgesteld. In de MIR wordt beschreven hoe het proces verlopen is voor het verhelpen van het incident. Het opstellen van het RCA gebeurt in het Problem Management Proces.

Indien het een security incident betreft, wordt er door het ERP een Incident Report opgesteld. In dit rapport wordt een samenvatting gegeven van het incident, aanbevolen acties beschreven en worden de technische details beschreven.

#### Afsluiting

Wanneer het incident is afgehandeld, zal de ICTU Service Desk medewerker deze afmelden in de SSP. Vervolgens wordt automatisch een notificatie per mail verstuurd naar de melder



dat het incident is afgehandeld. Voor het afmelden van een incident geldt dat de functionaliteit is hersteld en getest door <LeverancierX>.

### Verantwoordelijkheden

Proces	Sub-proces	<LeverancierX>	ICTU
Incident Management (gemeld door ICTU)	Registratie door ICTU	I	R, A
	Acceptatie door <LeverancierX>	R	I
	Oplossen incident / Tussentijdse informatie <LeverancierX> <> ICTU	R	C, I
	Oplossen incident / Tussentijdse informatie ICTU <> <LeverancierX>	C, I	R
	Testen functieherstel	R, A	C, I
	Afsluiting	I	R

Tabel 7 RACI Matrix

Proces	Sub-proces	<LeverancierX>	ICTU
Incident Management (gemeld door <LeverancierX>)	Registratie door <LeverancierX>	R, A	I
	Acceptatie door ICTU	I	R
	Oplossen incident / Tussentijdse informatie <LeverancierX> <> ICTU	R	C, I
	Oplossen incident / Tussentijdse informatie ICTU <> <LeverancierX>	C, I	R
	Testen functieherstel	R, A	C, I
	Afsluiting	I	R

Tabel 8 RACI Matrix - gemeld door Leverancier

## 3.3. Problem Management

### 3.3.1. Algemeen

#### Definitie van een Problem

Een probleem omschrijft een ongewenste situatie die de nog onbekende oorzaak van één of meer bestaande of potentiële incidenten aanduidt.

#### Doel

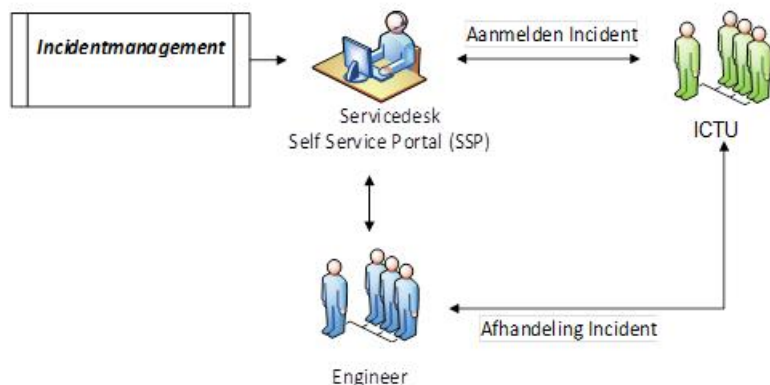
Met het proces Problem Management worden problemen benoemd, geagendeerd en opgelost. Het doel is om fouten in de IT-infrastructuur weg te nemen en te zorgen voor structurele oplossingen om een zo hoog mogelijke stabiliteit te bereiken. Naast het oplossen van problemen heeft het proces ook tot doel om problemen te voorkomen.

We onderscheiden reactief en proactief Problem Management:

- Reactief Problem Management minimaliseert het negatieve effect van verstoringen in de IT infrastructuur op het bedrijfsproces. Men zoekt naar de oorzaak van eerder voorgekomen incidenten en initieert voorstellen om de situatie te verbeteren of structureel te verhelpen.
- Proactief Problem Management is gericht op het voorkomen van incidenten voordat ze voor het eerst optreden. Dit zou gedaan kunnen worden door zwakke plekken in de infrastructuur te identificeren en voorstellen te doen om deze weg te nemen.



### Visualisatie van de samenwerking:



Figuur 3 Problem management

### 3.3.2. Processtappen

#### Acceptatie en Registratie

De problemen worden in de SSP geregistreerd op een wijze die vergelijkbaar is met het aanmaken van een call. In overleg met <LeverancierX> wordt hier een geautoriseerd contactpersoon aan gekoppeld. Deze contactpersoon kan de vorderingen in het Self Service Portal volgen.

Dit kan op basis van:

- *Trendanalyse*  
Indien een Incident veelvuldig voorkomt, zal de Servicedesk hier een trend in ontdekken. Vervolgens wordt er een Problem aangemaakt om dit in onderzoek te nemen. Per maand wordt gekeken of er een toename is van het aantal Incidenten in verhouding tot het totale aantal calls, ten opzichte van de maand ervoor.
- *Incident*  
Problems welke zijn aangemaakt tijdens het incidentproces naar aanleiding van een Incident met High Impact (IHI).

#### Tussentijdse informatie

Een probleemoplosser, of een team van probleemoplossers wordt benoemd om het probleem te onderzoeken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de volgende resources: Medewerkers van ICTU servicedesk, productspecialisten (consultants) en, indien nodig, de leverancier van het product.

De probleemoplosser(s) gaat/gaan samen met de contactpersoon van <LeverancierX> het probleem onderzoeken en bekijken hoe er een definitieve oplossing gevonden kan worden. Indien nodig zal de <LeverancierX> hierbij gegevens aanleveren. Gedurende het onderzoek wordt <LeverancierX> op de hoogte gehouden met call updates in het Self Service Portal.



### Root Cause Analyses (RCA)

Indien het probleem is aangemaakt naar aanleiding van een Incident High Impact zal er een Root Cause Analyses (RCA) worden opgesteld. Een RCA is een probleemoplossingsmethode gericht op het identificeren van de oorzaken van problemen of gebeurtenissen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een RCA-template. Dit document wordt vervolgens toegevoegd aan het Problem.

### Definiëren oplossing

Zodra een oplossing bekend is, wordt deze beschreven en vastgelegd in het Problem. Indien het Problem opgelost kan worden middels een change zal In overleg met <LeverancierX> worden bepaald of een change noodzakelijk en/of gewenst is. Als dit het geval is dan wordt de voorgestelde oplossing afgehandeld in het proces Change Management.

### Afsluiting

De uiteindelijke oplossing wordt vervolgens gedeeld met <LeverancierX> en ICTU Servicedesk. Indien <LeverancierX> de oplossing accepteert, krijgt de call een status hiervoor. Indien de oplossing geïmplementeerd wordt er door <LeverancierX> getest of de oplossing daadwerkelijk ook de definitieve oplossing is. Vervolgens wordt het Problem afgesloten. De oplossing als Known Solution in het Problem en knowlegde base vastgelegd.

### Verantwoordelijkheden

Proces	Sub-proces	<LeverancierX>	ICTU
Problem Management	Registratie door ICTU	I	R, A
	Acceptatie door <LeverancierX>	R	I
	Oplossen problem / Tussentijdse informatie <LeverancierX> <> ICTU	R	C, I
	Oplossen problem / Tussentijdse informatie ICTU <> <LeverancierX>	C, I	R
	Testen functieherstel	R, A	C, I
	Afsluiting	I	R

Tabel 9 RACI Problem management

## **3.4. Change Management**

### 3.4.1. Algemeen

#### Definitie van een change

Een change is een toevoeging, aanpassing of verwijdering van alles dat effect kan hebben op de ICT-infrastructuur en of Dienst(en). Onder changes verstaan wij:

- Standaard changes
- Non Standaard changes

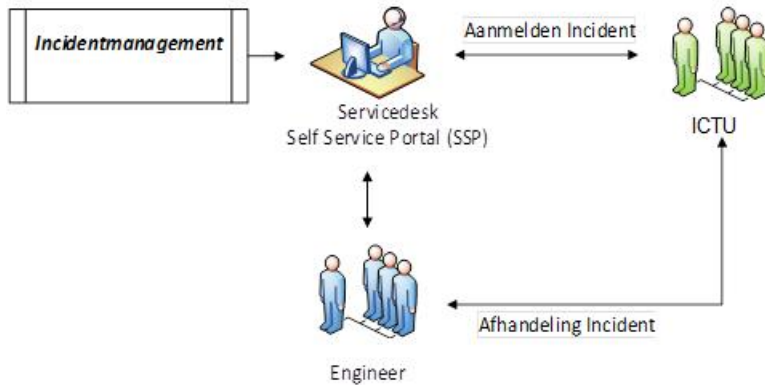
#### Doel

Het proces Change Management zorgt ervoor dat elke wijziging in de ICT-infrastructuur of Dienst(en) op gecontroleerde wijze worden geplant, uitgevoerd en gedocumenteerd. Dit



gebeurt zodanig dat verstoringen en afwijkingen van het dienstenniveau als gevolg van de wijzigingen niet of zo min mogelijk optreden (continuïteit van de dienstverlening).

Visualisatie van de samenwerking:



Figuur 4 Change management

3.4.2. Processtappen

Acceptatie en Registratie

Geregistreerde contactpersonen van <LeverancierX> kunnen een change registreren/aanvragen in SSP bij de Servicedesk. De aanmelder van de change krijgt vervolgens een call-nummer van de change. Bij verdere communicatie over de change, wordt dit nummer gebruikt als referentie. De classificatie en impact wordt getoetst aan de hand van de prioriteit en doorlooptijd tabellen evenals de Risk en Impact tabellen die zijn overeengekomen in het classificatieschema (SLA hoofdstuk 3.3: Change Management).

Tussentijdse informatie

Zowel de ICTU Servicedesk als de ICTU Security Engineer bewaakt de voortgang en werkt de voortgangsstatus bij welke kan worden gevolgd in de SSP. Van <LeverancierX> wordt verwacht dat ICTU wordt geïnformeerd over enige verandering in relatie tot de change. <LeverancierX> en/of de technische contactpersoon van <LeverancierX> moet tijdens het service window beschikbaar zijn om vragen en of informatie verzoeken vanuit ICTU te beantwoorden.

Afsluiting

ICTU gaat samen met <LeverancierX> de resultaten van de RFC evalueren. Indien er geen problemen zijn en de change is naar wens is uitgevoerd, wordt de RFC gesloten. Indien er tijdens de uitvoering van de change problemen naar voren gekomen zijn wordt de change teruggedraaid en wordt de call gesloten. Vervolgens wordt dit aangemeld bij het Problem Management proces of er wordt een nieuwe RFC gedefinieerd.

Verantwoordelijkheden

Proces	Sub-proces	<LeverancierX>	ICTU
Change Management (gemeld door ICTU)	Registratie door ICTU	I	R, A
	Acceptatie door <LeverancierX>	R	I
	Uitvoeren change door ICTU	C, I	R



	Testen change door <LeverancierX>	R	I
	Afsluiting door ICTU	I	R

Tabel 10 RACI Change management

Proces	Sub-proces	<LeverancierX>	ICTU
Change Management (gemeld door <LeverancierX>)	Registratie door <LeverancierX>	R, A	I
	Acceptatie door ICTU	I	R
	Uitvoeren change door <LeverancierX>	R	C, I
	Testen change door <LeverancierX>	R	I
	Afsluiting door <LeverancierX>	I	R

#### 4. Specifieke afspraken & procedures

Hieronder volgt een overzicht van alle afwijkende en aanvullende afspraken & procedures ten opzichte van de ICTU processen.

Algemeen - <LeverancierX>	Afspraak
Algemeen - ICTU	Afspraak
2e lijn toevoegen (Functioneel Beheerders) voor problem management	

Specifieke afspraak met <LeverancierX>

#### 5. Escalatieschema

Escalaties proberen we zoveel mogelijk te voorkomen. Indien er iets in het proces niet naar verwachting verloopt, kan er tijdens en buiten kantoor tijden met ICTU contact opgenomen worden conform onderstaand toelichting.

Tijdens kantoor tijden	Buiten kantoor tijden
Tijdens kantoor uren kan contact opgenomen worden met de Contract	In geval van een escalatie buiten kantoor tijd dient er contact



<p>manager. Dit kan zowel door &lt;LeverancierX&gt; als door de betrokken ICTU medewerker gebeuren. Bovendien leidt het overschrijden van afgesproken servicelevels automatisch tot escalatie. Veel voorkomende redenen voor escalatie zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voortgang is naar mening van de klant te laag.</li> <li>• De specialist onderkent een probleem.</li> <li>• De communicatie tussen beide partijen verloopt niet optimaal.</li> </ul> <p>De Contract manager fungeert als eerste aanspreekpunt. Hij zal proberen om de dreigende escalatie te voorkomen. Indien dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan heeft de contracthouder van &lt;LeverancierX&gt; de mogelijkheid, afhankelijk van urgentie, contact op te nemen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICTU's Incident-, Problem- of Change Manager.</li> <li>• ICTU's Manager Servicedesk,</li> <li>• Directeur bedrijfsvoering ICTU.</li> </ul>	<p>opgenomen te worden met de ICTU Waakdienst (Indien in de toekomst ingericht). Deze zorgt ervoor dat er direct iemand wordt opgeschakeld om &lt;LeverancierX&gt; van dienst te zijn en de escalatie verder te begeleiden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een escalatie buiten kantoor tijd kan alleen in geval van een Incident met Prioriteit Kritiek.</li> </ul>
--	--

Tabel 11 Escalatieschema

#### Informereren Incident-, Problem- of Change Manager

De Incident-, Problem- of Change Manager wordt geïnformeerd over het feit dat er met betrekking tot een specifieke call overschrijding van het afgesproken level dreigt. Hierbij het volgende vermeld:

1. Call nummer
2. Voorstel gewenste acties
3. Inschatting van de benodigde resources (tijd, medewerker, niveau)

Indien ICTU de call wenst te escaleren zal er ook naar de gewenste actie gevraagd worden. De dienstdoende Incident-, Problem- of Change Manager zal contact opnemen met de contactpersoon van die de escalatie heeft gemeld.

#### Toewijzing extra resources en/of opschakelen fabrikant

De Incident-, Problem- of Change Manager zal op basis van de bij hem bekende gegevens actie ondernemen. <LeverancierX> zal direct worden geïnformeerd. Hierbij zullen ten minste de volgende gegevens worden vermeld:

- De acties die zullen worden uitgevoerd,

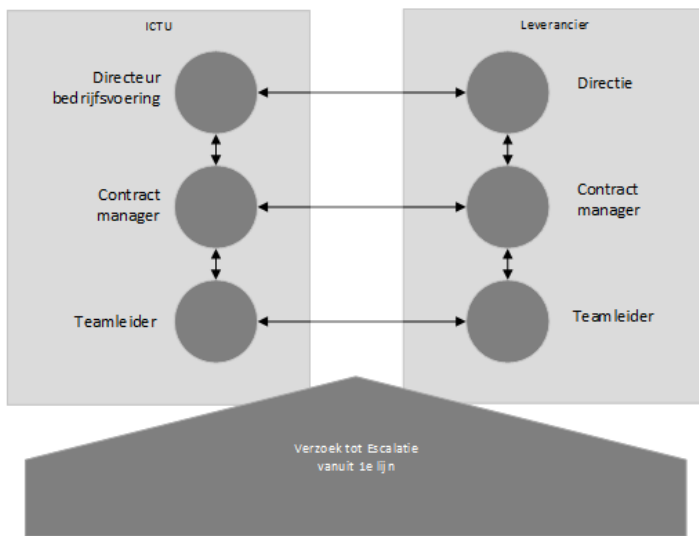


- Een inschatting van de tijd die nog nodig is om het probleem op te lossen,
- Specifieke afspraken tussen de ICTU en <LeverancierX> met betrekking tot dit specifieke incident.

### Aanbieden van oplossingen

In nauw overleg tussen <LeverancierX> en ICTU zal er een (tijdelijke) oplossing of work around worden gerealiseerd. In beginsel bepaald de klant of de oplossing afdoende is en de call kan worden gesloten. Zolang er geen oplossing beschikbaar is zal de klant worden geïnformeerd over de voortgang tot wanneer er wel een werkende oplossing is gevonden.

### Escalatiematrix



*Figuur 5 Escalatiematrix*



## 6. Ondertekening

<LeverancierX> en ICTU verklaren hierbij akkoord te gaan met dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Aldus opgemaakt in tweevoud, te <plaats> op <datum>.

### Voor <LeverancierX>:

Naam: Contact<LeverancierX>  
Functie: Contract- en Contract manager ICT  
Datum: .....  
Plaats: .....  
Handtekening: .....

### Voor ICTU

Naam: <ContactICTU>  
Functie: Contract manager  
Datum: .....  
Plaats: .....  
Handtekening: .....



## Bijlagen

In de bijlagen staan de klant specifieke afspraken. Bij wijzigingen in het DAP worden de bijlagen aangepast en vervalt de vorige betreffende bijlage.



## Bijlage A: Autorisatie en contactgegevens

ICTU Contractmanager voor <LeverancierX>

<LeverancierX> Contractmanager voor ICTU
<ContactICTU> Mobiel: 06 – 2333333 E-mail:

Algemene gegevens ICTU	
Bezoekadres	ICTU Wilhelmina van Pruisenweg 104 2595 AN Den Haag

Algemene gegevens <LeverancierX>	
Bezoekadres	<LeverancierX> Straat Postcode plaats
Postadres	<LeverancierX> Postbus 123

Alle gedetailleerde contactgegevens van <LeverancierX> zijn opgenomen in het Self Service Portal.

Deze contactpersonen zijn gerechtigd om contact op te nemen met <LeverancierX> Servicedesk voor het plaatsen van een call. Indien een niet geregistreerd contactpersoon om gegevens vraagt, nemen wij contact op met de contractmanager van de SLA. Alleen de contractmanager zijn gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in deze lijst van contactpersonen.<sup>1</sup> De contracthouder kan beheer uitvoeren op de autorisatie van bepaalde activiteiten in de portal.

<sup>1</sup> De contactpersonen uit dit DAP worden éénmalig opgevoerd. Wijzigingen vinden plaats middels een call. In het Self Service Portal staan de meest recente lijst van contactpersonen.



Contracthouder(s)

Naam	Functie	Telefoonnr.	E-mailadres
	Contractmanager		
	Team Manager ICT		

Andere contactpersonen

Naam	Functie	Telefoonnr.	E-mailadres
Servicedesk		06-12345678	
	Information Security Officer	06-12345678	
	Teammanager Functioneel beheer	06-12345678	

Contactpersonen t.b.v. overleg

Overlegvorm	<LeverancierX>	ICTU	Frequentie
<b>Strategisch</b>	Manager ICT en/of Contract- en Contract manager ICT	Accountmanager en/of Contract manager	4x per jaar
<b>Tactisch</b>	Information Security Officers	ERP beheerder	4x per jaar
<b>Operationeel</b>	Servicedesk	Servicedesk	Dagelijks

ICTU contactpersonen t.b.v. escalatie

Escalatiepunt	Naam	Telefoonnr.	E-mailadres
1.	<ContactICTU>	06-12345678	

<LeverancierX> contactpersonen t.b.v. escalatie

Escalatiepunt	Naam	Telefoonnr.	E-mailadres
1.			
2.			
3.			



## Bijlage B: Overzicht standaard changes

Hieronder is het overzicht van de standaard changes van <LeverancierX>. Gedurende de looptijd van de afgenomen dienst(en) kunnen er andere standaard changes gedefinieerd worden.

- <gebruikersaccount en/of rechten add/change/delete>
- <Modules activeren of deactiveren>
- <SSP - Aanvraag operationele activiteit>
- <SSP - Behandelaar rechten wijzigen>
- <....>

