

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

GEMEENTE UTRECHT

DATUM	17 mei 2024
DOCUMENTNAAM	XXXXXXX DAP Gemeente Utrecht
VERSIE	1.2
STATUS	Definitief
AUTEUR	XXXXXXX / Gemeente Utrecht
VERTROUWELIJKHEID	Vertrouwelijk

Document informatie

Wijzigingshistorie

Datum	Redactie	Versie	Omschrijving

Van toepassing zijnde contractdocumenten

Documentnaam	Versie	Omschrijving

Distributie

Naam	Rol

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
1.1 Achtergrond DAP.....	4
1.2 Doel van de DAP	4
1.3 Looptijd van de DAP	4
1.4 Wijzigingsbeheer SLA en DAP	4
2. Dienstverlening	5
2.1 Helpdesk / Serviceplein.....	5
2.2 On site/ samenwerking	5
2.3 Request fulfillment Management	5
2.4 Incident Management	6
2.5 Afspraken en uitgangspunten Incident Management:	7
2.6 Calamiteiten management.....	7
2.7 Problem Management	8
2.8 Change Management	9
2.9 Release management	12
2.10 Service Level Management.....	13
2.11 Security Management.....	13
2.12 Financial management proces	14
3. Personeelsbeheer.....	16
4. Documentatie.....	17
5. Rapportages.....	18
6. Overlegvormen & Procedures	19
6.1 Overlegstructuren	19
Bijlage 1: Contactgegevens en informatie.....	21
Bijlage 2: Lijst Standaard wijzigingen	23
Bijlage 3: Beheerde objecten	24
Bijlage 4: Template Prio 1 verstoringen Domstad IT	25

1. Algemeen

1.1 Achtergrond DAP

Gemeente Utrecht heeft een overeenkomst gesloten met XXXXXX voor technisch beheer van xxxxx. De overeenkomst is vastgelegd in het contract zoals beschreven bij de documentinformatie, in het vervolg van dit document "Overeenkomst" genoemd.

In de Service Level Agreement, in het vervolg van dit document "SLA" genoemd, zijn de verplichtingen en verantwoordelijkheden van XXXXXX en gemeente Utrecht van de onderhavige diensten nader beschreven.

Dit document beschrijft de afspraken en procedures tussen XXXXXX en gemeente Utrecht over de levering en het technisch beheer van de xxxxx enkele APEX applicaties en toekomstige xxxxxxxx. De Overeenkomst en de SLA blijven in alle gevallen leidend aan onderhavig document.

1.2 Doel van de DAP

Het doel van deze DAP is het vastleggen van alle specifieke afspraken en procedures in het kader van de levering en het technisch beheer om daarmee duidelijkheid te verschaffen over de werkwijze tussen XXXXXX en de gemeente Utrecht.

1.3 Looptijd van de DAP

Deze DAP heeft een looptijd overeenkomstig de looptijd van de Overeenkomst die is aangegaan tussen de gemeente Utrecht en XXXXXX.

1.4 Wijzigingsbeheer SLA en DAP

Een wijziging in de SLA of deze DAP mag worden bekrachtigd door onderstaande personen.

Naam	Functie	Gerechtigd tot
Vertegenwoordiger(s) gemeente Utrecht		
	Supply Manager Hosting	(Eindverantwoordelijke) Wijziging SLA of DAP goedkeuren die commerciële consequentie heeft
	Contract Manager	Wijziging SLA of DAP goedkeuren die commerciële consequentie heeft in overleg met Supply Manager.
	Service Level Manager	Wijzigingen aanpassingen DAP in overleg met CLM , PO en Supply Manager
	Product Owner	Wijzigingen aandragen en goedkeuren t.a.v DAP afspraken
	Directeur	Wijziging SLA of DAP goedkeuren die commerciële consequentie heeft
	Accountmanager	Wijziging SLA of DAP goedkeuren die commerciële consequentie heeft
	Manager QforS	Wijziging SLA of DAP goedkeuren die geen commerciële consequentie heeft
	Service Delivery Manager	Aanvullen SLA of DAP.

2. Dienstverlening

2.1 Helpdesk / Serviceplein

De Serviceplein bij de gemeente Utrecht is het loket voor gebruikersondersteuning, servicerequest/verzoeken en incidentmeldingen. De Serviceplein van de gemeente Utrecht registreert de ondersteuningsvragen en incidentmeldingen m.b.t. de oplossingsgroep xxxxx beheer. Afdeling support (van gemeente Utrecht) routeert de meldingen naar oplosgroep xxxxx beheer. XXXXXX monitort actief in het Service Management Tool van de gemeente Utrecht op deze ondersteuningsvragen en incidentmeldingen. XXXXXX registreert deze meldingen ook in eigen systeem voor eigen administratie voert de analyse uit en zet acties in gang om de ondersteuningsvragen, servicerequest/verzoeken en incidenten af te handelen en bewaakt tevens de doorlooptijd van de afhandeling. De communicatie met melder en/of aanvrager loopt primair via het Service Management Tool van de gemeente Utrecht.

Bereikbaarheid	Helpdesk XXXXXX	ServicePlein (gemeente Utrecht)
Telefoon (overdag)		
Email		
Telefoon (Na werktijd)		
Openingstijden	Ma t/m vrij, uitgezonderd feestdagen) van 8:00u – 17:00u; Dinsdag en Donderdag (uitgezonderd feestdagen) additioneel tot 20:00u vanwege de avondopenstelling van de publieksbalies.	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 (Serviceplein overdag) m.u.v feestdagen etc. Dinsdag en Donderdag (uitgezonderd feestdagen) additioneel tot 20:00u vanwege de avondopenstelling van de publieksbalies.

*Wanneer de behandelaar van een melding niet bereikbaar is kan er bij afwezigheid Techlead contact opgenomen worden met de Servicedesk van XXXXXX.

** Primaire contact is XXXXXX ter aansturing bij escalaties.

** met deze pincode kan XXXXXX de wachtrij overslaan en kan het telefoonnummer van het Serviceplein zowel overdag als na werktijd gebruikt worden.

2.2 On site/ samenwerking

Het technisch beheer zal remote plaatsvinden tijdens kantooruren. Periodiek, volgens afspraak, zal een beheerder van XXXXXX op locatie aanwezig zijn. Op verzoek van gemeente Utrecht en in overleg met XXXXXX kan de lokale aanwezigheid worden vergroot.

2.3 Request fulfillment Management

Een service request is een verzoek van een gebruiker voor het leveren van informatie, advies of toegang tot een service. XXXXXX zal deze verzoeken in behandeling nemen en uitvoeren. Voor RFI verzoeken gelden de afspraken en stappen zoals weergegeven in onderstaande tabel:

Dossier Afspraken en Procedures

nr	Omschrijving stap	Wie
1	Melden verzoek of vraag met zoveel mogelijk informatie	Aanvrager gemeente Utrecht
2	1ste analyse van een melding, registratie en door zetten naar afdeling support	Serviceplein gemeente Utrecht
3	Toekennen RFI aan oplosgroep xxxx	Afdeling Support binnen gemeente Utrecht
4	In behandeling nemen en een eerste analyse melding	XXXXXX
5	Melding analyseren en aangeven of dit binnen twee uur afgehandeld kan worden. Zo niet, dan wordt dit teruggekoppeld aan de Product Owner van gemeente Utrecht incl. een inschatting met hoeveel tijd er extra nodig is op de RFI af te handelen.	XXXXXX
6	Gemeente Utrecht bepaalt op basis van inhoud en ingeschatte tijd of het nodig is om hier meer tijd aan te besteden	Product Owner
7	Afhandelen en afmelden oplossing via SMT en of met de aanvrager.	XXXXXX

2.4 Incident Management

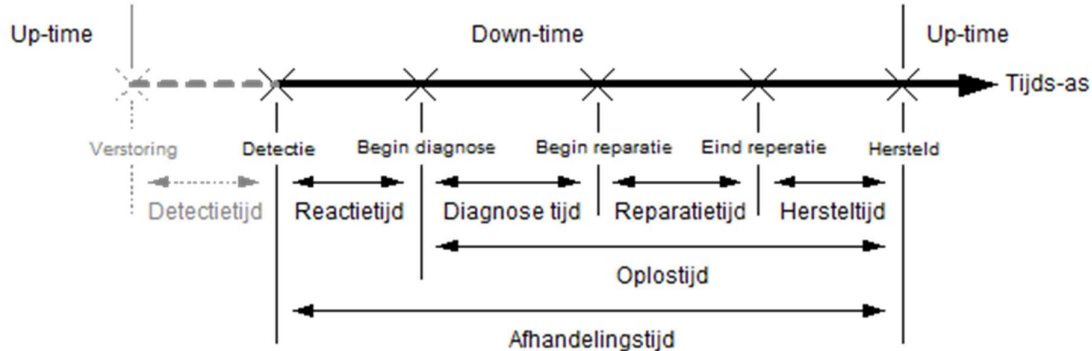
Onder een incident wordt verstaan: Een ongeplande onderbreking van de geleverde IT-service of vermindering van de kwaliteit van de geleverde IT-service.

Incidenten worden door afnemers gemeld bij het Serviceplein. Het Serviceplein van de gemeente Utrecht neemt de ondersteuningsvragen en incidentmeldingen aan en voorziet het incident van een classificatie en prioriteit. Vanuit afdeling support zullen de meldingen gerouteerd worden naar de oplosgroep xxxx. XXXXXX zal vervolgens de incidenten afhandelen conform afgesproken SLA afspraken. XXXXXX maakt gebruik van de servicemanagementprocessen en de servicemanagement tooling van gemeente Utrecht.

XXXXXX zal voor eigen administratie de incidenten registreren in hun eigen tooling. Incidentmeldingen kunnen daarnaast ook automatisch gedetecteerd worden door de monitoring tool. In dit geval dit er ook altijd een incident aangemaakt te worden in de Service Management Tool van gemeente Utrecht.

Dossier Afspraken en Procedures

Onderstaand figuur geeft de mijlpalen in het standaard ITIL-incidentmanagement proces weer.



2.5 Afspraken en uitgangspunten Incident Management:

- Het incident management proces van gemeente Utrecht is leidend.
- Indien gemeente Utrecht van mening is dat een prioriteit verkeerd is ingeschat dan dient de prioriteit opgehoogd te worden. Discussies kunnen achteraf gevoerd worden in diverse overlegvormen. Zie bijlage 1: autorisatiematrix.
- Prioriteit van incidenten kunnen alleen aangepast worden i.o.m Serviceplein of tweede lijns support.
- Als een incident niet binnen de afgesproken KPI is opgelost, zal er een escalatieprocedure opgestart worden met als doelstelling de negatieve effecten van de verstoring te beperken (en te communiceren) en de verstoring zelf tot een minimum terug te brengen. In hoofdstuk 6 overlegvormen en procedures wordt de escalatieprocedure beschreven met daarin per escalatieniveau de betrokken contactpersoon.
- Bij een incident met Prio 1 en/of security impact informeert XXXXXX de Incident Manager van gemeente Utrecht en de Product Owner. Binnen gemeente Utrecht kan de escalatieprocedure gestart worden als een Prio 1 niet (conform SLA) is opgelost.
- Tijdens het oplossen van een Prio 1 incident geeft XXXXXX elk uur een update aan de Incident Manager en de Product Owner.
- Er zal na een Prio 1 incident altijd een Major Incident Report (MIR) opgesteld worden. De MIR wordt binnen 24 uur als draft opgeleverd en uiterlijk binnen 5 werkdagen na sluiting van het incident volledig opgeleverd. MIR wordt per email verstuurd naar de Incident Manager, Supply Manager en Product Owner.
NB: MIR is binnen XXXXXX bekend als RCA: Root Cause Analyse. Template van gemeente Utrecht is te vinden in bijlage 4.
- Als voor het oplossen van een verstoring van prioriteit 1 en 2 een wijziging in de programmatuur of in de exploitatieomgeving noodzakelijk is, mag gebruik worden gemaakt van een zogenaamde spoedwijziging. Zie hfd 2.5 procedure spoed wijziging.
- Wanneer een Prio 1 incident voor 17:00 is ingediend dan dient XXXXXX de benodigde inspanning te verlenen om dit ook na de afgesproken servicewindow op te lossen.
- Buiten de servicewindow kan er een Prio 1 gemeld worden bij XXXXXX. XXXXXX is niet verplicht om hier opvolging aan te geven buiten de afgesproken servicewindow. In de SLA is afgesproken dat dit op basis van best effort is ingeregeld. Dit betekent dat XXXXXX dit intern bespreekt en op basis van beschikbaarheid kan besluiten of hier tijd voor vrij gemaakt kan worden. Zie hoofdstuk 6 overlegvormen en procedures voor toelichting wachtdienst.

2.6 Calamiteiten management

Verschil calamiteit en Prio 1 incident binnen gemeente Utrecht

Een prio 1 melding is op basis van de hoogste impact en urgentie volgens de prioriteitenstelling/matrix. De melding heeft impact op de dienstverlening voor gemeente Utrecht (en partners die gebruik maken van dienstverlening van gemeente Utrecht) waardoor de te verwachten service en dienstverlening in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te

Dossier Afspraken en Procedures

verminderen voor een grote groep gebruikers. Dit wordt vaak vastgesteld door het Serviceplein (gemeente Utrecht). Op basis daarvan bepaalt de Incident manager of het een prio 1 melding is.

Wanneer een incident langer dan 4 uur open staat en na 4 uur nog geen vooruitzicht is op herstel dan wordt het **een calamiteit**. Het doel van Calamiteiten management is om de normale servicewerking zo snel mogelijk te herstellen en de negatieve impact op de bedrijfsvoering te minimaliseren, zodat het overeengekomen kwaliteitsniveau van de service wordt gehandhaafd.

Afspraken en uitgangspunten:

- Calamiteiten manager wordt eigenaar/regiehouder van prio-1 incident als een prio-1 incident na 4 uur de oplostijd nog onbekend is.
 - Calamiteiten manager heeft mandaat:
 - Coördineert het calamiteitenteam
 - Leidt overleg calamiteitenteam (voorzitter)
 - Legt besluiten neer bij verantwoordelijke
 - Direct claimen mensen (rollen) t.b.v. oplossen van een calamiteit (intern/extern)
 - Calamiteiten Manager stemt af met het calamiteitenteam:
 - Functionele eigenaars van de getroffen applicaties/diensten (Business)
 - Verantwoordelijke voor de getroffen infrastructuur (intern/extern)
 - Beheerders van de geraakte dienstverlening/infrastructuur
 - Expertteam gegevensbescherming/CISO
- Serviceplein
- Communicatie naar eindgebruikers
 - Meedenken over oplossingen
- Indien nodig:
- BCM-crisisteam (besluiten met consequenties/impact voor de gehele Gemeente).
 - Criteria voor escalatie naar het BCM-crisisteam moet nog opgesteld worden door het BCM-crisisteam.
 - Extra inhuur van externe partijen t.b.v. oplossen van de calamiteit.

2.7 Problem Management

Problem Management zorgt voor continue verbetering van de IT infrastructuur en initieert regelmatig wijzigingsverzoeken met als doel problemen structureel op te lossen en daarmee incidenten te voorkomen. Een problem kan op basis van onderstaande punten worden aangemaakt:

- Herhaling van incidenten die structureel in de dienstverlening naar voren komen
- Ernstige incidenten met grote impact op de business van de klant (Prio 1), waarbij een geaccepteerde workaround beschikbaar is voor gemeente Utrecht.
- In het geval een achterliggende oplosgroep niet tot een definitieve oplossing kan komen, wordt voor de tijdelijke oplossing of work-around een Problem gedefinieerd.

Na een System Down incident wordt altijd een Root Cause Analyse gestart om herhaling te voorkomen. Een Problem is opgelost zodra de dienstverlening weer hersteld is en het incident zich niet meer voordoet.

Afspraken en uitgangspunten Problem Management

- Zowel gemeente Utrecht als XXXXXX kunnen Problems signaleren en registreren SMT;
- Het problem Management proces en procedures van gemeente Utrecht zijn leidend.
- Gerelateerde Incidenten en changes worden aan een Problem gekoppeld binnen de service management tool
- XXXXXX levert resources ten behoeve van de oplossing van het Problem (analyseren van de root-cause). Zij (de resources) zijn dan lid van het Problemtteam.

Dossier Afspraken en Procedures

- XXXXXX zal proactieve analyse uitvoeren op veel voorkomende incidenten om Problems te signaleren. (Zichtbaar rapporteren)
- In het Problem Management Overleg wordt de voortgang van de afhandeling van openstaande Problems bewaakt. In dit overleg wordt de prioriteit van de verschillende problemen en vervolgstappen besproken. In gezamenlijk overleg wordt besloten een Problem te sluiten.
- Indien er geen Work-around voorhanden is, zal een voorstel tot een structurele oplossing worden aangeboden door XXXXXX.
- Indien de doorgevoerde wijziging het probleem structureel heeft opgelost zal de behandelaar van XXXXXX na evaluatie van de oplossing, het Problem gereed melden.
- Indien er WEL Work-around voorhanden is, zal het voorgelegd worden bij het Problemboard. Het Problemboard beslist of de workaround als oplossing ingediend kan worden.
- In de maandelijkse Service Level Rapportage wordt gerapporteerd over openstaande en gesloten problemen over de voorgaande maand.

2.8 Change Management

Change Management zorgt voor het gecontroleerd en gestandaardiseerd doorvoeren van wijzigingen in het beheerdomein. Het proces zorgt ervoor dat er als gevolg van wijzigingen de kans op verstoringen en afwijkingen geminimaliseerd worden.

Standaard wijzigingen

Een standaard wijziging is een voorgedefinieerde, regelmatig voorkomende wijziging met een bekende, gelimiteerde impact, risico en doorlooptijd, die routinematig uitgevoerd kan worden. Hieronder vallen ook fixes en patches en updates.

Standaard changes zijn opgenomen in de DAP, bijlage 3, en kunnen worden uitgevoerd op initiatief van de gemeente Utrecht of XXXXXX. Maandelijks wordt middels de SLR rapportage teruggekoppeld welke wijzigingen zijn doorgevoerd.

Toevoegen of verwijderen standaard wijzigingen

Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat vastgestelde standaard wijzigingen niet of nauwelijks uitgevoerd worden of dat er nieuwe standaard wijzigingen moeten worden vastgesteld. In het operationeel overleg kan zowel gemeente Utrecht als XXXXXX aangeven welke wijzigingen toegevoegd of verwijderd kunnen worden. Vervolgens wordt er een verzoek ingediend bij de CAB van gemeente Utrecht. Hier wordt in overleg besloten of een standaard wijziging mag komen te vervallen of dat er een nieuwe wijziging wordt toegevoegd. Na goedkeuring wordt de lijst met standaard wijzigingen in overleg met XXXXXX en gemeente Utrecht bijgewerkt en waar nodig een werkbeschrijving gemaakt voor het (automatisch) uitvoeren van de standaardwijziging.

Niet-Standaard wijzigingen

Niet-standaard wijziging zijn alle wijzigingsverzoeken die niet als standaard wijziging zijn gedefinieerd. De niet-standaard werkzaamheden worden door de Product Owner (PO) in sprints aangeboden aan het team. Hierin stelt de PO de prioriteit vast. In het sprint-overleg wordt overeenkomen welke werkzaamheden het team in die sprint of toekomstige sprints zal uitvoeren. Wanneer de PO'er de werkzaamheden via devops toewijst aan een xxxxx beheerder dan kan er gestart worden met het voorbereiden van een niet-standaard wijziging. Vaak is hier een afhankelijkheid met andere teams (zoals infrastructuur en applicatiebeheer). Daarom is het noodzakelijk dat afgesproken tijdslijnen gerealiseerd worden. Wanneer de afspraken niet nagekomen kunnen worden dan wordt dit direct gecommuniceerd en wordt gezamenlijk bepaald hoe te handelen.

Dossier Afspraken en Procedures

Voordat een niet-standaard wijziging wordt uitgevoerd dient er als eerste een impactanalyse van de wijziging(en) te worden gemaakt. Een impactanalyse is een analyse om de consequenties te bepalen van een verandering vanuit diverse invalshoeken.

De analyse geeft in elk geval antwoorden op de vragen:

- Wie Regelt de aanvraag voor de wijziging? (aanvrager)
- Wat is de Reden voor de aanvraag? (doel)
- Wat is de Return die is vereist? (wat levert het op en wanneer);
- Wat zijn de Risico's van de wijziging (inclusief informatiebeveiliging of privacy)?
- Wie is Responsible (verantwoordelijk) voor het bouwen, testen en implementatie?
- Wat is de Relatie met andere wijzigingen?

De impactanalyse maakt onderdeel uit van de wijziging. Initieel zal de impactanalyse niet meer dan 4 uur in beslag nemen. Indien wordt verwacht dat het langer dan 4 uur duurt zal XXXXXX eerst toestemming vragen aan de Product Owner van gemeente Utrecht. Alleen na toestemming zal de impactanalyse dan uitgevoerd worden.

Op basis van de impactanalyse kan de wenselijkheid en haalbaarheid worden ingeschat en kan de gemeente Utrecht besluiten om de verandering door te voeren of niet. Tijdens het impactoverleg van gemeente Utrecht worden alle niet-standaard wijzigingen besproken die impact hebben op de dienstverlening. In dit overleg zitten diverse stakeholders. XXXXXX zal, indien van toepassing, hier ook aan deelnemen. Doel van dit overleg is het inschatten van de impact van wijzigingen in de productieomgeving en in overleg te bepalen hoe deze gecontroleerd doorgevoerd kunnen worden.

Procedure voor spoed wijziging

Als voor het oplossen van een verstoring van prioriteit 1 en 2 een wijziging in de programmatuur of in de exploitatieomgeving noodzakelijk is, mag gebruik worden gemaakt van een spoed wijziging.

Een spoed wijziging wijkt af van een niet-standaard wijziging vanwege de geboden snelheid waarmee deze uitgevoerd moet worden, bijvoorbeeld vanwege een direct risico wat moet worden gemitigeerd of vanwege de ongewenste impact op de gebruikersorganisatie van het niet beschikbaar hebben van de applicatie.

Spoed wijzigingen worden wel volgens het niet-standaard wijziging proces afgehandeld om zo een hoog niveau van autorisatie en controle te behouden, maar het proces zal losser zijn dan die voor een normale wijziging. Bij hoge uitzondering kan de Change manager toestemming geven om de change uit te voeren en later de administratieve afhandeling en toetsen te doen (het kan voorkomen dat een change teruggedraaid moet worden).

In bijlage 1 autorisatiematrix is opgenomen welke medewerkers van gemeente Utrecht een spoed wijziging kunnen aanvragen en autoriseren.

De processtappen zijn als volgt:

Aanvrager spoedchange XXXXXX of Gemeente Utrecht

1. Gemeente Utrecht dient verzoek in tot spoed wijziging met prioriteit 1 of 2 via de Serviceplein gemeente Utrecht
2. Aanvrager binnen gemeente Utrecht meldt de spoedwijziging telefonisch bij Changemanagement
3. De spoed wijziging wordt gealloceerd aan XXXXXX;
4. XXXXXX neemt telefonisch contact op met de aanvrager om gezamenlijk de impact analyse uit te voeren en uitvoering af te stemmen;

Dossier Afspraken en Procedures

5. Changemanagement Gemeente Utrecht autoriseert XXXXXX voor het uitvoeren van de spoed wijziging;
6. De engineer implementeert de spoedwijziging.
7. Evaluatie

Het aantal spoedwijzigingen moet tot een minimum worden beperkt, waarbij elke noodsituatie na implementatie opnieuw geëvalueerd wordt in o.a. het operationeel overleg. Om vast te stellen of het in werkelijkheid een noodsituatie betreft, en zo niet, hoe kan worden voorkomen dat dergelijke wijzigingen in de toekomst wederom als spoedwijzigingen worden verwerkt.

Afspraken en uitgangspunten Changemanagement Proces

- Alle wijzigingen in de IT infrastructuur en diensten (functioneel) lopen via het Change Management proces van gemeente Utrecht.
- De Product Owner zal in het sprint- overleg de voorbereidingen voor een niet-standaard change goedkeuren. Wanneer de Product Owner de werkzaamheden via devops toewijst aan de xxxxxx beheerder van XXXXXX dan zullen de voorbereidingen voor een niet-standaard wijzigingen gestart worden.
- Spoed wijzigingen zullen in overleg ingepland en uitgevoerd te worden.
- Alle niet-standaard wijzigingen die hoge impact en of risico hebben op de dienstverlening van gemeente Utrecht worden besproken in het CAB overleg.
- Wanneer een wijziging impact heeft op de dienstverlening (xxxxxx beheer) van gemeente Utrecht dan neemt XXXXXX deel aan het impactoverleg van gemeente Utrecht. Het Impactoverleg van gemeente Utrecht vindt elke dinsdag plaats van 15:00 tot 16:00.
- XXXXXX zal optioneel (elke donderdag van 11:00 tot 11:30) deelnemen aan het CAB overleg van gemeente Utrecht.
- Het CAB overleg heeft de functie om een niet-standaard wijziging goed te keuren of af te keuren met onderbouwing. XXXXXX zal, indien gewenst, de gevraagde informatie aan te leveren en zich conformeren aan het CAB proces.
- Werkzaamheden van XXXXXX die in weekenden en/of buiten kantoortijden uitgevoerd worden moeten afgestemd zijn met Change Management van gemeente Utrecht. Deze wijzigingen worden door Change Management op de changekalender geplaatst.
- Technisch Applicatie Beheer (TAB) gemeente Utrecht is in de lead bij het uitvoeren van xxxxxx releases. De standaard en niet-standaardwijzigingen i.r.t xxxxxxxx updates worden in overleg uitgevoerd.

Configuration Management

De functie van Configuratie Management is het bijhouden van een actuele administratie en documentatie betreffende het in beheer zijnde configuration items. Lijst met beheerde objecten zijn te vinden in bijlage 3. XXXXXX is verantwoordelijk voor de CI's die binnen de scope van de dienstverlening vallen zoals is beschreven in de SLA. Periodiek zal XXXXXX een controle uitvoeren op de CMDB. Uitgangspunt hierbij is dat de CMDB van juiste informatie is voorzien en up-to-date is op basis van het datamodel binnen gemeente Utrecht.

Afspraken en uitgangspunten Configuration Management

- XXXXXX is primair verantwoordelijk voor het bijhouden van CI's binnen de CMDB van gemeente Utrecht.
- Er wordt afgesproken welke velden en relaties er bijgehouden moeten worden per CI in de Service Management Tool van gemeente Utrecht.

Dossier Afspraken en Procedures

- XXXXXX voert in opdracht van de gemeente Utrecht projecten uit, conform afgegeven vooronderzoek of RFC.
- Wanneer er een incident, problem of change geregistreerd wordt binnen SMT van gemeente Utrecht moet er altijd een CI koppeling plaatsvinden.

Licentiemanagement

Gemeente Utrecht is verantwoordelijk voor het compliant zijn van de licenties. Gemeente Utrecht behoudt het eigendom van de xxxxx-licenties. XXXXXX voert controles uit op de (licentie-) compliancy en signaleert wanneer incompliancy dreigt. XXXXXX informeert gemeente Utrecht hierover door middel van een kwartaal rapportage (conform SLA) en levert hiermee een essentiële bijdrage aan tijdig verlengen van licenties.

2.9 Release management

Gepland Onderhoud releases

De onderhoudsmomenten voor xxxxxx Software Releases en xxxxx patches worden voorgesteld als volgt:

Soort Onderhoud	Onderhoudsmoment
xxxxx Patch	Data worden jaarlijks vooraf in onderling overleg vastgesteld.
Xxxxxx patches.	Patches voor xxx worden adhoc uitgebracht en kunnen dus niet van te voren worden ingepland.
Ad hoc patches	Voor ad hoc patches wordt in onderling overleg bepaald op welk moment deze uitgevoerd zal worden.
Applicatie releases	In overleg

Deze onderhoudsmomenten zijn een voorstel en naar wens en in overleg aan te passen.

Xxxx Patch Updates

Voor het doorvoeren van xxxx Patch Updates wordt gebruik gemaakt van 4 service windows per jaar: 4x per jaar. Alles hier ook in overleg met gemeente Utrecht. De planning wordt samen met gemeente Utrecht voor een heel jaar opgesteld. XXXXXX voert deze updates uit op alle omgevingen. High critical updates dienen 5 dagen na verschijnen doorgevoerd te zijn conform security richtlijnen van gemeente Utrecht.

xxxx Releases

Release van de xxxx worden in onderling overleg gepland en als project-change behandeld.

Datafix

Gemeente Utrecht (Domstad IT) levert de datafix aan XXXXXX. XXXXXX maakt een kloon van de xxxxx en test vervolgens de datafix. Na goedkeuring van gemeente Utrecht wordt de datafix doorgevoerd in de productie omgeving. Datafix is inhoudelijk de data herstellen in de xxxxxx m.b.v. scripts geleverd door leverancier/ontwikkelaar. Dit wordt altijd behandeld als een niet-standaard wijziging omdat dit in meeste gevallen na een verstoring uitgevoerd wordt. XXXXXX zal de Datafixes onder regievoering van gemeente Utrecht uitvoeren.

Codefix

Dossier Afspraken en Procedures

Codefix is onderdeel van programmatuur, xxxxxxxx in de vorm van een patch die via het changeproces wordt afgehandeld. SCID (source code in xxxxxxxx) is onderdeel van de applicatie, patches worden aangeleverd door de leverancier en afgehandeld binnen het changeproces.

2.10 Service Level Management

Service Level Management draagt zorg voor het continu onderhouden van de relatie en het bewaken en rapporteren over de afgenomen dienstverlening. XXXXXX heeft een eenduidig en persoonlijk aanspreekpunt een servicemanager voor de gemeente Utrecht. Dit gebeurt door gebruik te maken van de processen die in dit DAP zijn beschreven en deze samen te laten komen in overleggen en rapportages, zodat er een compleet beeld kan worden gegeven van de dienstverlening en hoe de dienst wordt ervaren door gemeente Utrecht.

Afspraken en uitgangspunten Service Level Management:

- Op basis van bevindingen en aanpassingen in werkwijze kan het DAP in overleg aangepast worden.
- XXXXXX is verantwoordelijk voor het bijhouden van de wijzigingen in de SLA en DAP;
- XXXXXX levert maandelijks de SLR over de geleverde diensten aan gemeente Utrecht; Conform SLA afspraken. Zie hoofdstuk 6 rapportage.
- XXXXXX is verantwoordelijk voor verbeteren van dienstverlening wanneer er sprake is van ontevredenheid.

2.11 Security Management

XXXXXX hecht veel belang aan informatiebeveiliging en privacy. Hiertoe heeft XXXXXX een security & privacy officer (S&PO) aangesteld. xxxxxx beheerders moeten te allen tijde een incident voorleggen aan de S&PO bij een vermoeden van een mogelijk security of privacy incident. In het geval van een System Down incident zal dit altijd worden gedaan.

Security Management binnen gemeente Utrecht zal conform SLA geïnformeerd worden wanneer er een security incident of datalek geconstateerd wordt. XXXXXX verzekert dat het adequaat omgaat met deze belangrijke onderwerpen. Hiertoe heeft XXXXXX een informatiebeveiliging managementsysteem ingericht en is XXXXXX ISO27001 gecertificeerd.

Afspraken en uitgangspunten Security Management

- Security incidenten en datalekken worden door XXXXXX per direct telefonisch gemeld bij de Serviceplein van gemeente Utrecht.
- Kritische security kwetsbaarheden worden als een Prio 1 incident gelogd en opgepakt.
- Indien de gemeente Utrecht gebruik maakt van right to audit wordt dit afgestemd met de servicemanager van XXXXXX. (Product Owner/ Supplier Manager)
- High critical updates dienen 5 dagen na verschijnen doorgevoerd te zijn conform security richtlijnen van gemeente Utrecht.
- Toegangsbeleid van gemeente Utrecht is leidend.
- De procedures van gemeente Utrecht voor gegevensbescherming incidenten dienen opgevolgd te worden:
 - [\(deel\) Procedure gegevensbeschermingsincidenten DomstadIT](#): DomstadIT specifieke beschrijving van de procedure voor het registreren en behandelen van gegevensbeschermingsincidenten. Dit is een afgeleide van Procedure gegevensbeschermingsincidenten en beschrijft hoe DomstadIT als leverancier omgaat met security incidenten.
 - [Procedure gegevensbeschermingsincidenten voor gemeente Utrecht](#)

Dossier Afspraken en Procedures

Beschrijving van de procedure voor het registreren en behandelen van gegevensbeschermingsincidenten

- Al het vastgestelde gegevensbeschermingsbeleid is gepubliceerd op openbare site [IPM Kaders en Beleid](#)

2.12 Financial management proces

In deze paragraaf zijn onder andere de afspraken en uitgangspunt voor financial management proces te vinden.

Type facturatie	Afspraken en uitgangspunten
Beheeruren	- Jaarlijks wordt afgesproken hoeveel beheer uren naar verwachting nodig zijn voor het komende jaar (incl. de toeslag voor de werkzaamheden buiten kantooruren). Op basis hiervan wordt een jaarorder (PO) aangemaakt. - XXXXXX factureert maandelijks 1/12^{de} van dit bedrag - Uurtarief wordt jaarlijks vastgesteld op basis van inschrijfprijs + indexatie. - Als de beheeruren te laag zijn ingeschat dan wordt de jaarorder verhoogd en gefactureerd. - Als de beheeruren te hoog zijn ingeschat dan wordt het aantal uren in mindering gebracht op de project en niet-standaard wijziging facturen.
Project en niet standaardwerkzaamheden	- Er wordt een inschatting gemaakt van het aantal uren voor het komende jaar. Deze kosten worden op basis van daadwerkelijk bestede uren achteraf gefactureerd.
Opslagpercentages*	De gemeente hanteert de volgende opslagpercentages buiten de reguliere service tijden: - 50% van het uurloon over de gewerkte uren maandag tot en met vrijdag vóór 07:00 en na 21:00. - 75% van het uurloon over de uren gewerkt op zaterdag; - 100% van het uurloon over de uren gewerkt op zondag en op wettelijk erkende feestdagen

* Planbare standaard beheerwerkzaamheden vallen hier niet onder en worden zonder opslag verrekend.

Proces facturatie niet- standaard beheer

1. Opdracht voor een niet- standaard beheer activiteit wordt vertrekt via de Product Owner in devops.
2. De facturatie sheet van XXXXXX dient de volgende gegevens te bevatten:
 - Backlogitem
 - Omschrijving Backlogitem
 - Bestede uren
3. Product Owner controleert de factuur en geeft digitaal akkoord. Indien factuur niet akkoord is wordt dit besproken met de Supplymanager.
4. Getekende factuur wordt gestuurd naar factuur@utrecht.nl

Financiële rapportage:

Tijdens het periodieke Tactisch leveranciersmanagementoverleg wordt een financiële rapportage doorgenomen. Het financiële rapportage bevat de volgende informatie:

- Een overzicht van de benutte inspanning voor monitoring en reguliere beheertaken;
 - o Hieruit moet blijken of de gereserveerde capaciteit voldoende is geweest;
 - o Indien de gereserveerde capaciteit onvoldoende was en extra werkzaamheden zijn uitgevoerd en Inschrijver hiervoor een factuur wenst te sturen aan de gemeente levert Inschrijver hierbij een onderbouwing;
- Eventueel geleverde additionele uren voor projecten (binnen en buiten kantoor tijd);

Dossier Afspraken en Procedures

- Eventueel geleverde uren bij stand-by afroep.

Factuur

Facturen worden digitaal verstuurd, in pdf-vorm, gestuurd naar **factuur@utrecht.nl**.

Facturen bevatten minimaal de volgende zaken:

- Factuurnummer, dit moet een uniek nummer zijn;
- Factuurdatum;
- Naamstelling, adresgegevens en bankrekeningnummer Opdrachtnemer;
- Naamstelling en adresgegevens (onderdeel) gemeente Utrecht;
- Bestelkenmerk of kenmerk van de Nadere Overeenkomst van gemeente Utrecht;
- Datum van de levering of uitvoering;
- Omschrijving van de geleverde dienst
- De juiste prijs (excl. btw);
- Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW
- Het toegepaste BTW tarief.
- Facturen kunnen op basis van E-facturatie aangeleverd worden bij de gemeente Utrecht

Betaling

Gemeente Utrecht en XXXXXX zijn een betalingstermijn van 30 dagen overeengekomen. Betalingen geschieden, binnen de hierboven genoemde betalingstermijn, onder vermelding van factuurnummer.

3. Personeelsbeheer

In de tabel hieronder zijn afspraken en uitgangspunten voor personeelsbeheer te vinden.

Type	Afspraken en uitgangspunten
Algemeen	- Gemeente Utrecht vraagt jaarlijks actualisatie van de VOG betreffende medewerkers op. - Indien een medewerker van de XXXXXX structureel niet past binnen de cultuur en werkwijze van de gemeente dan wordt dit geadresseerd in het tactische overleg.
Instroom	- Nieuwe medewerkers worden aangemeld bij de Supply Manager. - Gemeente Utrecht zorgt voor de aanvragen van de VOG. - XXXXXX zorgt voor een getekende geheimhoudingsverklaring. Wanneer de VOG en geheimhoudingsverklaring binnen zijn worden de accounts aangemaakt door gemeente Utrecht. - Gemeente Utrecht zorgt zowel voor de accounts als de toegangspas. - XXXXXX zorgt zelf voor kennisoverdracht.
Uitstroom	- Wanneer medewerkers niet meer werkzaam zijn voor gemeente Utrecht, dan meldt XXXXXX dit bij de Supply Manager. - Supply Manager zorgt ervoor dat de account wordt verwijderd en de toegangspas wordt ingeleverd.

4. Documentatie

XXXXXX is verantwoordelijk voor het vastleggen en onderhouden van de documentatie. Hiervoor gebruikt XXXXXX de tool Confluence. Toegang tot de tool en gegevens van gemeente Utrecht dient beperkt tot medewerkers van Gemeente Utrecht. XXXXXX zal dit jaarlijks controleren of de toegang nog actueel is. Op verzoek van de gemeente Utrecht kan XXXXXX binnen 2 werkdagen de documentatie beschikbaar stellen in het PDF-bestandsformaat.

Na elke grote wijziging wordt er altijd een nieuwe export beschikbaar gesteld.

Documentatie bestaat uit (niet uitputtend):

- Overzicht contactpersonen
- Belangrijke Links
- Infrastructuur overzicht (Beheerde objecten)
- Standaardprocedures
- Systemen en URL's
- Automatisering & scripts
- Bekende fouten etc.

5. Rapportages

Hieronder is een overzicht te vinden van alle rapportages die in de SLA zijn overeengekomen. De (maand)rapportage dient verstuurd te worden naar de Product Owner, Service Level Manager en Supply manager van gemeente Utrecht.

Proces	Onderwerpen Rapportage	Frequentie
Incident Management	Aantal incidenten* 1. Per prioriteit 2. Openstaand begin periode 3. Aantal gelogde incidenten (incl. datum en tijd registratie/ reactietijd per prioriteit, aanvraagkanaal) 4. Aantal gesloten incidenten(incl. datum en tijd) 5. Openstaande incidenten einde periode 6. Aantal binnen en buiten SLA afgehandeld 7. SLA % en SLA norm % *Elk incident bevat de volgende velden: Ticketnummer(van gemeente Utrecht aanvrager en prioriteit vanuit gemeente Utrecht.	1x per maand (5 ^e werkdag van de maand) (Met een trendanalyse van 13 maanden)
Security Management	1. Melden verdachte bevindingen: direct melden van security incidenten en datalekken. 100% binnen 1 uur.	1x per maand (5 ^e werkdag van de maand) (Met een trendanalyse van 13 maanden) 1x per kwartaal
Problem Management	Aantal problems 1. Openstaand, aangemeld (gelogd) 2. Met work-around en zonder work-around 3. Overzicht problems afgelopen periode (detail) status en voortgang	1x per maand (idem) (Met een trendanalyse van 13 maanden)
Change Management	Aantal standaard en niet-standaard wijzigingen: 1. Openstaand standard wijzigingen begin en einde periode 2. Aantal gelogde, en gesloten standaard wijzigingen incl. afgesproken norm SLA 3. Aantal gelogde, gesloten, niet-standaard wijzigingen 4. Openstaande niet-standaard wijzigingen einde periode 5. Aantal wijzigingen binnen SLA afgehandeld (reactietijd, doorlooptijd, tijdigheid en betrouwbaarheid) 6. Aantal wijzigingen buiten SLA afgehandeld 7. SLA % en SLA norm % 8. De trend van standaard en niet-standaard wijzigingen over een jaar gemeten. 9. Analyse van standaard wijzigingen die buiten SLA zijn gevallen. 10. Overzicht standaard en niet-standaard wijzigingen spoed wijzigingen afgelopen periode (detail)	1x per maand (idem) (Met een trendanalyse van 13 maanden)
Beschikbaarheid en Capaciteit rapportage	1. Beschikbaarheid 99,8 % (productie) 97% niet-productie 2. Capacity management: incidenten veroorzaakt door capaciteits tekort	1x per maand (idem) (Met een trendanalyse van 13 maanden)
Continuïteitsbeheer	- Periodiek uitvoeren van restore test, met specifieke point in time (waar mogelijk) Per type xxxxxxxx	1x per kwartaal
Licentiemanagement	- Rapportage van onderzoek naar licentie compliancy	1x per kwartaal
Perfectief onderhoud	- Uitvoeren trendanalyse en doen van een verbetervoorstel	1x per kwartaal

6. Overlegvormen & Procedures

6.1 Overlegstructuren

Naast de reguliere contacten tussen beheerders van beide partijen gelden de volgende periodieke contactmomenten:

Naam overleg	Onderwerp	Frequentie	Aanwezig
Operationeel overleg	Bespreken SLA rapportage afgelopen periode, voortgang release management, behaalde KPI's en voortgang van afspraken die gemaakt zijn in voorgaande operationele overleggen. XXXXXX rapporteert in het operationeel overleg de stand van zaken met betrekking tot release Management.	1x per maand	Lead Engineer en Service Delivery Manager. Vanuit opdrachtgever de operationeel contactpersonen. - PO en Operationeel contactpersoon gemeente Utrecht - Service Level Manager
Tactisch overleg (Gecombineerd met het operationeel overleg van die maand)	Terugblik op het afgelopen kwartaal en bespreken eventuele escalaties. Opbouwen van een gezamenlijk beeld van de verwachte dienstverlening voor het komende kwartaal, inclusief het bespreken van wijzigingen aan het portfolio en de verwachte hoeveelheid werk.	1x per kwartaal	Vanuit XXXXXX de lead Engineer en Service Delivery Manager en BU-manager. Vanuit opdrachtgever de - Contract en leveranciers Manager - Supply Manager - Operationeel contactpersoon - Product Owner
Strategisch overleg	Afstemming over geleverde dienstverlening en besluiten over voorgenomen voortzetting met eventuele aanpassingen hiervan. (iig SLA & DAP)	1x per jaar	Publiek: Vanuit XXXXXX de Service Delivery Manager en BU- Manager. Vanuit opdrachtgever de tactisch en strategische contactpersonen.

Het initiatief, de organisatie en de verslaglegging van deze overleggen ligt bij XXXXXX.

Escalatiepad en procedure

Een escalatie heeft tot doel het verhogen van de aandacht voor het (versneld) oplossen van een verstoring of het versneld afhandelen van een klacht.

In de volgende gevallen vindt er een escalatie plaats:

- Escalatieprocedure wordt opgestart bij algemene klachten over de geleverde diensten, wanneer het niveau van de dienstverlening structureel als lager wordt ervaren dan overeengekomen, worden door gemeente Utrecht gemeld aan de Service Delivery Manager van XXXXXX.
- Prio 1 niet binnen SLA afspraak wordt opgelost en afgehandeld.

Dossier Afspraken en Procedures

- Voor het geval hiermee de klacht niet kan worden opgelost, bestaat er de mogelijkheid te escaleren naar de Contract manager of de Contract eigenaar. Escalatie houdt in dat de servicemanagers een hoger niveau van gemeente Utrecht en XXXXXX inschakelen om de klacht op te lossen. Zie hieronder escalatie piramide:

Opdrachtgever		XXXXXX
Strategisch contactpersoon Supply Manager (Contracteigenaar)	<i>Strategisch</i>	Accountmanager & Manager
Tactisch contactpersoon Product Owner/ Service Level Management	<i>Tactisch</i>	Service delivery manager
Operationeel contactpersoon Incident/ calamiteit manager	<i>Operationeel</i>	Lead Engineer & Service delivery manager

Het escalatiepad loopt van operationeel naar tactisch naar strategisch zoals hierboven beschreven.

Buiten kantoortijden:

De gemeente Utrecht heeft geen vastgelegd recht om de Stand-by diensten van XXXXXX in te schakelen. In de SLA is overeengekomen dat de afhandeling van Prio 1 incidenten buiten kantoortijd op basis van best effort opgelost worden. Dit betekent dat XXXXXX niet verplicht is op hier opvolging aan te geven.

Wanneer er een Prio 1 incident buiten kantoortijd plaatsvindt wordt er contact opgenomen met de wachtdienst van gemeente Utrecht. De wachtdienst van de gemeente neemt contact op met het Standy nummer van XXXXXX. XXXXXX zal intern het verzoek bespreken en op basis van beschikbaarheid en resources besluiten om hier opvolging aan te geven. Indien er iemand beschikbaar is zal hij/ zij de ticket in behandeling nemen en de volgende stappen uitvoeren.

- Incident analyseren en in behandeling nemen;
- Contact opnemen met de Service Delivery Manager SDM van XXXXXX
- Incident afhandelen
- Incident afsluiten na acceptatie oplossing

Gedurende P1 onderhoudt SDM het contact met gemeente Utrecht. In onderling overleg wordt besloten met welke frequentie afstemming plaatsvindt en op welke wijze.

Wanneer XXXXXX de benodigde resources niet kan leveren dan wordt dit in de servicewindow opgepakt. Behalve dat de dienstdoende wacht gebeld kan worden kan hij/zij ook geactiveerd worden d.m.v. actieve monitoring vanuit XXXXXX. In dat geval zal de procedure hetzelfde zijn, met het verschil dat de SDM zelf contact opneemt met gemeente Utrecht indien nodig/gewenst.

Bijlage 1: Contactgegevens en informatie

In dit hoofdstuk zijn de contactgegevens van de gemeente Utrecht en XXXXXX te vinden.

Contactgegevens gemeente Utrecht

Onderwerp	Waarde
Bezoekadres	Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht
Postadres	Postbus 16200, 3500 CE Utrecht
Factuuradres	
Telefoonnummer Serviceplein	
Email Serviceplein	
Operationeel contact(en)	
Tactisch contact(en)	
Strategisch contact(en)	

Procesverantwoordelijke binnen gemeente Utrecht

Proces	Procesmanager	Contactgegevens
Incident Management		
Problem Management		
Capacity Management		
Change & Release Management		
Service Asset & Configuration Management		
Service Level Management		
Calamiteiten Management		

Indien de bovenstaande nummers niet bereikbaar zijn kan er altijd contact op worden genomen met Service Management via:

Mail:

Tel:

Autorisatiematrix

Actie	Geautoriseerde (Alfabetisch op achternaam)
Incidenten melden	Iedereen die toegang heeft tot de gemeente Utrecht Serviceplein
Prioriteit van incident aanpassen	Product Owner, Incident Manager, afdeling Support binnen Gemeente Utrecht.
Standaard changes aanvragen	Iedereen die toegang heeft tot de gemeente Utrecht Serviceplein
Non-standaard changes (RFC) aanvragen	Product Owner geeft hiervoor toestemming
Non-standaard changes (RFC) goedkeuren	Changemanagement (Procesmatig goedkeuren) Product Owner (urenbesteding) Operationeel Contactpersoon (Inhoudelijk vanuit 4 ogen principe)
Spoed wijzigingen aanvragen	Product Owner of vervanger PO
Noodwijzigingen goedkeuren	Changemanagement, wachtdienst technisch specialist

Dossier Afspraken en Procedures

Contactgegevens XXXXXX

Onderwerp	Waarde
Bezoekadres	
Postadres	
Helpdesk telefoonnummer	
Standby buiten kantooruren	
Helpdesk email	
Helpdesk webportal	
Lead Engineer(s)	
Service Delivery Manager	
BU – Manager	
Security & Privacy Officer	

Contactinformatie leveranciers & derde partijen

Gemeente Utrecht maakt naast XXXXXX gebruik van andere leveranciers die ook een relatie hebben tot de omgevingen die in beheer zijn door XXXXXX. Voor het technisch beheer zal XXXXXX de verantwoordelijkheid nemen voor het afstemmen met de betrokken leveranciers en betrokken partijen binnen gemeente Utrecht.

Partij	Verantwoordelijk voor	Info & Contactgegevens

Contactinformatie gemeente Utrecht en XXXXXX

Zie de gegevens eerder genoemd in dit document

Bijlage 2: Lijst Standaard wijzigingen

De volgende standaard changes zijn binnen gemeente Utrecht beschikbaar.

#	Omschrijving	Frequentie	Max. doorlooptijd
1	Xxxx Update Uitrollen aanbevolen periodieke patches vanuit xxxx (de xxxx Critical Patch Update). Voor test en acceptatie in meeste gevallen zonder overleg. En productie omgeving in afstemming.	4 keer per jaar	Binnen 30 dagen
2	Xxxxx spiegelen Kopie maken van de Productie naar Test of Acceptatie	In overleg	In overleg
3	Xxxx server afvoeren	In overleg	In overleg

NB 1: Frequenties zijn voorstellen; daadwerkelijke frequenties in afstemming met gemeente Utrecht.

NB 2: De maximale doorlooptijd is de standaard change per xxxxxxxx en wordt gemeten wanneer de actie bij XXXXXX ligt.

Bijlage 3: Beheerde objecten

Onderstaand het overzicht van de objecten per omschrijving en het aantal te beheren objecten.

Categorie	Aantal	Peildatum
Totaal		

Bijlage 4: Template Prio 1 verstoringen Domstad IT

Van : Service Management
Datum :
Onderwerp :
Callnummer :

Situatie

Omschrijving van de situatie van de verstoring/ problem inclusief de oplossing

Oorzaak

Wat is de oorzaak geweest van de verstoring/ problem? Mag ook bulletpoints

Scope & impact

Technische impact: Ja/ Nee

-

Business processen impact: Ja/ Nee

-

Communicatie

Communicatiekanaal	Gecommuniceerd (Ja/Nee)
ICT-verstoringen app	
HUUB (verstoringen pagina)	

Tijdslijnen

Wanneer is de verstoring/ problem geregistreerd, belangrijke ontwikkelingen (bijv. prio verhoogd) en wanneer afgesloten

Datum	Tijd	Status

Vervolgacties

Eventueel opsplitsen in korte en lange termijn vervolgacties. Bulletpoints gewijs.

Verwijzen naar het problem, change of incident waarin de vervolgacties worden opgepakt.

Voor meer informatie of vragen over de verstoring/ problem kun je contact opnemen met Service Management via