

Dossier Afspraken en Procedures

Tussen
<Opdrachtnemer>
en
Gemeente Amsterdam

Behorende bij de overeenkomst en SLA inzake de Burgerzakensysteem voor
de gemeente Amsterdam
AICT 2019-10019022

Status: Definitief
Versie: 1.5
Datum: 21-07-2020

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende.

Vertrouwelijkheidverklaring

Alle in dit document vermelde informatie is verstrekt op basis van wederzijdse vertrouwelijkheid en zal niet door enige partij geheel of gedeeltelijk worden gepubliceerd noch bekend gemaakt zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Gemeente Amsterdam (hierna: Opdrachtgever) en zal op veilige wijze worden bewaard.

Document geschiedenis

Auteur	Versie	Datum	Status	Commentaar
Ed van Dijk	0.1	14-01-2020	Concept	Initiële versie
Hein van Bon	0.2	20-02-2020	Concept	Met opmerkingen van overleg 17-02-2020
Hein van Bon	0.8	03-03-2020	Concept	Met opmerkingen van overleg 02-03-2020
Hein van Bon	0.99	12-03-2020	Concept	Met opmerkingen van overleg 09-03-2020
Hein van Bon	1.0	20-03-2020	Definitief	Na review door projectgroep
Hein van Bon	1.1	15-04-2020	Definitief	Na aanvullingen door projectgroep
Hein van Bon	1.2	07-05-2020	Definitief	Na aanvullingen door projectgroep
Hein van Bon	1.2.1	14-05-2020	Definitief	Functiebenamingen consistent
Elise Zijp	1.2.2	16-05-2020	Definitief	Opmerkingen verwerkt
Hein van Bon	1.3	17-07-2020	Definitief	Alle opmerkingen verwerkt tav overlegstructuur
Hein van Bon	1.4	20-07-2020	Definitief	Verwerkt CIO opmerking
Hein van Bon	1.5	21-07-2020	Definitief	Verwerkt opmerkingen projectoverleg 20-07

INHOUDSOPGAVE

Vertrouwelijkheidsverklaring	2
1 Inleiding	6
2 Algemeen	7
2.1 Doel	7
2.2 Leeswijzer	7
2.3 Relaties met andere documenten	7
2.4 Beheer en evaluatie DAP	8
2.5 Wijzigingen	9
2.5.1 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever	9
2.5.2 Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtnemer	9
2.6 Geldigheidsduur	9
3 Scope van de dienstverlening	10
3.1 Communicatie	10
3.2 Overleg	10
4 Proces afspraken en procedures Beheer	13
4.1 Afspraken algemeen	13
4.2 Klachten	13
4.3 Escalatie	13
4.3.1 Afspraak	14
4.3.2 Procedure	14
4.3.3 Rapportage	15
4.4 Service Desk	16
4.4.1 Afspraken	16
4.4.2 Procedure	17
4.5 Incident Management	18
4.5.1 Afspraken	18
4.5.2 Procedure	19
4.6 Service Level Management	21
4.6.1 Afspraken	21
4.6.2 Procedure	21
5 Operationele afspraken en procedures beheer activiteiten	22
5.1 Monitoring van de Dienstverlening	22
5.2 Back-up van data en installatiegegevens, restore en uitwijk	22
5.2.1 Afspraken	22
5.2.2 Procedure	23
5.3 Onderhoud	23
5.3.1 Gepland onderhoud	23
5.3.2 Ongepland onderhoud	24
6 Afspraken en procedures nieuwe diensten	26
6.1.1 Het plaatsen van nadere opdrachten	26
6.1.2 Acceptatie en start beheerfase	27
6.2 Procedure	27
6.3 Rapportage	27

7	Exit	28
7.1	Afspraken.....	28
7.2	Procedure	28
8	Akkoordverklaring.....	31
	Bijlage 1: Rollen en namen	32
	Bijlage 2: Communicatie en escalatie.....	33
	Bijlage 3: Afkortingen en begrippenlijst	34

1 Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de Overeenkomst betreffende de Burgerzakensysteem die door leverancier <Naam> (hierna: Opdrachtnemer) geleverd wordt en afgesloten is met Gemeente Amsterdam (hierna: Opdrachtgever).

Het DAP is een verdere uitwerking van de contractuele serviceafspraken voor het realiseren van de overeengekomen dienstverlening en beschrijft de afspraken, procedures en algemene communicatieafspraken met betrekking tot het operationele beheer.

De gemaakte afspraken hebben onder andere betrekking op:

- De verschillende overlegvormen en hun agenda's;
- De deelnemers aan de overleggen;
- De verbindende afspraken tussen de beheerprocessen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- De escalatieprocedure;
- Verantwoordelijken wijzigingsproces;
- Capaciteit, beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening;
- Beveiliging.

2 Algemeen

2.1 Doel

Primair heeft het DAP tot doel het vastleggen en actueel houden van de afspraken, procedures en de communicatiestructuur met betrekking tot de Burgerzakensysteem op operationeel niveau ten einde de geleverde dienstverlening zo effectief mogelijk te houden.

Secundair dient het DAP om optimale afstemming te bereiken en duidelijkheid te scheppen in de te leveren diensten, de kwaliteit daarvan en de afbakening van taken en verantwoordelijkheden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever helder te maken.

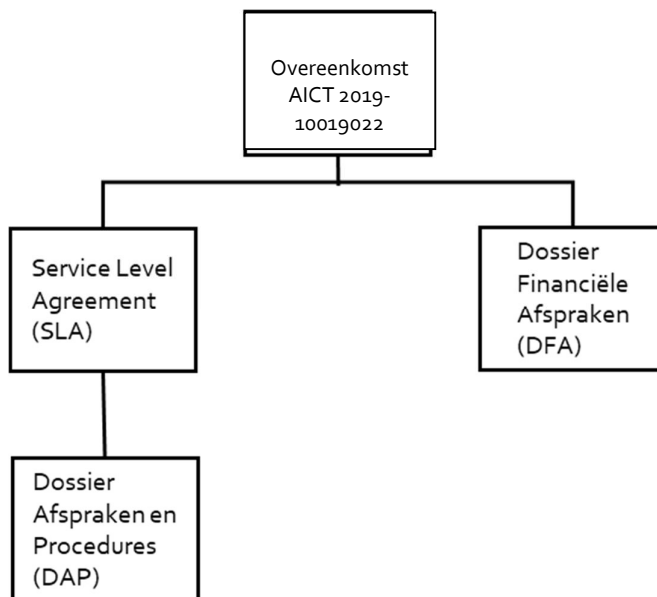
2.2 Leeswijzer

In het DAP is zoveel mogelijk een standaardindeling per proces gehanteerd. Deze standaardindeling bestaat uit:

- Afspraken: beschrijving van de afspraken die tussen partijen overeengekomen zijn.
- Procedure: beschrijving van de te hanteren procedure per onderwerp.

2.3 Relaties met andere documenten

De relaties en hiërarchie van de (contractuele) documenten ten aanzien van de dienstverlening voor de Burgerzakensysteem is als volgt:



Uit dit overzicht blijkt dat de Overeenkomst de hoogste in de hiërarchie van documenten is. De Overeenkomst staat als het ware boven de SLA (die weer gevolgd wordt door het DAP) en het DFA. Dit betekent dat in geval van strijdigheid tussen een bepaling uit de Overeenkomst en een bepaling uit een van de onderliggende documenten de bepaling uit de Overeenkomst prevaleert. In geval van strijdigheid tussen een bepaling uit de SLA en een bepaling uit het DAP geldt dat de bepaling uit de SLA prevaleert.

Aanvullende afspraken en KPI's die niet voorkomen in de SLA, maar wel zijn vastgelegd in het DAP, worden gezien als een aanvulling op de SLA en zijn daarom niet strijdig met de SLA.

In het overzicht zijn statische en dynamische documenten te onderscheiden.

- Het statische document bestaat uit:
 - o De Overeenkomst;
 - o SLA (Service Level Agreement);

en betreft de contractuele documenten die eenmalig worden opgesteld, getekend en voor de looptijd in principe niet meer worden aangepast, tenzij anders overeengekomen in tussentijdse evaluaties.

- De dynamische documenten bestaan uit:
 - o DFA (Dossier Financiële Afspraken);
 - o DAP (Dossier Afspraken en Procedures) ;

en worden periodiek tijdens de looptijd van de Overeenkomst geëvalueerd en beoordeeld op toepasselijkheid, wijzigingen in de dienstverlening, etc.

2.4 Beheer en evaluatie DAP

Het DAP wordt beheerd door Opdrachtnemer en wordt minimaal één (1) maal per jaar, of op verzoek van een van de partijen, geëvalueerd. Beide partijen kunnen voorstellen doen om het DAP aan te passen. Aanpassingen op het DAP worden door Opdrachtnemer verwerkt.

Tijdens deze evaluatie wordt het DAP in ieder geval getoetst op de bruikbaarheid in achterliggende periode van het DAP, contactpersonen en hun functie, scope van de dienstverlening of de lopende procedures. Indien nodig, kunnen additionele onderwerpen voor de evaluatie uiterlijk 2 weken voor het evaluatieoverleg ingediend worden.

Onder het beheer van het DAP wordt verstaan:

- Versiebeheer (waaronder bijhouden wijzigingshistorie, versienummering, etc.);
- Beschrijven en updaten van verantwoordelijkheden en taakverdeling;
- Benoemen van de beheerprocessen en het actualiseren van het DAP op basis van doorontwikkeling van de beheerprocessen;
- Rapportage over de bruikbaarheid van het DAP;
- Organiseren van overleg, communicatie en waar nodig escalatie over het DAP, op tactisch en operationeel niveau. Eventueel additioneel overleg tussen specialisten over specifieke onderwerpen, zoals beveiliging en kwaliteit, opslag en vernietiging;
- Voorstellen voor verbeteringen c.q. wijzigingen in het DAP;
- De in de bijlage opgenomen lijst met contactpersonen en – gegevens wordt aangepast als er zich wijzigingen voordoen.

2.5 Wijzigingen

De toegewezen Service Manager van Opdrachtnemer ten behoeve van de dienstverlening voor de Burgerzakensysteem is verantwoordelijk voor het actualiseren van deze DAP. Wijzigingen dienen door beide partijen, Opdrachtgever en Opdrachtnemer, te worden geaccordeerd en worden pas van kracht na ondertekening van de nieuwe versie van het gewijzigde document.

Indien bij een van de partijen een contactpersoon wijzigt, zal die partij dat aan de andere partij schriftelijk meedelen en de desbetreffende bijlage/pagina van het DAP hiermee actualiseren.

2.5.1 *Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtgever*

Voorstellen tot wijzigingen op het DAP worden door de Contract Manager van Opdrachtgever aangemeld aan de Service Manager van de Opdrachtnemer (zie hiervoor de meest geactualiseerde versie van Bijlage 1). Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om het DAP direct aan te passen zal deze persoon hiervoor de benodigde overleggen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking inplannen.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om het DAP aan te passen zal de Service Manager van de Opdrachtnemer het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg.

2.5.2 *Voorstellen tot wijzigingen vanuit Opdrachtnemer*

Voorstellen tot wijzigingen op het DAP worden door de eindverantwoordelijke van Opdrachtnemer aan de Contract Manager van Opdrachtgever voorgelegd. Afhankelijk van de noodzaak en urgentie om het DAP direct aan te passen zal eindverantwoordelijke van Opdrachtnemer hiervoor de benodigde overleggen inplannen ten behoeve van verdere afstemming en uitwerking.

Indien geen directe noodzaak of urgentie aanwezig is om het DAP aan te passen zal de eindverantwoordelijke van Opdrachtnemer het wijzigingsverzoek bewaren en inbrengen in het eerstvolgende evaluatieoverleg met Opdrachtgever.

2.6 Geldigheidsduur

Het DAP dient automatisch jaarlijks op de agenda van het Tactisch Overleg te komen en geactualiseerd te worden.

3 Scope van de dienstverlening

Voor de nauwkeurige beschrijving van de scope van de dienstverlening wordt verwezen naar de Overeenkomst Burgerzakensysteem met kenmerk AICT 2019-10019022 (hoofdstuk 2). Hieronder wordt de scope op hoofdlijnen weergegeven.

Communicatie – overlegstructuur

3.1 Communicatie

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt in beginsel altijd tussen de Service Desk van Opdrachtnemer en functioneel beheer van Opdrachtgever.

3.2 Overleg

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden drie overlegvormen onderkend welke in onderstaande tabel zijn uitgewerkt.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie ¹	Deelnemers	Documenten
Strategisch	Output tactisch overleg Strategische ontwikkelingen	1x per jaar	Contracteigenaar Opdrachtgever Teammanager Functioneel Beheer Opdrachtgever Informatiemanager Opdrachtgever (agendalid) Account Director Opdrachtnemer Service Management Opdrachtnemer	Notulen Besluiten/actielijst Ingebrachte stukken tactisch overleg Strategie/beleid Opdrachtgever

¹ De frequentie kan in onderlinge afstemming worden aangepast.

Overleg	Onderwerpen	Frequentie ¹	Deelnemers	Documenten
Tactisch	Output operationeel overleg Lopende en geplande veranderingen Lopende overeenkomst/dienstverlening Toekomstige ontwikkelingen SLA, DAP en DFA actualiseren	1x per 3 maanden	Demand-management Opdrachtgever Contract Management Opdrachtgever Service Management Opdrachtnemer Teammanager Functioneel Beheer Opdrachtgever Informatiemanager Opdrachtgever Keten Informatiemanager Opdrachtgever Business manager Opdrachtgever	Notulen Besluiten/actielijst Ingebrachte stukken operationeel overleg Capaciteitsprognose Calamiteitenplan Disaster/Recovery Plan Exit strategie & Exit Plan ²
Operationeel	Operationele resultaten aan de hand van Service Management rapportage Ernstige problemen of afwijkingen op de geleverde dienstverlening	1x per maand	Demand management Opdrachtgever e/o Keten Informatiemanager Opdrachtgever Contract Management Opdrachtgever Service Management Opdrachtnemer, eindverantwoordelijke	Notulen Actielijst Service Management rapportage Major Incident rapportages Rapportages nav zonder akkoord uitgevoerd gepland onderhoud (zie 5.3.1.2)

Tijdens het maandelijkse operationele overleg worden alle opgetreden incidenten en gedefinieerde problemen besproken. Indien noodzakelijk of gewenst nemen aan dit overleg ook personen uit de operationele afdelingen deel. Tijdens de incident- of probleem-statusbesprekingen worden geen incidenten of problemen opgelost, maar vindt beoordeling en besluitvorming plaats over de voortgang.

² De opdrachtnemer levert het Exit plan uiterlijk twee maanden na live-gang op en zorgt voor jaarlijkse actualisatie.

Naast bovengenoemde overleggen beraadt Opdrachtgever zich op het structureel inrichten van strategisch leveranciersmanagement overleg. Dit overleg wordt dan toegevoegd aan het strategisch overleg met de Opdrachtnemer.

4 Proces afspraken en procedures Beheer

4.1 Afspraken algemeen

De beheerprocessen van Opdrachtnemer zijn op basis van ITIL ingericht en de opdrachtnemer zorgt voor aansluiting op de – eveneens op ITIL ingerichte - beheerprocessen van opdrachtgever.

Voor de dienstverlening is een Service Window (zie de SLA) overeengekomen waarbinnen de dienstverlening wordt bewaakt en beheerd. Dit Service Window bestaat uit klokuren, uitgezonderd het overeengekomen Onderhoud Window. Gedurende het Service Window is de Service Desk van de Opdrachtnemer bereikbaar en heeft personeel beschikbaar om direct te starten met het oplossen van Incidenten. Buiten het Service Window zijn de diensten beschikbaar, maar wordt pas bij het aanbreken van het nieuwe Service Window gestart met het oplossen van Incidenten. Incidenten worden alleen opgelost buiten het standaard Service Window als hierover afspraken zijn gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Zo'n situatie doet zich bijvoorbeeld voor tijdens de verkiezingstijd (zie SLA) en in geval van prio 1 incidenten.

De Opdrachtgever heeft met een of meerdere externe leveranciers een overeenkomst gesloten voor het leveren van dienstverlening voor het beheersen van bedreigingen en managen van risico's ten aanzien van koppelingen met externe netwerkdomeinen. Opdrachtgever verstrekt een toestemmingsdocument aan Opdrachtnemer waarin wordt geregeld dat een of meerdere externe leveranciers een machtiging heeft c.q. hebben om namens Opdrachtgever met aangesloten partners en/of partijen van het externe domein, waaronder Opdrachtnemer, op operationeel niveau samen te werken en regie te voeren om haar c.q. hen overeengekomen opdracht uit te voeren. De Opdrachtgever wordt in alle gevallen geïnformeerd.

4.2 Klachten

Indien er een klacht of opmerking is op de werkzaamheden van Opdrachtnemer, dan richt Opdrachtgever zich tot de Service Desk van Opdrachtnemer. Deze zal de klantverantwoordelijke informeren en een onderzoek starten. Indien een klacht of opmerking niet naar tevredenheid van Opdrachtgever wordt afgehandeld kan Opdrachtgever escaleren middels de escalatieprocedure.

Indien er een klacht of opmerking is op het handelen van Opdrachtgever, dan richt Opdrachtnemer zich tot de Demand Manager van de Opdrachtgever.

4.3 Escalatie

Escalaties kunnen op verschillende niveaus ontstaan en verschillende oorzaken hebben. Een escalatie kan bijvoorbeeld ontstaan doordat partijen een geschil hebben over de inhoud van de dienstverlening (waarbij eventuele aanpassingen buiten de competentie van de gesprekspartners liggen), in behandeling genomen incidenten buiten de toegestane oplostijd (dreigen) te lopen of omdat een klacht van een functioneel beheerder niet naar behoren (binnen het overeengekomen Service Level) is opgelost.

Het doel van het escalatieproces is het snel en adequaat reageren op (dreigende) verstoringen (in het reguliere proces). De doelstelling van escalatie is om het proces, waar nodig, op gang te helpen of te

bespoedigen om aan de overeengekomen Service Niveau van de dienstverlening te kunnen blijven voldoen of om overschrijding van het Service Niveau tot een minimum te beperken.

Binnen een escalatie worden diverse escalatieniveaus onderkend met als uiterste de crisiscommunicatie op het hoogste hiërarchische niveau van de betrokken organisaties. De escalatieprocedure kent een getrapte opzet naar een steeds hoger (functioneel of hiërarchisch) niveau waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen het inlichten van het hogere niveau of interventie door het hogere niveau.

Ten behoeve van de interfaces op drie niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een escalatieprocedure opgesteld. Middels deze procedure is eenduidig vastgelegd welk escalatie pad gevolgd dient te worden en wie (functie en naam) binnen de organisatie van de wederpartij het gelijkwaardig escalatieniveau is. Indien één der partijen de escalatieprocedure in gang zet, volgt automatisch escalatie bij de wederpartij.

In geval (of het vermoeden) van een beveiligingsincident vindt altijd escalatie plaats (zie voor de procedure paragraaf 4.3.2). Ook zal de escalatieprocedure in werking treden indien sprake is van een crisis of ramp.

4.3.1 Afspraak

Ten aanzien van het kunnen initiëren van een escalatie zijn concrete criteria overeengekomen. Deze bestaan uit:

- Gemelde incidenten die buiten de oplostijd (dreigen) te lopen;
- Gepland onderhoud dat niet is aangemeld;
- Doorgevoerde changes of releases die niet zijn aangemeld;
- Changes die uit de tijd lopen;
- Changes die verkeerd zijn doorgevoerd en tot incidenten leiden;
- Niet aangemelde changes vanuit Opdrachtgever;
- Spoedchanges;
- Onbeschikbaarheid van de dienstverlening;
- Niet op tijd aangeleverde rapportages;
- Beveiligingsinbreuken (niet nakomen van beveiligingseisen, inbraak op de dienstverlening, etc.);
- Calamiteiten.

4.3.2 Procedure

Indien op basis van een van de criteria een escalatie wordt opgestart, zal dit, afhankelijk van het niveau waar de initiatie wordt gedaan, in eerste instantie een functionele escalatie naar de wederpartij betreffen.

4.3.2.1 Interne escalatie

In overleg tussen de direct operationeel betrokkene en de operationele manager binnen de eigen organisatie van Opdrachtnemer kan besloten worden tot het opstarten van een escalatieproces. Hierbij kan alleen binnen de eigen organisatie naar een hoger niveau worden geëscaleerd (hierbij vinden dus geen diagonale escalaties plaats).

4.3.2.2 Externe escalatie

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gecommuniceerd op horizontaal niveau. Hiervan kan afgeweken worden indien in overleg wordt besloten tot andere niveaus van communicatie. Informatie van, en besluiten op hoger niveau worden steeds aan het onderliggend niveau doorgegeven. Een centrale rol bij escalatie bij Opdrachtnemer wordt ingevuld door de aangewezen regievoerders over de escalatie.

Deze regievoerders:

- zorgen voor directe en snelle communicatie;
- hebben een centrale rol bij het inlichtingen vragen en inlichtingen geven over de status van een incident;
- spreken met elkaar af op welke termijn antwoorden mogen worden verwacht en informatie wordt verstrekt (dit om Opdrachtnemer rust te gunnen in het oplossen van de opgetreden escalatie).

4.3.2.3 Escalatiemodel

Het te hanteren Escalatiemodel beschrijft zowel de horizontale en verticale escalatiepaden. De escalatie procedure wordt toegepast indien de ernst van de situatie de directe betrokkenheid van een ander niveau, noodzakelijk maakt. De volgende escalatieniveaus kunnen achtereenvolgens worden doorlopen:

Escalatie niveaus bij Opdrachtgever:

1. Keteninformatie Manager
2. Teammanager Functioneel Beheer
3. Contracteigenaar

Escalatie niveaus bij Opdrachtnemer:

1. Servicedeskmanager
2. Service Manager
3. Account Director

Alle niveaus escaleren naar het eerstvolgende hogere niveau, naar inzicht van de betreffende medewerker. Niveau 1 en 2 escaleren naar het eerstvolgende hogere niveau wanneer incidenten met prioriteit ³ niet binnen de afgesproken termijn opgelost dreigen te worden. Om onduidelijkheden te voorkomen worden bereikte overeenstemmingen schriftelijk/via email vastgelegd. Deze bevat de volgende elementen:

- Te bereiken doel;
- Te nemen acties;
- Fasering en planning;
- Uitvoerenden.

4.3.3 Rapportage

Na elke escalatie volgt een escalatierapport en dit wordt in principe altijd door Opdrachtnemer opgesteld. Het rapport dient als input voor het escalatie-evaluatie-overleg dat hierop volgt (lerende en verbeterende werking). Indien meerdere leveranciers betrokken zijn bij de escalatie, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer

³ Zie opgenomen definities in paragraaf 4.5.1

aanwijzen voor het opstellen van het escalatierapport. De Keten Informatiemanager zal na het ontvangen van het escalatierapport het overleg initiëren en acties en/of verbeterpunten uitzetten en monitoren op de voortgang. Het escalatierapport wordt binnen 5 werkdagen na beëindiging van de escalatie elektronisch middels email aan Opdrachtgever aangeleverd naar het tactische niveau.

In het rapport is opgenomen en uitgewerkt:

- Identificatie escalatie;
- Naam coördinator Opdrachtnemer;
- Naam coördinator van Opdrachtgever;
- Datum en tijd start escalatie;
- Datum en tijd einde escalatie;
- Initiator escalatie;
- Omschrijving escalatie;
- Historie;
- Oplossing en conclusie escalatie;
- Verbeterpunten waarbij aangegeven wordt waar deze zijn belegd en wanneer ingevuld dienen te zijn.

Over het bewaken van de voortgang van de verbeterpunten volgt wekelijks, uiterlijk vrijdagmiddag 12:00, een update door Opdrachtnemer aan het operationele escalatieniveau van Opdrachtgever.

4.4 Service Desk

De Service Desk van Opdrachtnemer is het centrale en enige contactpunt voor alle operationele communicatie over de dienstverlening en draagt zorg voor het herstel van de afgesproken dienstverlening volgens de met Opdrachtgever overeengekomen SLA.

Alle communicatie en meldingen zoals vragen, incidenten, opdrachten of klachten die betrekking hebben op de dienstverlening, komen vanaf Opdrachtgevers Functioneel beheer. Opdrachtgevers Functioneel beheer -medewerkers en de personen en/of afdelingen uit de tabel in de Communicatie en Escalatie bijlage zijn gerechtigd om incidentmeldingen te doen.

In uitzonderlijke gevallen kan ook communicatie plaatsvinden tussen een Service Desk van een ander organisatieonderdeel van Opdrachtgever met de Service Desk van Opdrachtnemer waarbij altijd Functioneel beheer van Opdrachtgever direct over de communicatie wordt geïnformeerd.

4.4.1 Afspraken

De Service Desk van de opdrachtnemer voert de Nederlandse taal. Tweede en verdere lijnondersteuning mag Engelstalig zijn, waarbij het Nederlands de voorkeur heeft.

Tijdens het Service Window kan Functioneel beheer van Opdrachtgever bij de Service Desk van Opdrachtnemer terecht voor het volgende:

- Aanmaken/melden van incidenten of change;
- Indienen van verzoeken tot standaardwijziging;
- Indienen van niet standaard wijzigingsverzoeken;
- Terugkoppelen en afmeldingen van incidenten;
- Aanmelden van een klacht;

- Aanmelden van een vraag;
- Escalatie;
- Statusupdates incident, change, problem, klacht, escalatie of vraag;
- Opdrachtbevestiging;
- Site Survey rapport;
- Verwachte leverdatum opdracht of change;
- Opleverdocumentatie;
- Communicatie omtrent gepland onderhoud;
- Bezwaren/vragen gepland onderhoud.

Voor de openingstijden en bereikbaarheid van de Service Desk wordt verwezen naar de SLA.

Bij telefonisch contact wisselen Opdrachtgever en Opdrachtnemer het desbetreffende ticketnummer uit. Bij e-mailcontact wordt onderstaande informatie uitgewisseld, of, indien bij telefonisch contact⁴, verzameld ter beantwoording:

- Referentienummer van de meldende partij;
- Naam en telefoonnummer van de melder;
- Naam en telefoonnummer van de contactpersoon van de klant;
- E-mailadres van de melder;
- Prioriteit (door Opdrachtgever bepaald);
- Omschrijving van het incident;
- Start verstoring;
- Reeds ondernomen acties;
- Bijzondere omstandigheden.

4.4.2 Procedure

De binnengekomen vragen, klachten of incidentmeldingen worden voorzien van een ticketnummer en geregistreerd in de Service Management tool van Opdrachtnemer waarbij Opdrachtgever bij aanmelden de prioriteit bepaald. Eventueel kan Opdrachtgever op een later tijdstip de prioriteit aanpassen. Een melding wordt afgewezen als de melder niet gerechtigd is een melding te maken en wordt erop gewezen de afgesproken procedure tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te hanteren.

Indien een incident wordt geconstateerd die de dienstverlening betreft, worden partijen (Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer) hierover geïnformeerd. Nadat de informatie door beide partijen is doorgegeven – en in een registratietool van de opdrachtnemer is vastgelegd - wordt een uniek ticketnummer uitgewisseld waarmee de melding is vastgelegd bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

Functioneel Beheer ontvangt een bevestiging van de melding per e-mail onder vermelding van het ticketnummer. Indien het ticket door de Service Desk van Opdrachtnemer als incident is uitgezet binnen het Incident Management proces van Opdrachtnemer zal, afhankelijk van de prioriteit van het incident,

⁴ In geval van een prioriteit 1 vindt de communicatie zowel per e-mail als telefoon plaats tussen de Keteninformatie Manager van de opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer aan Opdrachtgever informatie verstrekken over de voortgang van het oplossen van de gemelde incident.

Indien een incident is opgelost, zal dit door de Service Desk van Opdrachtnemer worden doorgegeven aan Functioneel beheer van Opdrachtgever. In overleg worden het ticket en incident afgesloten waarbij Opdrachtgever het eindoordeel doet.

4.5 Incident Management

Incident Management betreft het zo snel mogelijk herstellen van de functionaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer verzorgt binnen de dienstverlening de eerstelijns, tweedelijns en derdelijns ondersteuning.

Binnen Incident Management wordt onderscheid gemaakt in proactieve incident meldingen en reactieve incident meldingen. Proactieve incidenten zijn verstoringen die middels monitoring worden opgemerkt vanuit de processen, zoals Beschikbaarheid en Capaciteit Management, maar nog niet leiden tot onderbrekingen. Reactieve incidenten zijn verstoringen aan de dienstverlening die onder andere zijn gemeld bij de Service Desk. Ook proactieve incidenten worden vastgelegd en gerapporteerd in de Service Management Rapportage.

Voor beveiliging/security incidenten geleden afwijkende afspraken. Zie hiervoor het hoofdstuk Beveiliging/Security Management.

4.5.1 Afspraken

Opdrachtnemer heeft een contactpersoon aangesteld die door Opdrachtgever aangesproken kan worden over de voortgang c.q. afhandeling van een melding of incident. Hiernaast heeft Opdrachtgever de mogelijkheid in de voortgang te volgen middels een inblikmogelijkheid in het Incident management systeem van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer garandeert een maximale reactietijd op binnenkomende meldingen en incidenten middels email of telefoon. Zie de SLA voor het overeengekomen servicelevel. Dit betreft zowel door Opdrachtgever aangemelde incidenten als door de Opdrachtnemer zelf geconstateerde Incidenten.

Aanmelden van incidenten en het doen van navraag op de voortgang kan middels:

- Een door Opdrachtnemer geboden Self Service Portaal;
- Een email voorziening (inclusief bijlagen);
- Telefoon.

Bij het aanmelden van het incident bepaalt Opdrachtgever de prioriteit.. De prioriteit bepaalt op diverse service onderdelen het servicelevel, zoals overeengekomen in de SLA. Het bepalen van de prioriteit gebeurt aan de hand van de volgende tabel:

Prioriteit	Criteria
1	Incidenten die leiden tot volledige uitval van één of meer (onderdelen van) bedrijfskritische processen. Dit geldt ook als de printers op één locatie in storing zijn. Deze Incidenten komen in de Service Management rapportage tot uiting in een verlaagd beschikbaarheidspercentage. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van het incident.
2	Incidenten die ernstig impact hebben op de dienstverlening en die leiden tot een uitval of verminderde dienstverlening voor een groot deel van de gebruikers. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van het incident.
3	Incidenten die een beperkte impact hebben, die slechts voor enkele gebruikers merkbaar zijn, uitval van niet-bedrijfskritische processen. De Opdrachtgever bepaalt de prioriteit van het incident.

Opmerking: indien Opdrachtnemer zelf een onderbreking signaleert, terwijl Opdrachtgever deze niet meldt, geldt dezelfde afhandelingstijd.

4.5.2 Procedure

Het afhandelen van incidenten kent de volgende stappen:

- Aanmelden en registreren van incident middels de Service Desk;
- Voortgang van een incident;
- Afsluiten van een incident.

4.5.2.1 Aanmelden en registreren Incident

Bij het aanmelden van incidenten worden de volgende twee situaties onderscheiden:

1. Een incident is geconstateerd door Opdrachtgever en wordt door aangemeld bij Opdrachtnemer. Hier is sprake van een reactieve melding.
2. Een incident is geconstateerd door Opdrachtnemer zelf. Hier is sprake van een proactieve melding.

Een incidentmelding vanaf Opdrachtgever wordt altijd bij de Service Desk van Opdrachtnemer gedaan. De Service Desk van Opdrachtnemer onderzoekt of deze melding door de Service Desk zelf opgelost kan worden. Indien de Service Desk de melding niet zelf kan oplossen wordt de melding 'doorgezet' naar het Incident Management proces van Opdrachtnemer waarna het incident in behandeling wordt genomen. In dit stadium zijn twee registraties aanwezig:

1. De melding bij de Service Desk van Opdrachtnemer en welke voorzien is van een meldingsnummer;
en
2. Het aangemaakte incident door de Service Desk van Opdrachtnemer en welke voorzien is van een ticketnummer.

Beide nummers worden aan de Service Desk van Opdrachtgever gecommuniceerd.

4.5.2.2 Voortgang van een incident

Over de voortgang bij het oplossen van een incident wordt Functioneel beheer van Opdrachtgever, volgens binnen het tijdsinterval en de prioriteit die aan het incident is toegekend, geïnformeerd. Dit gebeurt totdat het incident is opgelost naar het oordeel van Opdrachtgever en de dienstverlening weer volledig beschikbaar is.

Wanneer het incident niet binnen de overeengekomen oplostijd kan worden opgelost, wordt Functioneel beheer van Opdrachtgever hier zo snel mogelijk van in kennis gesteld. Vervolgens zal in overleg worden besloten welke vervolgacties genomen moeten worden om het incident al dan niet tijdelijk of permanent te verhelpen en de geschatte tijdsduur hierin. De Incident Manager van Opdrachtgever zal als gevolg van het overschrijden van de oplostijd eventueel besluiten om te escaleren.

Over de voortgang van een incident wordt door beide partijen de volgende informatie uitgewisseld:

- Het ticketnummer waaronder het incident is geregistreerd;
- Een beschrijving van de verrichte handelingen sinds de laatste statusmelding en de vervolgacties;
- Indien mogelijk wordt een tijdsindicatie voor een oplossing gegeven.

4.5.2.3 Afmelden van een incident

Een incident wordt in overleg met Opdrachtgever definitief afgesloten waarbij Opdrachtgever het eindoordeel doet. De afmelding wordt per email afgemeld bij Functioneel beheer van Opdrachtgever. Indien het een incident met de prioriteit 1 betreft wordt deze tevens telefonisch afgemeld en volgt binnen 3 werkdagen een Major Incident Rapportage welke door Opdrachtnemer wordt opgesteld. Binnen 3 werkdagen heeft Opdrachtgever de mogelijkheid het incident te laten heropenen indien de oplossing niet volstaat.

4.5.2.4 Wederkerende incidenten

Elk incident wordt door Opdrachtnemer geregistreerd met een uniek ticketnummer. Een gesloten incident nummer wordt niet heropend⁵ maar, indien het gesloten incident weer optreedt, wordt hiervoor een nieuw incident aangemaakt. De ticketnummers van repeterende incidenten worden vervolgens aan elkaar gekoppeld. Hiermee kan Opdrachtnemer zien of dit als een probleem behandeld moet worden.

Indien sprake is van periodieke of terugkerende storingen zal Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever een aanvullend gericht onderzoek uitvoeren om te bepalen welke maatregelen genomen dienen te worden om de periodieke storingen in de toekomst te voorkomen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd indien binnen een week tweemaal een storing wordt gemeld op dezelfde dienstverlening en de oorzaak van de storing bij Opdrachtnemer ligt. Waar mogelijk zal Opdrachtnemer een alternatief aanbieden wanneer geen duidelijke storingsoorzaak kan worden vastgesteld.

4.5.2.5 Escalatie Incident Management

De escalatieprocedure (zie paragraaf 4.3) kan door één van de partijen opgestart worden en treedt in werking indien één van de partijen (Opdrachtgever of Opdrachtnemer) van oordeel is dat:

- De maximum doorlooptijd (volgens de SLA) is bereikt, maar het incident niet is opgelost en/of het betreft een incident met een prioriteit 1;

⁵ Behalve als dit binnen drie dagen gebeurt

- De (oorspronkelijke) maximum doorlooptijd is overschreden en/of de nieuw opgegeven doorlooptijd is niet acceptabel en/of de verstoring blijft;
- De dienstverlening is in zeer ernstige mate verstoord, een mogelijke oplostijd kan niet worden afgegeven.

Na afloop zal, conform het escalatieproces, een escalatierapport worden opgesteld waarin oorzaak en genomen stappen toegelicht worden. Tevens zal naar rato en conform SLA worden beoordeeld welke acties genomen dienen te worden op operationeel vlak.

In geval van escalatie treedt het in het DAP beschreven escalatieproces in werking. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen interne escalatie (onderdeel van de procesgang) en externe escalatie (waarbij de klant wordt geïnformeerd).

4.6 Service Level Management

Service Level Management betreft het bewaken en verbeteren van het niveau van de overeengekomen dienstverlening dat is vastgelegd in de SLA.

4.6.1 Afspraken

Opdrachtnemer monitort of de geleverde dienstverlening voldoet aan de gestelde normen welke zijn vastgelegd in de overeengekomen SLA. In geval van dreigende of structurele overschrijding van de normen onderneemt Opdrachtnemer proactief acties om de overschrijding tegen te gaan.

4.6.2 Procedure

Maandelijks wordt door Opdrachtnemer een Service Management rapportage aan Opdrachtgever aangeleverd. In deze rapportage wordt onder andere aangegeven of de overeengekomen Service Levels zijn behaald. De Service Management rapportage wordt door Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het maandelijks Operationele Overleg besproken en eventuele acties ter opvolging uitgezet.

5 Operationele afspraken en procedures beheer activiteiten

5.1 Monitoring van de Dienstverlening

De beschikbaarheid, performance, capaciteitsbeslag en de beschikbare capaciteit van de dienstverlening worden gemonitord door Opdrachtnemer. De resultaten van deze monitoring worden maandelijks aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld en zijn onderdeel van de Service Management Rapportage..

Op basis van de monitoring onderneemt Opdrachtnemer, waar nodig, proactief actie om het niet beschikbaar zijn van de dienstverlening te voorkomen. Dit geldt ook voor de beschikbaarheid van de 24/7 online dienstverlening en de (met name prio 1) incidenten die buiten het Service Window ontstaan. Deze proactieve acties worden gemeld als incidenten en worden begeleid middels het Incident proces.

5.2 Back-up van data en installatiegegevens, restore en uitwijk

Opdrachtnemer heeft hardware en software om een data back-up van de gegevens (productie, acceptatie en opleidingsgegevens) te maken. De data in de opleidingsomgeving kan tijdens opleidingsdagen meerdere keren per dag teruggezet worden naar de beginset van de data. Dit omvat tevens middelen om de opgeslagen gegevens te verifiëren en het herstel van gegevens naar de (productie-, acceptatie- en opleidings-)omgevingen uit te voeren. Het uitvoeren van back-up maakt geen inbreuk op de beschikbaarheid van de dienstverlening. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de fysieke vernietiging van gegevensdragers door een gespecialiseerde onderneming, met afgifte van certificaat of verklaring van vernietiging.

De navolgende afspraken met betrekking tot de back-up en restore zijn van toepassing op het normale, reguliere beheer. In geval een calamiteit gaande is waarbij naar een uitwijklocatie uitgeweken moet worden waarbij een restore van de laatste back-up gedaan moet worden, gelden eveneens de navolgende afspraken, tenzij tijdens de calamiteit aanvullende afspraken gemaakt worden ten aanzien van de back-up.

5.2.1 Afspraken

Data back-ups worden in een beveiligde omgeving opgeslagen in een andere locatie dan waar de media zich bevindt waarmee de geback-upte gegevens zijn opgeslagen. De meest recente installatie-images van alle systemen worden geback-up en worden in een beveiligde omgeving in een andere locatie opgeslagen dan waar de betreffende systemen zich bevinden.

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor Opdrachtgever om op aanvraag een restore en / of extra back-ups uit te voeren. Deze restore en / of extra back-ups worden aangevraagd als een RFC. Bij het aanvragen van een extra back-ups dient gespecificeerd te worden wat de bewaartijd van de back-up is.

De recovery time objective is volgens het service niveau dat voor de dienstverlening is overeengekomen (zie SLA). De recovery time objective geldt vanaf het moment dat de locatie waar de restore op uitgevoerd wordt, beschikbaar is.

De recovery point objective is volgens het Service Niveau dat voor de dienstverlening is overeengekomen (zie SLA). Dit houdt in, dat de te restoren data maximaal volgens de overeengekomen service niveau oud mag zijn (gerekend vanaf het moment van indienen van de melding).

De locatie / omgeving waar de restore op uitgevoerd dient te worden moet bij aanvraag van de restore beschikbaar zijn en moet geschikt zijn om de restore op uit te voeren. Het inrichten van een eventuele omgeving waar de restore wordt teruggezet is geen onderdeel van het restoreproces. Als de restore wordt teruggezet op de oorspronkelijke locatie dan worden de bestaande gegevens overschreven. Daarnaast dient bij de restore de al vernietigde gegevens (op basis van het vernietigingsprotocol met certificaat van afgifte en op basis van wettelijke bewaartermijnen) opnieuw vernietigd te worden.

5.2.2 Procedure

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de back-up en controleert dagelijks of deze gelukt is. Wanneer de back-up mislukt is, wordt dit als een incident gemeld en afgehandeld. Tenzij afwijkende afspraken gemaakt zijn, wordt bij het mislukken van een back-up contact opgenomen met de Service Manager van Opdrachtgever.

Restores kunnen worden aangevraagd als een standaard RFC. De recovery time objective en recovery point objective is afhankelijk van het afgenomen Dienstenniveau.

De back-up en restoretest is onderdeel van de standaard dienstverlening en elke 6 maanden wordt een back-up en restoretest uitgevoerd. Het initiatief hiervoor wordt door Opdrachtnemer genomen waarbij de test vooraf wordt doorgesproken met de Keten Informatiemanager van Opdrachtgever die tevens gedurende en na de test inzage in de resultaten krijgt. De eindresultaten worden in een rapport aan Opdrachtgever geleverd en besproken. In het overleg geconstateerde verbeterpunten worden als acties door Opdrachtnemer uitgezet en opgepakt. Over de voortgang van de verbeteringen/lopende acties wordt Opdrachtgever maandelijks middels de Service Rapportage op de hoogte gehouden.

De Opdrachtnemer voert minimaal een keer per jaar een uitwijk uit. Hiervoor stelt de Opdrachtnemer een draaiboek op dat eveneens een planning omvat die met de Opdrachtgever is afgestemd.

5.3 Onderhoud

5.3.1 Gepland onderhoud

Gepland onderhoud betreft onderhoudswerkzaamheden (t.a.v. geplande releases, Life Cycle Management (LCM)-trajecten, upgrades en vergelijkbare changes) die vooraf ingepland kunnen worden. Voor deze onderhoudswerkzaamheden is een onderhoud Window afgesproken.

5.3.1.1 Afspraken

Uiterlijk begin december van elk kalenderjaar zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onderhoudskalender voor het komende jaar afgeven en deze per kwartaal voortschrijdend (met een planningshorizon van minimaal een jaar) actualiseren. Gedurende het onderhoud Window kunnen vanuit Opdrachtgever ook Changes doorgevoerd worden.

Indien Opdrachtnemer gepland onderhoud zal verrichten wordt Opdrachtgever daarvan volgens het service niveau dat voor de dienstverlening is overeengekomen van tevoren op de hoogte gebracht. Opdrachtnemer geeft aan welke onderhoudswerkzaamheden verricht zullen worden, welk onderhoud Window gehanteerd wordt en welk effect dit op de dienstverlening zal hebben.

De melding zal minimaal de volgende gegevens bevatten:

- Wat;
- Wanneer;
- Hoe lang;
- Impact op welke dienst;
- Onderhoudsplan;
- Roll back;
- Communicatie voor en na het onderhoud;
- Afmelding;
- Momenten en wijze waarop Go/NoGo besluiten worden genomen.

5.3.1.2 Procedure

Gepland onderhoud wordt door Opdrachtnemer aangemeld bij het Change Management proces van Opdrachtgever. De Change Manager van Opdrachtgever beoordeelt of de Change impact heeft op de dienstverlening. Indien dit het geval is, worden de betrokkenen via email geïnformeerd. Na akkoord door Opdrachtgever, maakt de Opdrachtnemer een Change aan voor de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Opdrachtnemer stelt vervolgens een Implementatiedraaiboek op (met release-documentatie) en voert de technische test uit. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de acceptatietest, stemt deze af en levert deze aan bij de Keten Informatiemanager van de Opdrachtgever.

Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de geplande datum en tijdstip dan zal Opdrachtgever dit binnen 48 uur na ontvangst van de aankondiging melden aan Opdrachtnemer die een dergelijk bezwaar in overweging zal nemen en deze zal in ieder geval binnen één dag na ontvangst van het bezwaar een reactie geven.

Indien de werkzaamheden zonder goedkeuring van Opdrachtgever toch zijn uitgevoerd en leiden tot verstoringen aan de dienstverlening van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een rapportage opstellen waarom de werkzaamheden zijn uitgevoerd, reden waardoor de verstoring is opgetreden en welke initiatieven ondernomen worden om dit soort verstoringen te voorkomen. Tevens wordt van deze verstoring een incident aangemaakt en verder afgehandeld door het Incident Management proces.

5.3.2 Ongepland onderhoud

Ongepland onderhoud betreft onderhoudswerkzaamheden die niet vooraf ingepland kunnen worden en om spoedeisende redenen op korte termijn uitgevoerd moeten worden.

5.3.2.1 Afspraken

Indien Opdrachtnemer (ongepland) urgent onderhoud dient uit te voeren wordt dit bij Change Management van Opdrachtgever aangemeld als een Urgente Change. Opdrachtnemer dient met een onderbouwing aan te geven waarom het onderhoud urgent is, welke onderhoudswerkzaamheden

verricht zullen worden en welk effect dit op de dienstverlening zal hebben. Het is uiteindelijk aan Opdrachtgever om de uitvoering van het urgente onderhoud goed te keuren.

De melding zal minimaal de volgende inhoud bevatten:

- Wat;
- Wanneer;
- Hoe lang;
- Impact op welke dienst;
- Onderhoudsplan;
- Roll back;
- Communicatie voor en na het onderhoud;
- Afmelding;
- Momenten en wijze waarop Go/NoGo besluiten worden genomen.

6 Afspraken en procedures nieuwe diensten

Binnen de dienstverlening kan sprake zijn van opdrachten waarbij de dienstverlening aangevuld of gewijzigd zal worden. Deze opdrachten kunnen of door Opdrachtnemer zelfstandig worden uitgevoerd dan wel in samenwerking met Opdrachtgever. Afhankelijk van de afgesproken rolverdeling in deze opdrachten zal meer of minder inspanning van Opdrachtnemer verwacht worden.

6.1.1 *Het plaatsen van nadere opdrachten*

Op grond van de overeenkomst kan de Opdrachtgever Nadere Opdrachten bij Opdrachtnemer plaatsen. Opdrachtnemer is gehouden met inachtneming van het bepaalde in de overeenkomst, deze Nadere Opdrachten uit te voeren.

Een Nadere Opdracht komt tot stand door een bestelling via de Opdrachtgever aangegeven contactpersonen. Middels een Nadere Offerteaanvraag vermeldt de Opdrachtgever de door haar gewenste levering. De Opdrachtgever kan hiervoor het Model Nadere Offerteaanvraag gebruiken zoals die als bijlage xxx aan de Raamovereenkomst is bijgevoegd.

Naar aanleiding van een Nadere Offerteaanvraag zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen aan de Opdrachtgever een Nadere Offerte doen toekomen.

In de Nadere Offerteaanvraag neemt de Opdrachtgever minimaal de volgende zaken op:

- een beschrijving van de gewenste leveringen van het gevraagde;
- het eventueel gewenste Onderhoud en/of support;
- een beschrijving van de eventueel gewenste aanverwante diensten;
- gewenste levertermijnen;
- de wijze waarop Opdrachtnemer dient te offrenen;
- eventuele nadere bijzonderheden met betrekking tot de gevraagde leveringen.

Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de offerteaanvraag binnen 24 uur na ontvangst.

In de Nadere Offerte neemt de Opdrachtnemer minimaal de volgende zaken op:

- een omschrijving van de leveringen in termen van functionaliteiten en specificaties, al dan niet met codering, artikelnummer, dienstenniveaus, de planning en levertijden etc.;
- Indien van toepassing, de omschrijving van de voorwaarden en rechten van derden waarmee de Opdrachtgever rekening dient te houden;
- een omschrijving van het te leveren Onderhoud en support inclusief de voorwaarden waaronder dat gebeurt;
- de activiteiten die de Opdrachtgever moet verrichten en de termijn waarbinnen die activiteiten zouden moeten plaatsvinden;
- eventuele andere in de Nadere Offerteaanvraag omschreven gewenste gegevens;
- indien van toepassing een motivering van de Opdrachtnemer;
- de prijzen voor de leveringen van Standaard software en/of aanverwante diensten;
- de geldigheidstermijn van de Nadere Offerte, die tenminste dertig dagen bedraagt;
- een verwijzing naar het contractnummer van deze Raamovereenkomst.

Opdrachtnemer en de Opdrachtgever leggen hun afspraken vast in een Nadere Overeenkomst.

De Nadere Overeenkomst eindigt aan het einde van de looptijd van die overeenkomst of aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst of bij tussentijdse beëindiging van de Raamovereenkomst, tenzij anders overeengekomen in de Nadere Overeenkomst.

6.1.2 Acceptatie en start beheerfase

Een opgeleverde opdracht wordt door Opdrachtgever geaccepteerd op het moment waarop de dienstverlening van Opdrachtnemer plaatsvindt conform de overeengekomen Service Levels. Dit is het moment waarop:

- Opdrachtgever de dienstverlening accepteert;
- De fase van beheer start;
- De facturering van de dienstverlening begint.

Voor een acceptatie door Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer aan de volgende criteria voldaan:

- De dienst vindt plaats conform overeengekomen specificaties, Service Levels en besturing volgens het DAP;
- De eerste Service Management rapportage, waarin is aangegeven dat gedurende één rapportageperiode aan de Service Levels is voldaan, is uitgebracht;
- Indien nodig is de SLA aangepast en door beide partijen afgestemd en bekrachtigd;
- Indien nodig de overlegstructuren zijn ingeregeld;
- Alle projectdocumentatie is opgeleverd (waaronder een decharge en een overzicht van restpunten).

Indien Opdrachtnemer niet aan deze criteria heeft voldaan volgt geen acceptatie door Opdrachtgever en zal Opdrachtnemer alsnog zorgdragen om aan de criteria te voldoen.

6.2 Procedure

Een opdracht wordt altijd door Opdrachtgever verstrekt middels een getekende opdracht. Vanaf dit moment zal in continue afstemming Opdrachtnemer het project of de opdracht uitvoeren. Indien tijdens de uitvoering knelpunten ontstaan welke niet door de direct betrokkenen opgelost kunnen worden, treedt de Escalatieprocedure uit het DAP in werking.

Een opdracht wordt door Opdrachtnemer per email aan Opdrachtgever gereed gemeld. Vervolgens zal Opdrachtgever controleren of aan het gevraagde binnen het opdracht en gestelde criteria door Opdrachtnemer is voldaan. Indien Opdrachtgever tot acceptatie overgaat zal een Protocol van Oplevering worden opgesteld waarmee het project of de opdracht formeel wordt geaccepteerd.

6.3 Rapportage

De status van opdrachten wordt door Opdrachtnemer geregistreerd en de status hiervan in de Service Management Rapportage gerapporteerd welke maandelijks door Opdrachtnemer aangeleverd wordt. Van periodieke vernietiging van gegevens wordt volgens protocol een rapportage opgesteld met daarin een specificatie van de vernietigde gegevens, met certificaat van vernietiging en de omvang in data. Ook volgt er een verklaring dat de gegevens daadwerkelijk vernietigd zijn.

Van eventuele conversie van gegevens dient een conversierapport opgesteld en ondertekend te worden.

7 Exit

7.1 Afspraken

Na het beëindigen van de overeenkomst zal Opdrachtnemer volledige medewerking verlenen zodat de dienstverlening succesvol overgenomen kan worden door een andere partij (andere leverancier of Opdrachtgever zelf) en heeft hiervoor een exit strategie en een initieel exit plan opgesteld. Het exit plan wordt na elke wijziging aan de geleverde dienstverlening door Opdrachtnemer bijgewerkt en, indien het ingrijpende wijzigingen aan de dienstverlening betreft, afgestemd met Opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt het exit plan door Opdrachtnemer actueel gehouden.

Uitgangspunten voor het exit plan zijn onder andere:

- Opdrachtnemer doet al het mogelijke om de verlangde exit mogelijk te maken, voor zover dit redelijkerwijs van dienstverlener verwacht mag worden;
- De overeengekomen Service Levels voor de dienstverlening blijven gegarandeerd tot het moment van overname van de dienstverlening door een andere partij. Opdrachtnemer geeft deze garantie voor een periode van ten minste 6 maanden, gerekend vanaf de datum van einde Overeenkomst;
- Opdrachtnemer verleent ook tijdens de exit toegang tot de informatie, data en systemen die Opdrachtgever nodig heeft voor de uitvoering van haar wettelijke taken;
- Opdrachtnemer voldoet ook tijdens de exit aan de voorschriften op het gebied van geheimhouding en beveiliging;
- Contracten met derde partijen die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening, zullen worden overgedragen naar de nieuwe dienstverlener (of naar Opdrachtgever);
- Alle kennis over Opdrachtgever, diens processen en administratieve gegevens worden ter beschikking gesteld aan de nieuwe dienstverlener;
- Opdrachtnemer levert na afronding van de migratie een exit evaluatie op aan Opdrachtgever waarin beschreven wordt hoe de exit is verlopen;
- Opdrachtnemer vernietigt alle data van Opdrachtgever, nadat de exit gerealiseerd is – op een tussen beide partijen vastgesteld moment.

7.2 Procedure

Vanaf het moment dat de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is bekrachtigd en de dienstverlening wordt geleverd, wordt binnen *twee maanden* het eerste concept van het exit plan bij Opdrachtgever aangeleverd. Indien tijdens de aanbesteding geen exit strategie is geleverd, zal dit alsnog gebeuren.

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst zal de exit strategie, indien nodig, worden aangepast en afgestemd met Opdrachtgever. Vanuit deze strategie wordt het exit plan uitgewerkt en afgestemd met Opdrachtgever. In ieder geval wordt het actuele exit plan eenmaal per jaar in het tactisch overleg geagendeerd.

Indien de exit opportuun wordt zal Opdrachtgever dit bij Opdrachtnemer aangeven. Vanaf dat moment zal een project worden gestart welke de exit zal uitvoeren.

De beëindigingsprocedure kent vier fasen:

- a. Voorbereiding van de beëindiging
- b. Start van de transitie
- c. Uitvoering van de transitie
- d. Afronding beëindiging

Fase 1: Voorbereiding van de beëindiging

Deze fase start zodra partijen overgekomen zijn dat de Overeenkomst met betrekking tot Hosting en Beheer van de Burgerzakensysteem omgeving van de Gemeente Amsterdam eindigt, ongeacht de aanleiding daartoe. Tijdens deze fase worden de volgende activiteiten uitgevoerd of gepland:

Activiteit	Betrokkenen
Samenstellen exit team (binnen 25 werkdagen na kennisgeving)	• Transitie manager Opdrachtnemer • Opdrachtgever • Transitie manager nieuwe dienstverlener
Benoeming exit team	• Opdrachtgever
Opstellen definitief exit plan	• Transitie manager Opdrachtnemer
Goedkeuren exit plan	• Opdrachtgever • en transitie manager nieuwe dienstverlener

Het exit plan bevat tenminste de volgende elementen:

- Projectorganisatie: rollen en verantwoordelijkheden van de betrokkenen naar het RACI-model, indien van toepassing ook met betrekking tot en in samenwerking met de nieuwe dienstverlener;
- Uitgangspunten, doelstellingen en randvoorwaarden voor ordelijk verloop van de exit;
- Mijlpaalplanning voor overdracht naar nieuwe dienstverlener;
- Risico's en maatregelen, waaronder fall-back scenario's bij uitloop van de werkzaamheden;
- Overdrachtsprotocollen;
- Acceptatiecriteria in nieuwe omgeving;
- Wijze van opleveren beheerdocumentatie;
- Aanpak m.b.t. openstaande wijzigingsverzoeken;
- Aanpak m.b.t. onderhanden werk: lopende incidenten;
- Aanpak m.b.t. onderhanden werk: lopende projecten;
- Communicatie naar Opdrachtgever omtrent de wijzigingen en eventuele down-time.

Fase 2: Start van de transitie

Tijdens deze fase van de uitvoering van het exit plan worden detailplanningen (draaiboek) opgesteld om de Burgerzaken dienstverlening te verplaatsen naar de nieuwe dienstverlener (in geval van de data van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever). Deze planningen behelzen niet alleen de technische verlegging, maar geven ook invulling aan het managen van de beveiligingsaspecten: de wijze waarop alle overgebleven kopieën van de voor Opdrachtgever specifieke delen van de software en data sets, zonder behoud van back-up kopie, verwijderd worden. Dit laatste nadat de data op de nieuwe locatie veiliggesteld is uiteraard.

Het draaiboek geeft verder aan hoe processen ontkoppeld worden en de wijze waarop de Opdrachtgever in de veranderingen wordt meegenomen. Uitgangspunt is dat het voor gebruikers te allen tijde duidelijk is

wie de dienstverlener is en welke serviceniveaus te verwachten zijn. De fase wordt afgesloten met de goedkeuring van de Opdrachtgever om de transitiefase te starten.

Fase 3: Uitvoering van de beëindiging

Alle in het draaiboek opgenomen activiteiten worden door Opdrachtnemer, in samenspraak met opdrachtgever, uitgevoerd.

De fase wordt afgesloten met de goedkeuring van de Opdrachtgever om de exit fase af te sluiten en met de officiële in beheer name bij de nieuwe dienstverlener.

Fase 4: Afronding van de beëindiging

Van de exit wordt een evaluatierapport opgesteld door de Opdrachtnemer. De exit wordt, eventueel na een nazorgfase om incidenten als gevolg van de migratie op te lossen, afgesloten met decharge door de Opdrachtgever. Hierna is Opdrachtnemer formeel niet meer verantwoordelijk voor het hosten en beheren van de Burgerzaken omgeving en zijn alle verplichtingen overgegaan (via de Opdrachtgever) naar de nieuwe dienstverlener.

8 Akkoordverklaring

Middels ondertekening verklaren beide partijen het DAP te hebben gelezen, afspraken en procedures te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend:

Datum:

Datum:

Opdrachtgever

Leverancier

Gemeente Amsterdam

Bijlage 1: Rollen en namen

Opdrachtgever	Naam
Manager Functioneel beheer	
Informatiemanager	
Keten Informatiemanager	
Demandmanager	
Contractmanager	
Contracteigenaar	
Change Manager	
Business Manager	
Privacy Officer	

Opdrachtnemer	Naam
Eindverantwoordelijke	
Servicemanager	
Projectmanager	
Contracteigenaar	
Transitiemanager	

Bijlage 2: Communicatie en escalatie

Algemene escalatie contacten

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Operationele escalatie	Keteninformatiemanager	
Tactische escalatie	Manager FB	
Strategische escalatie	Contracteigenaar	

Contacten en escalatie Service Desk

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Operationeel contact binnen Service Window (07:30 - 18:00)	Functioneel beheer	
Operationeel contact buiten Service Window (18:00 - 07:30)	Functioneel beheer	
1 ^e Escalatie	Keteninformatiemanager	
2 ^e Escalatie	Manager FB	
3 ^e Escalatie	n.t.b.	
4 ^e Escalatie	n.t.b.	

Contacten en escalatie Incident proces

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Operationeel contact binnen Service Window (07:30 - 18:00)	Functioneel beheer	
Operationeel contact buiten Service Window (18:00 - 07:30)	Functioneel beheer	
1 ^e Escalatie	Keteninformatiemanager	
2 ^e Escalatie	Manager FB	
3 ^e Escalatie	n.t.b.	
4 ^e Escalatie	n.t.b.	

In het geval van een datalek, wordt de Privacy Officer van de Opdrachtgever geïnformeerd.

Bijlage 3: Afkortingen en begrippenlijst

Afkorting	Omschrijving
D/R Plan	Disaster / Recovery Plan
DAP	Dossier Afspraken en Procedures, document waarin operationele afspraken en procedures tussen de leverancier en Opdrachtgever zijn uitgewerkt en vastgelegd.
DFA	Dossier Financiële Afspraken, document waarin de financiële afspraken zijn vastgelegd over de dienstverlening.
ITIL	Information Technology Infrastructure Library. Een procesgericht raamwerk om grip te krijgen en houden op de kwaliteit van de IT-dienstverlening.
KPI	Key Performance Indicator (Kritieke Prestatie-Indicator), meeteenheid voor het meten van een prestatie.
Prince 2	PRojects IN Controlled Environments versie 2. http://nl.wikipedia.org/wiki/Projectmanagement Een gestructureerde methode voor projectmanagement gericht op het krijgen en houden op de kwaliteit van de IT-projecten. Deze methode is gericht op het management, de besturing en de organisatie van een project.
RFC	Request for Change (wijzigingsverzoek). Een verzoek tot wijziging wat beoordeeld wordt alvorens dit verder als change (wijziging) wordt afgehandeld.
SLA	Service Level Agreement, document afspraken bevat tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over de te leveren niveau van dienstverlening.
TPM	Third Party Mededeling, een goedkeurende verklaring dat door een onafhankelijke certificerende instantie wordt gegeven dat de processen in een organisatie voldoen aan vooraf opgestelde criteria. Aantoonbaarheid staat hierin centraal. De norm is: - Opzet - is er een ontwerp? - Bestaan - zijn de processen er? - Werking - werken ze zoals bedoeld?

Definities:

Begrip	Omschrijving
Afhandelings tijd	Dit is de tijd die de Opdrachtgever heeft om een incident op te lossen.
Audit trail	Zodanige vastlegging van gegevens dat de verwerkingsresultaten achteraf door de accountantsdienst kunnen worden gecontroleerd. De records in een logboek-bestand die een bepaalde computeractiviteit bewijzen.
Back-up	Kopie van een of meer bestanden naar een ander geheugenmedium om deze veilig te stellen in geval de oorspronkelijke bestanden beschadigd raken of verloren gaan.
Calamiteit	Een ongeplande situatie waarbij verwacht wordt dat de duur van het niet beschikbaar zijn van een of meer IT-diensten de afgesproken drempelwaarden zal overschrijden.
Change	Een overeengekomen wijziging op de geleverde dienstverlening.
Diensten, Dienstverlening	De door Leverancier op basis van de overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen diensten, te verrichten werkzaamheden en in het kader daarvan te leveren prestaties die voldoen aan de gestelde functionaliteiten, de kwaliteitseisen en randvoorwaarden van Opdrachtgever.
Escalatie	Het ernstiger worden van een conflictsituatie. Bij escalatie wordt een beroep gedaan op de organisatie om meer kennis ter beschikking te stellen of beslissingen te nemen. Dit is nodig wanneer bij het betreffende organisatieonderdeel onvoldoende kennis of bevoegdheden aanwezig zijn.
Exit	Na contractbeëindiging van de dienstverlening volgt de insourcing van de dienstverlening naar: - de eigen organisatie (dienstverlening weer in eigen beheer van Opdrachtgever) (Exit); - een transitie van de dienstverlening naar een nieuwe leverancier (Exit); - het niet meer afnemen van de dienst omdat de behoefte verdwenen is.
Governance	Begrip dat duidt op de handeling of de wijze van besturen, de gedragscode, het toezicht op organisaties. Het wordt in verband gebracht met beslissingen die verwachtingen bepalen, macht verlenen of prestaties verifiëren.
Incident	Elke gebeurtenis afwijkend van de (verwachte) standaardwerking van de dienstverlening. Het heeft invloed op de dienstverlening hoewel deze invloed klein of zelfs transparant kan zijn voor de gebruiker van dit systeem. Na het incident vertoont het object een fout.
Klokuren	Alle uren van de dag, van 00.00 – 24.00 uur, zowel Werkdagen als niet-Werkdagen.
Known Error DataBase	DataBase waarin bekende fouten in opgeslagen wordt. Een Known Error is conditie in de IT infrastructuur waarbij een bepaald configuratie-item geïdentificeerd is als de oorzaak van een (potentiële) degradatie van het overeengekomen serviceniveau.

Begrip	Omschrijving
Licentie (software)	Een softwarelicentie is een vergunning om een computerprogramma van iemand anders te gebruiken.
Maintenance Window	Periode waarin Opdrachtnemer gepland onderhoud kan verrichten.
'not clear'-verklaring	Betreft een reactie van de Opdrachtnemer n.a.v. een incidentmelding van de Opdrachtgever, waarbij aanvullende informatie of verduidelijking nodig is. Deze verklaring komt binnen 30 minuten na de melding. De tijd is onderdeel van de afhandelingsijd van de Opdrachtnemer.
Non Conformity Notes	Geïdentificeerde issues komende vanuit een gehouden audit die beschrijven waarin de dienstverlening tekort schiet.
Openingsuren	De periode waarin de dienstverlening beschikbaar is. Het Service Window is de periode binnen de openingsuren waarin de dienstverlening beheerd en bewaakt wordt.
Prioriteit	Relatieve waardering van een activiteit ten opzichte van andere activiteiten. Eigenschap van vooraf te gaan aan of voorrang te hebben boven iets of iemand anders. De prioriteit wordt bepaald op basis van de Impact en Urgentie.
Reactietijd	De tijd die de Opdrachtnemer maximaal heeft om de Opdrachtgever te informeren over een incident. Dit incident kan bij de Opdrachtgever of bij de Opdrachtnemer signaleerd zijn.
Recovery Point Objective (RPO)	Punt in de tijd tot waar maximaal teruggekeerd moeten kunnen worden bij het "restoren" van gegevens.
Recovery Time Objective (RTO)	Maximum toelaatbare tijd dat een systeem, applicatie of netwerk onbeschikbaar mag zijn.
Restore	Het terugzetten van een of meerdere bestanden waarvan middels de Back-up een reservekopie is gemaakt en opgeslagen op een ander geheugenmedium.
Service Niveau	Gedefinieerde set van KPI's en criteria waartegen de dienstverlening afgenomen kan worden.
Service Window	De periode waarbinnen Opdrachtnemer de beschikbaarheid van haar dienstverlening bewaakt en waarin zij ondersteuning biedt om de overeengekomen beschikbaarheid te behalen.
Site Survey	Onderzoek op locatie.
Support Window	De periode waarin de Dienst gegarandeerd conform deze SLA beschikbaar is en waarin de leverancier benaderd kan worden voor het melden en afhandelen van incidenten, changes, etc.

Begrip	Omschrijving
Technisch Beheer	Het Technisch Beheer omvat activiteiten die gericht zijn op de instandhouding van de technische infrastructuur.
Ticketnummer	Nummer van de melding dat geautomatiseerd wordt gegenereerd door het Service Management systeem waarin meldingen van gebruikers wordt vastgelegd.