

DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES(DAP)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

Inzake

Managed Print Services
DF0303/2024

Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	
Datum		September 2024	
Versie		0.1	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.1	Juli 2024	Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
0.5	Augustus 2024	Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
1.0	November 2024	Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Publicatie

Distributielijst

UWV:

- Service Owner
- Service Manager Servicedesk IV
- Service Manager
- Tactisch Productmanager
- Contractmanager ICT Leveranciersmanagement

Opdrachtnemer

- Account Manager
- Service Delivery Manager

<Nog nader aan te vullen na gunning>

Beide Partijen stellen de geaccordeerde DAP op basis van "Need to know" intern ter beschikking.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Scope van de dienstverlening	5
1.2	Geldigheidsduur van het DAP	5
1.3	DAP wijzigingen & Beheer	5
1.4	Contactmatrix	6
1.4.1.	Interactie partijen	6
2.	Overzicht dienstverlening	8
2.1	Taakverdeling & verantwoordelijkheden	8
3.	Overlegstructuren	9
4.	Service Management	10
4.1	Doel Service Desk	10
4.2	Context (relatie met andere processen)	10
4.3	Uitgangspunten	10
4.4	Event Management	10
4.5	Activiteiten (<Opdrachtnemer>) Dienstverlening	10
4.6	Omnitracker Koppeling	11
4.7	Service levels	11
5.	Beheerprocessen	12
5.1	Supply Management	12
6.	Major Incidents	13
6.1	Beschrijving	13
6.2	Uitgangspunten	13
6.3	Proces	13
7.	Change Management	14
7.1	Procedure beschrijving	14
7.2	Doel	14
7.3	Context	14
7.4	Uitgangspunten	14
7.5	Soorten Changes	14
8.	Problem / Incidentmanagement	15
8.1	Aanmelden van incidenten	15
8.1.1.	Bevestiging incident melding	15
8.1.2.	Status Update incident	15
8.1.3.	Afmelden incident	15
8.2	Aanmelden beveiligingsincidenten/Datalekken	15
8.3	Monitoren beveiligingsrisico's	15
9.	Configuratie Management	16
9.1	Beschrijving	16
9.2	Doel	16
9.3	Context	16
9.4	Uitgangspunten	16
9.5	Activiteiten	16

9.6	Configuratiemodel	16
10.	Complaint Management	17
11.	Continuity Management	18
12.	Capaciteits Management	19
13.	Availability Management	20
14.	Rapportages	21
14.1	Rapportages	21
14.2	SLA-Rapportage	21
14.3	Compliance rapportage	21
14.4	Social Return rapportage	21
14.5	Life Cycle Overzicht rapportage	21
15.	Circulariteit en duurzaamheid	22
15.1	Circulariteit	22
15.2	Duurzaamheid	22
16.	Escalatiebeheer	23
16.1	Escalatie	23
16.2	Escalatieschema	23
17.	Bijlage 1 Communicatie Matrix	24
18.	Overige Bijlages	25

1. Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft de werkafspraken die gemaakt zijn tussen UWV en Opdrachtnemer ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de **Raamovereenkomst voor de levering van Managed Print Services aan UWV**, hierna te noemen "de Overeenkomst".

De Dienstverlening van (**<Opdrachtnemer>**) aan UWV is beschreven in de UTI en Service Level Agreement (SLA). De DAP beschrijft de manier waarop de samenwerking tussen UWV en (**<Opdrachtnemer>**) rond deze diensten wordt vormgegeven.

1.1 Scope van de dienstverlening

Uitgangspunt van het DAP tussen UWV en Opdrachtnemer is dat alle processen en daaraan gekoppelde specificaties en of verantwoordelijkheden zijn beschreven. Alle in dit document vastgelegde afspraken zijn in overeenstemming met de Overeenkomst.

1.2 Geldigheidsduur van het DAP

De geldigheidsduur van het DAP is conform de Overeenkomst. Voor inhoudelijke wijzigingen wordt verwezen naar de wijzigingsprocedure beschreven in dit document. Voor een periodieke update en afstemming zal een frequentie vastgesteld worden voor het aanbrengen van mutaties. In deze is het versiebeheer relevant.

1.3 DAP wijzigingen & Beheer

(**<Opdrachtnemer>**) is verantwoordelijk voor het beheer van het DAP, onderhoudt het document en is verantwoordelijk voor versiebeheer en aanpassingen. Als afspraken en/of procedures wijzigen, worden toegevoegd of ophouden te bestaan (op verzoek van Service owner/ Contractmanager ICT Leveranciersmanagement UWV of op verzoek van (**<Opdrachtnemer>**) en na afstemming met UWV), past (**<Opdrachtnemer>**) het DAP hierop aan. (**<Opdrachtnemer>**) is bij wijzigingen op het DAP verantwoordelijk voor het tijdig doorvoeren daarvan in het DAP. UWV en (**<Opdrachtnemer>**) dienen akkoord te zijn met de inhoud van dit document.

Versiebeheer

Als aanpassingen zijn doorgevoerd, voorziet (**<Opdrachtnemer>**) het document van een nieuw versienummer en een aantekening in de versietabel en verzorgt zij ondertekening en verspreiding. Het aangepaste DAP wordt, in tweevoud ondertekend, bewaard. Eén exemplaar is voor UWV. Het andere exemplaar is voor (**<Opdrachtnemer>**). Dit document wordt beheerd door de (**<Functie> + <Opdrachtnemer>**). De meest recente versie is voor geautoriseerde personen altijd beschikbaar via (nog overeen te komen) van (**<Opdrachtnemer>**).

1.4 Contactmatrix

Voor een duidelijke communicatielijns worden afspraken gemaakt welke personen of functionarissen met elkaar communiceren.

UWV:

Contract Manager ICT Leveranciersmanagement Tactisch Product Manager	Aanspreekpunt voor Contractuele en Commerciële zaken
Service Owner	Aanspreekpunt voor ontwikkeling en introductie van nieuwe producten/diensten
Service Manager	Eindverantwoordelijk voor de dienstverlening en voorzitter van Service Niveau Overleg (SNO)
Service Manager	Verantwoordelijk voor de operationele dienstverlening en het beoordelen van Service Levels
Servicemanager Servicedesk IV	Verantwoordelijk voor Servicedesk IV
Servicedesk medewerkers	Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de UWV eindgebruikers.
Beveiligingsfunctionaris	Verantwoordelijk voor het voeren van het beveiligingsoverleg zoals benoemd in de BVO

Opdrachtnemer:

Accountmanager	Verantwoordelijk voor het account UWV
Beveiligingsfunctionaris	Verantwoordelijk voor het voeren van het beveiligingsoverleg zoals benoemd in de BVO

<Nog aan te vullen na gunning>

1.4.1. Interactie partijen

UWV:

Voor zaken met betrekking tot offertes, bestellingen en facturen richten de personen van (**<Opdrachtnemer>**) zich tot ICT Bedrijfsbureau. Voor vragen of verzoeken rondom alle technische onderwerpen en rapportages wendt (**<Opdrachtnemer>**) zich tot de Service Manager Printing/MFA. Alle verzoeken of vragen met betrekking tot het ontvangen en afhandelen van geplaatste orders en defecten is de service desk IV het contactpunt. Ten slotte kunnen resterende vragen of contractuele zaken worden gesteld aan de Contractmanager ICT Leveranciersmanagement.

Opdrachtnemer:

Voor (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen van (**<Opdrachtnemer>**), wijzigingen, beëindigingen en offertes richten de personen van UWV zich tot de (**<afdeling>**) van (**<Opdrachtnemer>**). Technische en of toestel gerelateerde vragen kunnen worden gesteld aan de servicedesk. In geval van escalaties geeft de escalatiematrix hoofdstuk 13 aan welke contactpersonen zowel bij UWV als bij Opdrachtnemer daarvoor zijn aangewezen.

De contactgegevens van zowel het UWV als (**<Opdrachtnemer>**) vindt u terug in **Bijlage 1** "Communicatie Matrix".

UWV

Contactmanager ICT Leveranciersmanagement	Zie bijlage Contactpersonen
Service Manager	Zie bijlage Contactpersonen
Service Desk IV	Zie bijlage Contactpersonen

(<Opdrachtnemer>)

Accountmanager	Zie bijlage 1 Contactpersonen
Service (Delivery) Manager	Zie bijlage 1 Contactpersonen
Support	Zie bijlage 1 Contactpersonen

De binnendienst en servicedesk van de Opdrachtnemer zijn bereikbaar op werkdagen van 07.00-19.00 uur.

Het (bestel)proces bij de Service Desk IV zal in nadere afspraken tussen partijen worden vastgelegd.

2. Overzicht dienstverlening

<Nog aan te vullen na gunning>

2.1 Taakverdeling & verantwoordelijkheden

<Nog aan te vullen na gunning>

3. Overlegstructuren

UWV voorziet een overlegstructuur met (**<Opdrachtnemer>**) op basis van een 3-lagen model (strategisch, tactisch en operationeel). Binnen dit 3-lagen model zijn de volgende overlegstructuren met Opdrachtgever gedefinieerd

- Strategisch overleg – strategisch niveau;
- Service overleg (TLO) – tactisch niveau;
- Operationeel overleg (SNO) – operationeel niveau;

In de bijlage Governance bij het bestek van deze aanbesteding worden deze overleggen in zijn volledigheid beschreven.

Naast deze overlegorganen zal er tevens een beveiligingsoverleg gaan plaatsvinden, qua structuur en frequentie zal dit nader worden gespecificeerd.

4. Service Management

<Nog verder aan te vullen en specificeren na gunning>

4.1 Doel Service Desk

4.2 Context (relatie met andere processen)

Een belangrijk proces is Incident Management omdat een groot deel van de incidenten op de (<Odrachtnemer>) Service desk worden vastgelegd en bewaakt en veel Service desk calls van het type 'incident' zijn;

(<Odrachtnemer>) is vanuit het contract belast met het installeren van software en hardware en zodoende een rol spelen in Release Management en/of Change Management;

Wanneer de Service Desk tijdens de incidentregistratie verifieert of de gegevens van zijn IT-middelen nog kloppen, dan speelt de Service desk een rol in Configuration Management en Change Management;

(<Odrachtnemer>) kan een uitvoerende taak hebben bij het aannemen en uitvoeren van standaardverzoeken en zal bovendien een belangrijke bijdrage leveren tijdens de evaluatie van changes en zodoende betrokken zijn in Change Management;

(<Odrachtnemer>) zal een belangrijke bijdrage leveren bij de evaluatie en analyse van veel voorkomende Events of Events met een grote impact en zodoende betrokken zijn in Problem Management;

De (<Odrachtnemer>) Service Desk ondersteunt de UWV Servicedesk IV door voor te lichten over de gecontracteerde dienstverlening (Knowledge management).

4.3 Uitgangspunten

De (<Odrachtnemer>) Service Desk fungeert voor UWV als het single point of contact voor alle gecontracteerde diensten. UWV Servicedesk IV dispatched indien noodzakelijk naar (<Odrachtnemer>) Servicedesk. (<Odrachtnemer>) zorgt zelf voor een oplossing of schakelt middels OLA's een externe oplosgroep in om, binnen de SLA gestelde KPI's, de dienstverlening te herstellen of op orde te brengen.

4.4 Event Management

Event management is gefocust op het genereren en detecteren van relevante notificaties, zoals waarschuwingen en uitzonderingen over de status van services of configuratie items. Monitoring is nodig om te kunnen detecteren en het event management proces tastbaar te maken. Events beperken zich tot meldingen en zijn input voor het monitoringssysteem. Dit systeem koppelt vervolgens een daadwerkelijke actie aan de gebeurtenis. Bij de (<Odrachtnemer>) dienstverlening zal de PKM tool deze functionaliteit vervullen.

4.5 Activiteiten (<Odrachtnemer>) Dienstverlening

- Biedt UWV een Service desk als Single Point of Contact voor UWV Servicedesk IV voor meldingen, vragen, escalaties en advies;
- Pro- en Reactief beheren, repareren & onderhouden van de (<Odrachtnemer>) MFA's;
- Coördineren van Move, Add (Install), Change, Dispose activiteiten (MACD) m.b.t. (<Odrachtnemer>) afdrukapparatuur;

- Beheer en laden Blauwdruk door (**<Opdrachtnemer>**) service engineer of prefab bij nieuwe installaties;
- Supply management (verbruiksartikelen) (**<Opdrachtnemer>**) MFA's monitoren;
- Voorraad verbruiksartikelen bestellen;
- Beheren Incident-, problem- en service verzoeken;
- Training Servicedesk IV medewerkers
- Verzorgen van management- en ad-hoc rapportages;
- 24x7 bereikbaarheid ten behoeve van Major incidenten;

<Nog verder aan te vullen en specificeren na gunning; dit zijn enkele items uit het huidige contract>

4.6 Omnitracker Koppeling

(**<Opdrachtnemer>**) realiseert in samenwerking met UWV een real-time koppeling tussen Omnitracker van UWV (Service Management Tool) en het Asset en incident management systeem van (**<Opdrachtnemer>**).

Middels deze koppeling, vindt er automatisch en real-time informatie uitwisseling plaats tussen (**<Opdrachtnemer>**) Service Desk en UWV Servicedesk IV over geregistreerde Incidenten, (Standaard) Wijzigingen, Problems en de statusveranderingen hierop.

Bij het (nog) niet beschikbaar zijn van deze koppeling informeert de UWV Servicedesk IV de (**<Opdrachtnemer>**) Service Desk via mail vanuit de servicemanagement tooling. De (**<Opdrachtnemer>**) Service Desk reageert of meldt statusveranderingen eveneens via mail, waarbij in het onderwerp van de mail het referentienummer met opmaak #Ticket SUB-xxxxxx# gebruikt wordt. Daardoor wordt elke mail direct door het UWV Servicemanagement tool opgepakt en verwerkt in desbetreffend ticket.

4.7 Service levels

Voor het meten van de service levels die zijn overeengekomen in het Service level agreement, zijn de volgende activiteiten betrokken:

Service levels	Activiteit
Oplostijd start	(<Opdrachtnemer>) Service Desk ontvangt incident en meldt (<Opdrachtnemer>) referentienummer aan de UWV Servicedesk IV
Reactietijd stopt	Diagnose incident door (<Opdrachtnemer>) Service desk
Oplostijd stopt	Incident wordt gesloten op de (<Opdrachtnemer>) Service desk en afgemeld bij UWV Servicedesk IV

5. Beheerprocessen

5.1 Supply Management

<Nog aan te vullen na gunning>

6. Major Incidents

6.1 Beschrijving

6.2 Uitgangspunten

6.3 Proces

<Nog aan te vullen na gunning>

7. Change Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

7.1 Procedure beschrijving

7.2 Doel

7.3 Context

7.4 Uitgangspunten

7.5 Soorten Changes

8. Problem / Incidentmanagement

<Nog aan te vullen na gunning>.

8.1 Aanmelden van incidenten

8.1.1. Bevestiging incident melding

8.1.2. Status Update incident

8.1.3. Afmelden incident

8.2 Aanmelden beveiligingsincidenten/Datalekken

8.3 Monitoren beveiligingsrisico's

9. Configuratie Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

9.1 Beschrijving

9.2 Doel

9.3 Context

9.4 Uitgangspunten

9.5 Activiteiten

9.6 Configuratiemodel

10. Complaint Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

11. Continuity Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

12. Capaciteits Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

13. Availability Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

14. Rapportages

<Nog aan te vullen na gunning>.

14.1 Rapportages

14.2 SLA-Rapportage

14.3 Compliance rapportage

14.4 Social Return rapportage

14.5 Life Cycle Overzicht rapportage

15. Circulariteit en duurzaamheid

<Nog aan te vullen na gunning>.

15.1 Circulariteit

15.2 Duurzaamheid

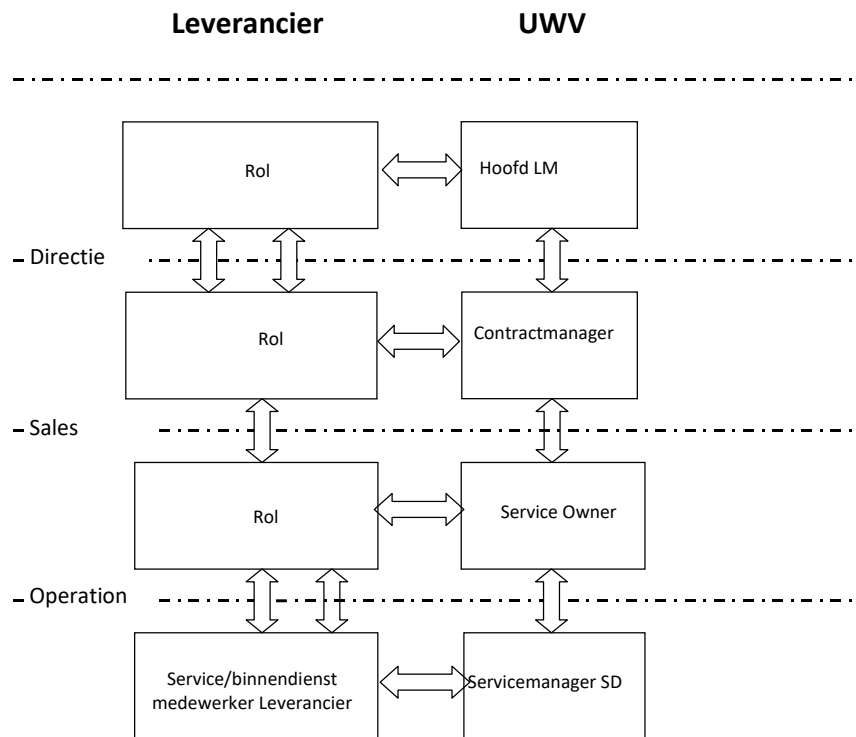
16. Escalatiebeheer

<Nog aan te vullen na gunning>.

16.1 Escalatie

16.2 Escalatieschama

Met het escalatie schema wordt gedefinieerd hoe een medewerker de mogelijkheid heeft om te escaleren:



17. Bijlage 1 Communicatie Matrix

Communicatie matrix

Medewerkers Opdrachtnemer

Functie	Naam	Contactgegevens
Bestellingen		
Support/Defecten		
Support Manager		
Account Manager		
Sales Manager Central Government		
Service (Delivery) Manager		

Medewerkers UWV

Functie	Naam	Contactgegevens
Offertes / Bestellingen		T: E:
Facturatie		T: E:
Storingen		T: E:
Contractmanager		T: E:
Service Desk IV		T: E:
Service Manager		T: E:

18. Overige Bijlages

<Nog aan te vullen na gunning>.