



## **Bijlage 10 Governance**

**Primaire- en Secundaire Herkenningsmakelaar  
voor het via TVS ontsluiten van het elektronisch  
Toegangsdiensten (eTD) stelsel en gerelateerde  
dienstverlening**

Status: versie 1.0

## Inhoudsopgave

|       |                                                                              |   |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1     | Inleiding .....                                                              | 3 |
| 1.1   | Algemene principes .....                                                     | 3 |
| 2     | Contractevaluatie .....                                                      | 4 |
| 3     | Overlegstructuur .....                                                       | 5 |
| 3.1   | Opzet niveaus DICTU & Opdrachtnemer .....                                    | 5 |
| 3.1.1 | Operationeel overleg .....                                                   | 5 |
| 3.1.2 | Tactisch overleg .....                                                       | 6 |
| 3.1.3 | Strategisch overleg DICTU .....                                              | 6 |
| 4     | Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en Service Level Agreement (SLA) ..... | 7 |

## **1 Inleiding**

Deze bijlage beschrijft de wijze waarop de afspraken die in de Overeenkomst zijn vastgelegd door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk worden gemonitord, bestuurd en eventueel gewijzigd (Governance).

### **1.1 Algemene principes**

De volgende algemene principes gelden om de doelstellingen zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument te realiseren:

- De Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken als partners samen; de concrete invulling daarvan wordt in deze bijlage uitgewerkt;
- De uitkomsten van de mogelijk te houden klanttevredenheidonderzoeken zijn leidend voor eventuele verbeteracties en de prioritering daarvan;
- De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn transparant en open naar elkaar, zowel over positieve als negatieve ontwikkelingen en gebeurtenissen die invloed hebben of kunnen hebben op de dienstverlening.
- De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen samen werken in de ketens en hiervoor een actieve bijdrage leveren in het op zetten DAP (Dossier Afspraken en Procedures) binnen Opdrachtgever van deze ketensturing.

## **2 Contractevaluatie**

Gedurende de contractperiode zal er tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek een evaluatie plaatsvinden in het tactische overleg, met als doel om de kwaliteit van de Dienstverlening en de relatie, daar waar nodig, te verbeteren.

De evaluatie van de Overeenkomst wordt geëvalueerd op basis van geselecteerde service levels.

De scores op de KPI's dienen 1x per maand door Opdrachtnemer te worden opgeleverd in de vorm van een dashboard-rapportage. Zie voor de inhoud art. 3.2 van de Overeenkomst. De scores zijn onderwerp van bespreking in het tactische overleg. Bij herhaalde opeenvolgende rood-scores op twee of meer KPI's zal er een verbeterrapport door Opdrachtnemer worden opgesteld.

### 3 Overlegstructuur

De governance in de Overeenkomst wordt via onderstaande kapstok uitgevoerd door Opdrachtgever DICTU, mede namens de overige Opdrachtgevers. Op Operationeel, Tactisch en Strategisch niveau kunnen Opdrachtgevers buiten DICTU door DICTU als agenda lid uitgenodigd worden om deel te nemen aan de diverse overleggen als het nut en de noodzaak daartoe aanleiding geeft. Dit geldt zowel voor de interne voorbereidingen als de externe overleggen.



#### 3.1 Opzet niveaus DICTU & Opdrachtnemer

##### 3.1.1 Operationeel overleg

Doel: Bespreken dienstverlening deel van de Overeenkomst, relatie management op dat deel van de Overeenkomst

Onderwerpen: KPI's, service levels, sprint calendars, incident- en changeproces, release kalender, KPI's, rapportages

Betrokkenen: DICTU: TVS aansluitteam  
Opdrachtnemer: Service (Delivery) Manager, Project Manager

Frequentie: Zo vaak als nodig

### *3.1.2 Tactisch overleg*

Doel: Bespreken dienstverlening gehele Overeenkomst, relatie management op leveranciersniveau

Onderwerpen: KPI rapportages; architectuurvraagstukken; innovatievoorstellen; ontwikkeling opdrachtenportfolio; overall view lopende opdrachten; escalaties uit operationeel niveau; wijzigingen in afspraken (DAP, DFA, SLA).

Betrokkenen: DICTU: TVS Service manager (voorzitter)  
DICTU: TVS Product Owner  
DICTU: Contract Manager (op afroep)  
Opdrachtnemer: Service Manager  
Opdrachtnemer: Accountmanager

Frequentie: minimaal 1x per kwartaal

### *3.1.3 Strategisch overleg DICTU*

Doel: Prestatiemeting dienstverlening Overeenkomst, relatie management op leveranciersniveau

Onderwerpen: Organisatorische en marktontwikkelingen; jaarplan; innovatie; investeringen;  
KPI's; financiële afspraken op hoofdlijnen; contractwijzigingen; kwaliteit en prestaties; jaarplan; escalaties tactische laag.

Betrokkenen: DICTU: Business owner (voorzitter)  
DICTU: Contract Manager  
Opdrachtnemer: Contractverantwoordelijke  
Opdrachtnemer: Accountmanager

Frequentie: 1x per half jaar

## **4 Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en Service Level Agreement (SLA)**

De Inschrijver aan wie de Overeenkomst voorlopig gegund is, levert binnen 15 kalender dagen na voorlopige gunning een concept Service Level Agreement (SLA), concept Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en concept Service Level Rapportage in die minimaal invulling geeft aan het Aanbestedingsdocument met bijlagen waaronder de scope, doelstelling, en relevante Eisen uit het PVE, Bijlage 10 'Governance'. De concept SLA, DAP en Service level Rapportage worden met winnende Inschrijvers binnen 1 maand na ingangsdatum van de Overeenkomst definitief gemaakt. Met het doen van een Inschrijving stemt Inschrijver hier mee in.

In de DAP zijn alle werkaafspraken vastgelegd, de DAP bevat tenminste:

- communicatiematrix met alle relevante contactpersonen (naam, functie, e-mail, telefoon);
- levertijden;
- garantie en service;
- procedure voor (preventief en correctief) onderhoud;
- procedure voor mutaties;
- procedure voor bestellen
- afspraken betreffende de facturering;
- procedure voor storingen en incidenten (waaronder activeren calamiteitschakeling / actief gebruik maken van de redundante inrichting);
- procedure voor escalaties;
- bijlage servicelevels en bijbehorende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's);
- bijlage servicerapportage (voorbeeld);
- bijlage evaluatieprocedure.