



Provincie Flevoland

Contractbijlage A: Dossier Afspraken en Procedures

Europese aanbesteding: ROK ICT-professionals



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Inleiding	3
2 Dossier Afspraken en Procedures	5
3 Processen.....	5
3.1 Inhuuraanvraagproces	5
4 Contactpersonen	6
4.1 Contactpersonen vanuit de inschrijver	6
4.2 Overlegstructuur.....	6
4.3 Locaties Provincie Flevoland	6
5 Ondertekening	6



1 Inleiding

1.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Naam	Wijzigingen
0.x			Concept

1.2 Leeswijzer

Deze contractbijlage dient door Leverancier te worden aangevuld en maakt onderdeel uit van de aanbidding van de Europese aanbesteding Raamovereenkomst ICT-professionals. De Leverancier dient het woord 'Leverancier' in deze bijlage niet te vervangen door haar eigen naam. Het woord leverancier, zonder hoofdletter, betekent in dit document een andere partij dan Leverancier.

1.3 Relatie tot het contract

Deze contractbijlage maakt integraal onderdeel uit van het contract, met bijlagen, tussen Provincie Flevoland en de Leverancier betreffende de Europese aanbesteding Raamovereenkomst ICT-professionals. De voorwaarden van het Contract en de daaraan gerelateerde documenten zijn van toepassing op de gehele inhoud van deze Bijlage, tenzij daarvan in deze bijlage uitdrukkelijk wordt afgeweken.

1.4 Documentbeheer en wijzigingen contractbijlage

Het document dient één geheel te blijven. Indien aanpassingen doorgevoerd zijn, wordt het document voorzien van een nieuw versienummer, ondertekend en vervolgens conform de distributielijst verspreid. Het beheer van het document ligt bij Leverancier en deze is als zodanig verantwoordelijk voor het onderhouden van dit document.

Instructie 5 1 Dossier Afspraken en Procedures

In de RACI in Bijlage A- 2 heeft Opdrachtgever de verdeling van verantwoordelijkheden gegeven. Leverancier dient parallel in meer omgevingen te kunnen ontwikkelen. Bij grote wijzigingen waar meer dan één release-periode aan gewerkt wordt, heeft Leverancier twee versies van software naast elkaar in ontwikkeling. In het geval er tussentijds een incident opgelost dient te worden dient er rekening gehouden te worden met drie parallelle sporen.

Leverancier dient een voorstel DAP op te stellen (max. 5 A4). Tijdens de Transitie zal Leverancier in samenwerking met Opdrachtgever dit concept DAP verder uitwerken tot een volledige DAP en aanvullen met additionele processen, verspreiding documenten, kennismatrix, etc. Het DAP is definitief na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

Het DAP neemt onderstaande documenten als uitgangspunt:

- Bijlage E Regie & Stuurmechanismen;
- Bijlage A-1 SLA;
- Bijlage A-2 RACI.

Het DAP dient minimaal de volgende processen te beschrijven:

- Wijzigingenbeheer (Release matig onderhoud en applicatie ontwikkeling);
- Meldingenbeheer (correctief en preventief onderhoud).



Het DAP dient per proces minimaal de volgende aspecten te bevatten

- Proces flows;
- Afspraken en koppelvlakken (per proces);
- Additionele onderwerpen die Leverancier van belang en van toegevoegde waarde acht voor Opdrachtgever.



2 Dossier Afspraken en Procedures

Het 'Applicatiebeheer/onderhoud en ontwikkeling APPLICATIE X' is het onderwerp van dit DAP. Hier beschrijven we de scope, processen, verantwoordelijkheden en koppelvlakken tussen de verantwoordelijke partijen voor het applicatiebeheer/onderhoud en ontwikkeling van de applicatie APPLICATIE X. Het DAP is een verlengstuk van de SLA en RACI en geeft aan hoe we in de praktijk samenwerken om de dienstverlening zoals afgesproken in de SLA mogelijk te maken. Het DAP is een levend document dat gedurende de doorlooptijd van de samenwerking continu door Provincie Flevoland en Leverancier up-to-date wordt gehouden, waarbij Leverancier als penvoerder optreedt.

De scope van het applicatiebeheer/onderhoud en ontwikkeling van de applicatie APPLICATIE X staat beschreven in het bestek van onderhoud en ontwikkeling van de applicatie APPLICATIE X (Integraal Reclassering Informatie Systeem). In dit concept DAP zijn alleen de gevraagde processen meldingenbeheer en wijzigingenbeheer uitgewerkt. In hoofdstuk 4 gaan we in op die elementen die tijdens de transitie aan dit DAP worden toegevoegd.

3 Processen

3.1 Inhuuraanvraagproces

3.1.1 Definitie

Meldingenbeheer verzorgt de afhandeling van incidenten en vragen in het kader van correctief en preventief onderhoud, inclusief de communicatie tussen Provincie Flevoland en Leverancier. Meldingenbeheer omvat ook het onderzoek naar structurele oorzaken van incidenten.

3.1.2 Procesflow

(INTEKENEN)

3.1.3 Service levels

Er zijn 4 prioriteitscategorieën vastgesteld met daarbij behorende reactietijden en oplostijden:

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Streef oplostijd	Actie:

3.1.4 Servicetijden

Ten behoeve van het applicatiebeheer en de derdelijns ondersteuning zijn de volgende 3 service windows gedefinieerd:

Service window:	Werkdagen 08.00 – 17.00 uur.

- In principe wordt de Resource ingezet binnen bovenstaand Service Window.

3.1.5 Afspraken

-



4 Contactpersonen

4.1 Contactpersonen vanuit de inschrijver

Naam	Rol	e-mail Telefoon	

Contactpersonen vanuit Provincie Flevoland

Naam	Rol	e-mail Telefoon	

4.2 Overlegstructuur

Overleg	Frequentie	Deelnemers	Agenda

Locaties Provincie Flevoland

4.3 Locaties Provincie Flevoland

Hoofdlocatie

Provinciehuis Flevoland Visarenddreef 1 8232 JN Lelystad

Kleine locatie

Vestiging Emmeloord Barakkenweg 4 8305AC Emmeloord

Vestiging Dronten Houtwijk 20-22 8251GD Dronten

Vestiging Zeewolde Gooimeerdijk Oost 12 3896LG Zeewolde

Vestiging Proeflokaal Arboretum West 100 1341 xx Almere

5 Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend door rechtsgeldige vertegenwoordigers,

Provincie Flevoland	Inschrijver
Plaats: Lelystad	Plaats:
Datum:	Datum:
Naam: Krista Besamusca	Naam:
Functie: Manager Informatievoorziening	Functie:
Handtekening:	Handtekening:



Provincie Flevoland

--	--	--