

Bijlage E - Overlegstructuur

Voor beide partijen is het van belang om op reguliere basis overleg te voeren over de uitvoering van het IT Beheer dienstverlening. Dit bevordert het gevoel van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de ICT-omgeving. In de reguliere overlegvormen bespreken beide partijen het huidige IT Beheer dienstverlening, de rapportage over de afgelopen periode en de verwachtingen voor de toekomst. Deze structuur staat hieronder verder uitgewerkt.

VORM OVERLEG	FREQUENTIE PER JAAR	AANWEZIGEN	AGENDA
Operationeel overleg	12	Servicelevelmanager Opdrachtnemer, Service manager Lucas Onderwijs	• Mogelijke verbeterpunten • Operationele finetuning • Kwaliteitsborging • Klachten en escalaties
Technisch overleg	12	Servicelevelmanager en Opdrachtnemer, technische infrastructuur/architectuur Lucas Onderwijs	• Technische afstemming • Technische verbeterpunten • Technische finetuning • Technische projecten (indien van toepassing)
Tactisch overleg	4	Managementteam Opdrachtnemer, IT- manager Lucas Onderwijs	• Service Level reports • Trends en ontwikkelingen (o.a. op security gebied) • Belangrijke wijzigingen • (Verbeter)projecten • Kwaliteitsborging • Klachten en escalaties
Strategisch overleg	1	Managementteam Opdrachtnemer, directie en/of IT-management Lucas Onderwijs	Relatie en strategische ontwikkelingen Lucas Onderwijs, ontwikkelingen vanuit Opdrachtnemer en algehele dienstverlening.