



Logius
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Dossier Afspraken en Procedures

DAP

Logius Standaard Platform

Behorende bij de Dienst Standaard Platform

Met : Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat/directie informatie
en Exploitatie

Datum : 8 februari 2023

Versie : 5.1

1	Inleiding	3
1.1	<i>Looptijd</i>	3
1.2	<i>Beheer van het DAP</i>	3
2	Processen en procesmanagement	4
2.1	<i>Standaard wijzigingsverzoeken</i>	4
2.2	<i>Niet standaard wijzigingen/ nieuwe diensten</i>	4
2.3	<i>Incidenten</i>	5
2.4	<i>Problems</i>	6
2.5	<i>Financiën</i>	6
3	Afspraken en procedures	7
3.1	<i>Algemeen</i>	7
3.2	<i>In gebruik-name van het Standaard Platform</i>	7
3.3	<i>Uitrol configuratie en applicatie</i>	8
3.4	<i>Inregelen bereikbaarheid applicatie</i>	8
3.5	<i>Testen</i>	8
3.6	<i>Beheer en onderhoud</i>	9
3.6.1	Onderhoudswindow en releaseplanning	9
3.6.2	Versiebeheer Componenten	10
3.6.3	Bij- en afschalen van clusterresources	10
3.6.4	Back-up & restore	10
3.7	<i>Resource mutaties met grote omvang</i>	10
4	Communicatie en overleg	12
4.1	<i>Algemeen</i>	12
4.2	<i>Rapportage</i>	12
4.3	<i>Escalatie</i>	12

1 Inleiding

Voor u ligt het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) bij de dienst Standaard Platform. Het beschrijft - op operationeel niveau - de werkafspraken tussen de Afnemer en de dienstverleningsorganisatie van de dienst Standaard Platform zoals vastgelegd in de Dienstbeschrijving Standaard Platform en de SLA Standaard Platform en met elkaar overeengekomen met het ondertekenen van de DVO. In het vervolg wordt deze dienstverleningsorganisatie aangeduid met SP-team.

Dit DAP is gerelateerd aan de volgende documenten:

- Dienstverleningsovereenkomst (DVO)
- Dienstbeschrijving Standaard Platform
- Servicelevel Agreement Standaard Platform (SLA)
- Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
- Verwerkersafspraken.

1.1 Looptijd

De looptijd van het DAP is gelijk aan de looptijd van de DVO. Gedurende de looptijd kan dit DAP op de in paragraaf 1.2 beschreven wijze worden gewijzigd.

1.2 Beheer van het DAP

Het DAP is een levend document en het kan in de loop van de tijd veranderen, aangevuld worden of delen kunnen niet langer van toepassing zijn. In die gevallen kan er praktisch worden omgegaan met wijzigingen op dit document. Daarbij wordt altijd in acht genomen dat wijzigingen alleen met wederzijdse instemming kunnen worden doorgevoerd.

Het beheer van het DAP is in handen van Logius. Wijzigingen op dit document doorlopen de onderstaande stappen:

Stap 1: De wijziging wordt geïnitieerd door één van beide partijen. De voorgestelde wijziging wordt schriftelijk geformuleerd.

Stap 2: Het voorstel wordt vervolgens door beide partijen beoordeeld op haalbaarheid, en de impact van het voorstel wordt onderzocht. Partijen zijn afzonderlijk verantwoordelijk voor het verkrijgen van goedkeuring binnen de eigen organisatie.

Stap 3: Op grond van de resultaten van voorgaand onderzoek wordt in onderling overleg een definitieve beslissing over het voorstel vastgesteld.

Overeengekomen wijzigingen in het DAP worden door de beheerder van het DAP, direct na wederzijds akkoord, in het DAP vastgelegd.

2 Processen en procesmanagement

In dit DAP worden de afspraken en procedures op het koppelvlak tussen Afnemer en het SP-team beschreven. De procedures binnen de organisatie van Afnemer worden in dit document buiten beschouwing gelaten.

2.1 Standaard wijzigingsverzoeken

Standaard dienstverlening wordt aangevraagd op het selfserviceportaal van TOPdesk:

<https://topdesk.sp-cloudservices.nl/>

Kies daarbij voor de knop "Standaard aanvraag SP". Het formulier wijst u vervolgens de weg. Een overzicht van de standaard wijzigingen is te vinden in bijlage B.

Indien het een Standaard Wijziging betreft met een financiële component wordt deze wijziging automatisch verwerkt zonder tussenkomst van een getekende offerte. Volgens afspraak is de indiener van de wijziging gemachtigd om namens haar organisatie de aanvraag in te dienen. De wijziging wordt door het SP-team ingepland als onderdeel van Continuous Operations van het team. Maandelijks wordt de afname van de producten/diensten aan Afnemer gerapporteerd.

2.2 Niet standaard wijzigingen/ nieuwe diensten

In sommige gevallen volstaat de standaard dienst niet of niet helemaal. Dan kan een verzoek ingediend worden om bestaande diensten aan te passen of om nieuwe dienstverlening te vragen.

Niet standaard wijzigingen of nieuwe dienstverlening wordt aangevraagd op het selfserviceportaal van TOPdesk:

<https://topdesk.sp-cloudservices.nl/>

Kies daarbij voor de knop "Overige aanvraag ". Het formulier wijst u vervolgens de weg.

Bij nieuwe dienstverlening zal in eerste instantie de architect en de Product Owner van het team worden ingelicht om te bepalen of de aangevraagde dienstverlening past binnen de al bestaande diensten en/of deze generiek inzetbaar is waardoor meerdere afnemers er hun voordeel mee kunnen doen. Als dat niet het geval is dan wordt de aanvraag afgewezen en wordt Afnemer daarover geïnformeerd met een onderbouwing. Indien het passend is wordt de aanvraag als mogelijk feature op de agenda gezet van het eerstvolgende Route Kaart Overleg. Dit overleg heeft tot doel om de wensen en behoeften van afnemers te inventariseren en te prioriteren. Dit overleg vindt ieder kwartaal plaats en dient als input voor het komende Program Increment (PI) event. Op dit event wordt de planning vastgesteld waarbij afnemers, de teams van Logius en leveranciers gezamenlijk afspraken maken over de uitvoering. (zie <https://www.logius.nl/onze-organisatie/safe-bij-logius/het-routekaartoverleg-bij-logius>).

Als een feature eenmaal is opgenomen in de PI planning zijn er zogenaamd System

Demo's waarin de realisatie van de feature kan worden gevolgd. De System Demo is een event waarin de features worden geëvalueerd met belangrijke Stakeholders. De System Demo vindt iedere 2-wekelijkse iteratie/sprint plaats, bij voorkeur aan het einde van de Sprint. Afnemers en eventuele andere stakeholders geven feedback op de opgeleverde (deel)producten. Het doel van de System Demo is om de waarde te toetsen, de voortgang te meten en zo nodig bij te sturen.

2.3 Incidenten

Een Incident kan worden ingediend op het Selfserviceportaal van Topdesk:

<https://topdesk.sp-cloudservices.nl/>

Na registratie ontvangt de Indiener een e-mail met daarin het Incident en een referentienummer van de registratie. In de topdeskportal wordt de prioriteit bepaald aan de hand van de door u gekozen impact en prioriteit.

In hoofdstuk 4 staat vermeld welke medewerkers van Afnemer geautoriseerd zijn om Incidenten te mogen indienen.

Van eindgebruikers van applicaties wordt verwacht dat zij bij incidenten contact opnemen met hun helpdesk. Indien deze helpdesk aan de eindgebruiker geen assistentie kan verlenen, kan een functioneel beheerder of applicatie-/netwerkbeheerder contact opnemen met Afnemer (indien van toepassing) middels een melding in TOPdesk.

Incidenten worden op basis van prioriteiten afgehandeld. Prioriteitstelling vindt plaats op basis van de in SLA beschreven criteria.

Het incidentmanagementproces bij de het SP-team kent de volgende triggers:

- Vanuit Afnemer naar SP-team: Incident door Afnemer geregistreerd in TOPdesk.
- Vanuit SP-team: Incident geregistreerd door SP-team zelf (bijvoorbeeld door actie op monitoring alert). Het incident wordt direct opgepakt door het SP-team en verholpen. Indien de verstoring niet direct is af te handelen en het heeft impact op de afnemer dan wordt dit in het #General kanaal op Slack gecommuniceerd en het incident wordt als Bug ticket in JIRA geregistreerd. De Product Owner bepaalt de prioriteit en plant het ticket in een sprint.

Als de trigger een vanuit het SP-team geconstateerde major incident is, wordt Afnemer hiervan binnen 1 uur na registratie via Slack op de hoogte gebracht.

Hieronder schematisch een overzicht van het type support gedurende de serviceopeningstijd technische openingstijd.

Serviceopeningstijd	Prio	Support	Aanmelding	Scope
8:00 tot 17:00 uur	P2 t/m P4	Actief	TOPdesk	Niet productie clusters
8:00 tot 17:00 uur	P1	Actief	TOPdesk en Slack (*)	Productie cluster
17:00 tot 8:00 uur	P1	Passief (geen actieve monitoring)	Via stand-by manager Logius (**)	Productie cluster

(*) In TOPdesk kan hooguit een P2 worden gemeld. Bij een major incident is eerst contact nodig met het SP-team. Tijdens kantoortijden kan dat via het afnemer specifieke slackkanaal. Het SP-team zet in geval van een major incident het betreffende TOPdesk ticket naar P1.

(**) Na 17:00 uur wordt enkel support geleverd op major incidenten. Als dit zich aandient kan door de contactpersoon van Afnemer (zie bijlage A contactgegevens) contact worden gelegd met de stand-by manager via het nummer 0900-555 45 55.

2.4 Problems

Op basis van geregistreerde incidenten en trendanalyses van logging en events vindt analyse plaats en wordt getracht oorzaak/probleem van 1 of meer incidenten/verstoringen te achterhalen. De root cause analysis (RCA) wordt bij major incidenten standaard uitgevoerd en aan afnemer verstrekt indien er impact voor afnemer is. Het problemmanagement richt zich op het identificeren en controleren/beheersen van het probleem. Het bevat o.a. het beschrijven van work-arounds en known errors.

Work-arounds, Known errors en RCA's worden aangeboden aan de Product Owner van het SP-team. Waarna deze in overleg met de Afnemer(s) de verdere afhandeling bepaalt. Dat kan zijn dat er een aparte story op de backlog of sprint wordt geplaatst om de work-around te realiseren en/of dat er een structurele oplossing komt.

Als Afnemer een Problem wil laten registreren kan dat door een mail te sturen aan de Servicemanager van het SP-team (servicemanagement-sp@logius.nl) met opgave van reden.

2.5 Financiën

Het proces om de kosten van de dienstverlening te verrekenen volgt de onderstaande tijdslijnen:

- 1 oktober van jaar Y: Memory en Storage voor komend jaar (=Y+1) bekend bij Logius.
- 1 november van jaar Y: Kostenoverzicht met daarin de te budgetteren kosten voor jaar Y+1 door Logius aan Afnemer verstrekt.
- 31 december van jaar Y: Factuurgegevens door Afnemer aangeleverd aan Logius naar de servicemanagement-sp@logius.nl mailbox.
- In maart van jaar Y+1: Facturatie van de jaarkosten uit het kostenoverzicht in een voorschotnota. Gelijktijdig factureert Logius de delta van jaar Y om de werkelijke kosten te verrekenen van jaar Y (ingående vanaf 2024).

3 Afspraken en procedures

3.1 Algemeen

De activiteiten en de daarbij behorende afspraken en procedures voor het gebruik van het Standaard Platform komen in onderstaande paragrafen aan de orde. De indeling is gebaseerd op het in gebruik nemen van een omgeving, het uitrollen van de applicatie en haar configuratie, het inregelen van de bereikbaarheid van die applicatie en het beheer van zowel de omgeving als de componenten. Alle onderkende activiteiten worden in een RACI-matrix bij de paragraaf beschreven. Deze matrix maakt de afbakening van verantwoordelijkheden helder.

Het gaat om de volgende letters R, A, C of I, die staan voor:

- **R** (Responsible): Degene(n) die het werk doet/ doen. Verantwoording wordt afgelegd aan de persoon die accountable is.
- **A** (Accountable): Degene die (eind)verantwoordelijk is. Als het erom gaat, moet hij/zij het eindoordeel kunnen vellen, veto-recht hebben.
- **C** (Consulted): Iemand die (vooraf) geraadpleegd wordt. Is twee-richting communicatie. Deze persoon geeft (mede) richting aan het resultaat, hij/ zij wordt voorafgaand aan beslissingen of acties geraadpleegd.
- **I** (Informed): Iemand die (achteraf) geïnformeerd wordt over de genomen beslissingen, over de voortgang, bereikte resultaten enz. Dit is één-richting communicatie.

Partij/Rol	Afkorting	Invulling
Eindgebruiker/Klant	KL	DCO, DGMI, DGWB, IenE
Afnemer (=Opdrachtgever)	A	IenE
Leverancier/Applicatie ontwikkelaar	L	Cadran, Maykin Media, Geodan
Technisch Applicatie beheer	TAB	Cadran 'Maykin Media, Geodan
Functioneel Applicatie beheer	FAB	IenE Beheer
Systeembeheer (lees: Logius SP)	SB	SP-team

(Hoofdstuk 4 Communicatie en Overleg beschrijft per partij/rol de bijbehorende contactpersonen).

3.2 In gebruik-name van het Standaard Platform

	Activiteit	KL	A	L	TAB	FAB	SB
1	Opleveren SP omgeving(en) conform SLA		A				R
2	Toegang verlenen tot SP omgeving(en)		C	I	I	I	A/R
3	Controleren opgeleverde SP omgeving conform opdracht		A	R	C		C
4	Uitvoeren van gebruikersbeheer van Leverancier & Applicatiebeheer		C	I	I	I	A/R
5	Uitreiken van VPN gebruikersnaam, wachtwoord en standaard config file aan Leverancier & Applicatiebeheer		A	I	I		R
6	Valideren en in gebruik nemen van VPN inclusief 2FA		A	R	R		I
7	Aanmaken van initiële gebruiker voor gebruikersbeheer Functioneel Beheer		A		R	I	
8	Uitvoeren van applicatief gebruikersbeheer inclusief gebruikersbeheer t.b.v. functioneel beheer	A/R					

3.3 Uitrol configuratie en applicatie

	Activiteit	KL	A	L	TAB	FAB	SB
1	Aanleveren van applicatie-images in SP Image Registry conform aansluitvoorwaarden (CNA08(*))		A	R	C		C
2	Aanleveren applicatie images en applicatieconfiguratie (uitrol, applicatie, db -en testscripts en documentatie) (CNA011)		A	R	C		C
3	Valideren security van applicatie-images volgens SP aansluitvoorwaarden (CNA010)		I	I		I	A/R
4	Valideren applicatie-images op SP aansluitvoorwaarden		A		C	R	I
5	Uitrollen applicatie naar Test (CNA013)		A	R			C
6	Uitrollen configuratie naar Test (CNA012)		A	R			C
7	Goedkeuren van applicatie images t.b.v. ophalen en uitrollen naar PRD	A	I		R		
8	Valideren van automatisch opgehaalde images in de SP Productie Registry (CNA016)		A		R		I
9	Ophalen van applicatieconfiguratie van Test GIT pipeline naar Productie GIT pipeline (CNA017)		A		R		I
10	Inlezen stamgegevens (is onderdeel van automatisch uitrollen van de applicatie)		A			R	
11	Valideren stamgegevens	A				R	
12	Uitrollen van applicatie naar Productie (CNA019)	I	A		R		
13	In applicatieconfiguratie aanmelden dat de applicatieve data geback-uped moet worden		A	R			
14	Realiseren van applicatieve "healthcheck-URL", zodat applicatie gemonitord kan worden (CNA037)		A	R	C		I

(*) De afkorting CNA refereert naar de Aansluitvoorwaarden SP (CNA staat voor Containerized Aansluitvoorwaarden).

3.4 Inregelen bereikbaarheid applicatie

	Activiteit	KL	A	L	TAB	FAB	SB
1	Valideren/ in gebruik nemen van interne DNS (VPN)		A	R			
2	Testen van de standaard aanwezige lets encrypt certificaten in Test		A	R			
3	Aanvragen en plaatsen van eigen servercertificaat in acceptatie/ productie		A	C		R	I
4	Aanvragen van certificaatrevocatie (eigen servercertificaat)		A			R	
5	Aanvragen van certificaat verlenging (eigen servercertificaat)		A			R	
6	Beschikbaar stellen van publiek IP-adres t.b.v. ontsluiting op internet		A				R
7	Configureren van externe DNS op publiek IP-adres		A			R	
8	Aanvragen van Load Balancer configuratie t.b.v. ontsluiting op internet (Whitelisting)		A			R	
9	Uitvoeren van Load Balancer configuratie t.b.v. ontsluiting op internet (Whitelisting)		A				R

3.5 Testen

	Activiteit	KL	A	L	TAB	FAB	SB
1	Verzoeken van uitvoeren van automatische performance tests i.v.m. vrijwaring	A	R	C		I	C
2	Uitvoeren van automatische performance tests in Test in overleg ivm vrijwaring		A	R		I	I
3	Uitvoeren van automatische performance tests in Productie in overleg ivm vrijwaring		A	C		R	I
4	Oplossen van performance fouten in Test		A	R		I	R
5	Uitvoeren van officiële PEN test	A	R				I
6	Uitvoeren van disaster-recovery test t.b.v. productiedata ("RPO") en systeem ("RTO").		A			R	C
7	Uitvoeren van Productie acceptatietest in Productie	A	I	C	R	R	I
8	Accepteren van de applicatie	A/R	C			C	

3.6 Beheer en onderhoud

	Activiteit	KL	A	L	TAB	FAB	SB
1	Monitoren van draaiende applicatie o.b.v. healthcheck-URL	I	A			R	
2	Ontvangen en analyseren van applicatieve monitoring alerts (1e lijn)		A		R		
3	Oplossen van ontvangen applicatieve monitoring alert - incident (1e lijn)		A		R		
4	Oplossen van ontvangen applicatieve monitoring alert - incident (2e lijn)		A				R
5	Onderhouden van draaiende applicatie containers in Test		A	R			
6	Onderhouden van draaiende applicatie containers in Productie		A		R		
7	Onderhouden van draaiende SP componenten in Test (zie 3.6.1)						A/R
8	Onderhouden van draaiende SP componenten in Productie (zie 3.6.1)						A/R
9	Klaarzetten van nieuwe versie van SP component + informeren van betrokken partijen			I	I	I	A/R
10	Vervangen van oude naar nieuwe versie van SP component in de applicatie			R	A		C
11	Klaarzetten van nieuwe versie van 'bring your own' component		A	R	C		
12	Vervangen van oude naar nieuwe versie van 'Bring your own' component in de applicatie			R	A		
13	Oplossen incident op SP component (Bouwsteen) in applicatie in productie (afh van open source community)						A/R
14	Oplossen incident op SP component (dienst) in applicatie in productie						A/R
15	Verzoek tot bij- en afschalen van clusterresources (RAM, CPU, Storage)	A	C	I	C	R	C
16	Uitvoeren van bij- en afschalen van clusterresources (RAM, CPU, Storage)	I	I	I	C	A	R
17	Onderhouden van database structuur incl. migratie		A	R	R		
18	Controleren performance tuning		A	R	R		R
19	Hardenen van applicatie		A	R			
20	Onderhouden van applicatie incl. code kwaliteit, tests, documentatie en opzet van configuratie.		A	R			
21	Automatisch backupper van "cluster state" (alle draaiende Kubernetes objecten)						A/R
22	Automatisch backupper van applicatieve data				A/R		

3.6.1 Onderhoudswindow en releaseplanning

Ten behoeve van Afnemer wordt een onderhoudswindow gehanteerd op maandagavond van 17.00 tot 23.00 uur. In dit window wordt gepland onderhoud uitgevoerd. Dit onderhoud kan betrekking hebben op:

- Security patching,
- Releases van updates/upgrades van onderdelen van de dienst Standaard Platform.
- Onderliggende infrastructurele componenten.

Als het om een grote clusterupgrade gaat dan is het window onvoldoende en moet er rekening worden gehouden met uitloop tot 7.00 uur de volgende ochtend.

De releaseplanning wordt beschikbaar gesteld op het kanaal #general in de technische community (Slack) alwaar alle ontwikkelaars en beheerders toegang toe hebben.

Soort	Wanneer	Communicatie
(Security) patches	Minimaal de donderdag voorafgaand aan het onderhoudsmoment	Slack
Updates	Minimaal 1 week voorafgaand aan het onderhoudsmoment	Slack
Upgrades	Minimaal 1 maand voorafgaand aan de upgrade	e-mail/Slack

Dit periodiek onderhoud en de eventuele impact voor afnemer staat beschreven op de Gitlab onderhoudspagina:

<https://gitlab.cicd.overheid.standaardplatform.rijksapps.nl/sp-docs/publiek/-/wikis/sp-beheer/Onderhoud-SP>

Component	Communicatie	Upgrade uitgevoerd door:
(onderdelen) dient SP	Worden via #Releases kanaal aangekondigd.	Logius SP-team
Operators	Worden via #Releases kanaal aangekondigd.	Afnemer voert uit, Logius SP stelt component beschikbaar

Om na onderhoud de werking van de SP componenten te garanderen worden er geautomatiseerd testen uitgevoerd op een aparte eigen SP applicatie. Tevens zijn er automatische testen (risico gebaseerd) om het onderhoud van onze cloud provider in hetzelfde onderhoudswindow te controleren.

Van Afnemer wordt verwacht dat ze de impact van onderhoud op haar applicatie(s) minimaliseert door de applicaties hoog beschikbaar uit te voeren volgens de best practices van Kubernetes (<https://kubernetes.io/docs/home/>).

3.6.2 Versiebeheer Componenten

De Componenten-pagina op GitLab (<https://gitlab.cicd.overheid.standaardplatform.rijksapps.nl/sp-docs/publiek/-/wikis/architectuur/Componenten>) bevat actuele versies en informatie over de einddatum van support op oude versies. Deze pagina bevat ook per component de patch cyclus (bijv. "elke maand aan het begin van de maand"). Gebruikers van het Standaard Platform worden geacht deze pagina regelmatig te raadplegen.

3.6.3 Bij- en afschalen van clusterresources

Het wijzigen van capaciteit is een standaard wijziging met een financiële impact. Een wijzigingsverzoek in Topdesk volstaat om rekencapaciteit bij of af te schalen. (zie ook paragraaf 2.1).

3.6.4 Back-up & restore

Een verzoek tot restore van een back-up wordt ingediend, door een gemandateerde, via de Selfserviceportaal TOPdesk:

<https://topdesk.sp-cloudservices.nl/>

Kies daarbij voor de knop "Standaard aanvragen". Het formulier wijst u vervolgens de weg. Alleen mogelijk indien er autorisatie is om wijzigingen in TOPdesk in te dienen.

De Servicelevels en normen behorende bij back-up & restoren staan beschreven in de SLA.

3.7 Resource mutaties met grote omvang

Wanneer Afnemer grote wijzigingen door wil voeren in resource gebruik, dan dient dit tijdig door te worden gegeven. Reden daarvan is tweeledig:

- 1) Gevolgen voor andere Afnemers van het SP. Een majeure afname/daling van 500 GB aan memory in GB RAM of meer wordt 6 maanden vooraf door Afnemer aan SP aangekondigd.
- 2) Aanbod van hardware-resources op de markt: Voor de aanvraag van grote

hoeveelheid aan resources is het Standaard Platform afhankelijk van haar IaaS provider. Vanwege ontwikkelingen in de markt kan het zijn dat de huidige IAAS-provider, ODC-Noord, niet in de gelegenheid is om tijdig voldoende resources beschikbaar te stellen.

4 Communicatie en overleg

4.1 Algemeen

In onderstaande tabel wordt per onderwerp aangegeven welke rol(len) met elkaar te maken hebben of welke rol(len) van belang is/zijn. In Bijlage A Contactpersonen wordt de rol gekoppeld aan de persoon.

	Rol Afnemer	Rol SP-team Logius
Routekaart overleg (RKO) (1x per kwartaal)	Contractmanager	n.v.t.
System demo (1x per kwartaal)	Functioneel Beheerder	n.v.t.
PI Planning (1x per kwartaal)	Contractmanager	n.v.t.
Strategisch/ tactisch/ operationeel overleg (ad hoc)	Contractmanager	<n.t.b.>
Escalatie niveaus		
1e niveau	Desbetreffende medewerker/ servicemanager	Desbetreffende medewerker
2e niveau	Teamleider servicemanagement	Product Owner
3e niveau	Contractmanager	Servicemanager/Business Consultant
4e niveau	Afdelingshoofd BI	Productmanager
5e niveau	Directeur IenE	Directeur Logius
Mandaten ondersteunende systemen		
Let op: TOPdesk accounts met autorisatie om <u>wijzigingen</u> in te dienen hebben financieel (bestel) mandaat vanuit Afnemer.		
TOPdesk Incidenten (<P1)	Alle medewerkers uit bijlage A	
TOPdesk Incidenten (P1)	Medewerkers uit bijlage A met ('P1') als toevoeging.	
TOPdesk Wijzigingen	Medewerkers uit bijlage A met ('W') als toevoeging.	

4.2 Rapportage

Maandelijks rapporteert het SP-team de afname van de diensten/producten en daarbij behorende serviceniveaus en werkelijke kosten.

4.3 Escalatie

Doel van de escalatieprocedure is het informeren van een hiërarchisch hoger niveau over dreigende en opgetreden ernstige situaties (management op basis van exceptie), management aandacht te verkrijgen of vergroten dan wel besluitvorming te forceren.

Een escalatie is van toepassing ingeval zich één van de volgende situaties voordoet:

- De dienstverlening wordt structureel niet nagekomen.
- De dienstverlening wordt ingrijpend verstoord.
- Er vinden voor langere tijd afwijkingen plaats op de belangrijkste onderdelen van de dienstverlening.
- Een uitzonderlijke situatie heeft een negatieve invloed op de dienstverlening aan een (groot) aantal gebruikers van Afnemer en/of heeft een groot afbreukrisico voor de bedrijfsvoering van Afnemer tot gevolg.
- Een klacht kan niet naar tevredenheid wordt afgehandeld.

Geschillen en relevante informatie worden schriftelijk vastgelegd. Escalatie kan alleen met wederzijds medeweten/ instemmen plaatsvinden (het kan dus niet dat een partij eenzijdig escaleert en de andere partij niet op de hoogte is van de escalatie). Indien de escalatie op een bepaald niveau niet tot oplossing van het geschil leidt, wordt het volgens bovenstaande escalatietabel op een hoger niveau gebracht.

Bijlage A Contactgegevens

Rollen Logius	Naam	E-mail	Telefoon
Productmanager	Eric Schneider	Eric.schneider@logius.nl	06-22 54 05 54
Business Consultant	Judith van de Erve	Judith.vande.erve@logius.nl	06-15 06 88 17
Product Owner	Manuela Veldman	Manuela.veldman@logius.nl	06-47 87 03 50
Servicemanager	Mischa Pijnenburg	Mischa.Pijnenburg@logius.nl	06-52 35 42 30

De medewerkers met rechten in TOPdesk voor Wijzigingen (en daarmee bestelmandaat) zijn in onderstaande tabel voorzien van een (W) achter de naam.

Rollen Afnemer	Naam	E-mail	Mandaat	Telefoon
Directeur IenE	Mirjam Werges	Mirjam.werges@minienw.nl		06-51 84 91 58
Contractmanager	Miena Boedhoe	Miena.boedhoe@minienw.nl	W, P1	06-15 35 91 79
Teamleider SM	Alwin Schrooten	Alwin.Schrooten@minienw.nl		06-24 76 57 00
Newsroom (DCO)				
funct. Appl.beh.	Maurice Snel	Maurice.snel@minienw.nl	W, P1	06-11 79 40 67
Tech. Appl. Beh.	Alex de Landgraaf	alex.delandgraaf@maykinmedia.nl		06 16 84 40 84
WBEZ/WBA (DCO)				
funct. Appl.beh.	Evelien van Rijswijk	Evelien.van.Rijswijk@minienw.nl	W, P1	06-14 21 81 30
Tech. Appl. Beh.	Alex de Landgraaf	alex.delandgraaf@maykinmedia.nl		06 16 84 40 84
NAS (DGWB)				
funct. Appl.beh.	Maurice Snel	Maurice.snel@minienw.nl	W, P1	06-11 79 40 67
Tech. Appl. Beh.	Jelle Huisman	jhn@cadran.nl		06-30 01 02 21
REV (DGMI)				
Coordinator REV	Rianne Dobbelsesteen	Rianne.dobbelsesteen@minienw.nl		06-52 59 51 84
Tech. Appl. Beh.	Onno Bleyenga	Onno.bleyenga@geodan.nl		06-42 39 23 09

Rollen Afnemer	Naam	E-mail	Mandaat	Telefoon
Tech. Appl. Beh.	Huub Fleuren	Huub.fleuren@geodan.nl		06-12 49 25 12
Tech. Appl. Beh.	Jelle Galgenbeld	Jelle.galgenbeld@geodan.nl		06-82 40 13 82
Tech. Appl. Beh.	Yorick Kooij	Yorick.kooij@geodan.nl		06-12 85 58 11
Tech. Appl. Beh.	Peter van den Berg	Peter.van.den.berg@geodan.nl		06-53 11 78 65

Bijlage B Lijst van standaard wijzigingen

Wanneer het gaat om één van onderstaande wijzigingen dan betreft dit een standaard wijziging. Deze kunnen alleen door een gemandateerde namens de Afnemer worden ingediend.

SP/CA/overig	TOPdesk categorie	TOPdesk formulier
SP	Klantomgeving	Nieuwe klantomgeving
SP	Klantomgeving	Verwijderen klantomgeving
SP	Klantomgeving	Dedicated nodes
SP	Klantomgeving	Nieuwe namespace
SP	Klantomgeving	verwijderen namespace
SP	Klantomgeving	resource quota in namespace wijzigen
SP	Klantomgeving	nieuw service account in namespace
SP	Toegang	Nieuw account Standaard Platform
SP	Toegang	Enable disabled account
SP	Toegang	Aanpassen account Standaard Platform
SP	Toegang	Verwijderen account Standaard Platform
SP	Toegang	nieuw TOPdesk account
SP	Toegang	Verwijderen TOPdesk account
SP	Toegang	Wachtwoord reset
SP	Toegang	TOTP reset
SP	Harbor	Storage quota Harbor aanpassen
SP	Mail relay	Toevoegen domein aan mail relay
SP	Mail relay	Verwijderen domein uit mail relay
SP	Backups	Backup bewaartijd aanpassen
SP	Backups	Backup terugzetten
SP	Bouwstenen	Postgres Operator afnemen
SP	Bouwstenen	Jaeger Operator afnemen
SP	extra hackathon	Extra hackathon afnemen
SP	Connectiviteit	Domein-whitelist load balancer
SP	Connectiviteit	Pentest/stresstest aanmelden
overige	Overige aanvragen	Overige aanvraag