

Bijlage 11

Concept Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Werkplekken & Servers, Infrastructuur,
netwerkcomponenten

behorend bij Dienstverleningsovereenkomst

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

tussen

Hogeschool Rotterdam
(hierna Opdrachtgever)

en

XXXXXXXXXXXXXXXX

(hierna Opdrachtnemer)

Inhoudsopgave

1	Algemeen	2
2	Communicatie	2
3	Meldingen	3
3	Incidenten	4
3	Changes	5
3	Problem	5
3	Calamiteiten	6
3	Personeel	6
3	Klachtenprocedure	6
4	Releasemanagement	6
5	Overlegstructuur	8
6	Procedures beheer en ondersteuning	9
7	Escalatieproces	10
8	Rapportages	11
9	Retour proces hardware	11
10	Garantie en klachten	11
11	Contractmanagement	12
12	Beschikbaarheidsmeting	13
13	Specifieke afspraken	13

1 Algemeen

Dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft de procedures rondom de levering van de diensten zoals beschreven in de SLA.

Het DAP is onderdeel van de volgende contractstructuur:

1	(Overeenkomst en) Service Overeenkomst	• Contractduur en beëindiging • Omschrijving dienstverlening • Auditrecht • Leveringsvoorwaarden • Activiteitschema's • Service catalogus
2	Service Level Agreement	• KPI's en Service Levels ◦ Reactietijden ◦ Oplostijden ◦ Beschikbaarheid ◦ Performance • Overzicht systemen en applicatie
3	Dossier Afspraken en Procedures	• Contactgegevens • Kosten, tarieven en facturatie • Escalatie • Processen • Procedures • Klant specifieke afspraken • Business Continuity / Disaster Recovery • Audit

2 Communicatie

Contactgegevens: Opdrachtgever

Rol (definitieve rollen volgen na gunning)	Naam	Contactgegevens
Manager Operations		
Manager Inkoop		
Technisch Informatie Manager		
IT Architect		
Product Owner		
Servicemanager IT		
Contractmanager		

Contactgegevens: Opdrachtnemer:

Openingstijden Servicedesk

Telefoonnummer Servicedesk:

Bereikbaarheid buiten kantooruren:

Rollen	Naam	Contactgegevens

Wijzigingen in de contactpersonen worden schriftelijk doorgegeven.

3 Meldingen

Personen mogen meldingen aanmaken van het type:

1. Request for Information
2. Incident
3. Request for Change (Change)
4. Problem
5. Calamiteit

Prio-1 meldingen mogen alleen worden aangemeld door daartoe geautoriseerde personen.

Plannen activiteiten

De afdeling Planning van Opdrachtnemer zal contact opnemen met de contactpersoon van desbetreffende bestelling. Rekening houdend met de bestelde servicelevels en eventuele wensdata's zullen zij gezamenlijk een datum inplannen om de bestelde producten of de inname te komen (de-)installeren.

Voorwaarden bij werkzaamheden op locatie:

- Contactpersoon is op de hoogte van de bestelling;
- Contactpersoon is op de leverdag gedurende het afgestemde dagdeel aanwezig.

Werkzaamheden op locatie

De engineer van Opdrachtnemer belt op de afgesproken dag circa 30 minuten voor aankomst met de contactpersoon om zijn komst aan te kondigen. Indien een contactpersoon niet bereikbaar is op het moment van de installatie, zal de engineer contact opnemen met **functie contactpersoon**. Wanneer levering of (de-)installatie na 15 minuten niet mogelijk blijkt zal de engineer zijn/ haar weg vervolgen.

Opdrachtnemer dient zich altijd te melden bij het Servicepunt van de locatie xxxxx

Werkzaamheden

De uitgifte, inname en/of (de-)installatie wordt aan de hand van een werkinstructie uitgevoerd. Na uitvoeren van de werkzaamheden zal de engineer de contactpersoon vragen voor akkoord te tekenen.

Afmelden opdracht

Nadat de opdrachten zijn uitgevoerd en geregistreerd zal Opdrachtnemer de opdracht afmelden via het verzenden van een afleverbericht als zijnde 'gereed'.

Verzenden producten

Fabrikanten hanteren voor sommige onderdelen een zogenaamd 'zelf repareren beleid'. Het betreffende onderdeel zal direct van de fabrikant naar u als klant worden verstuurd. Zodat u zelf de reparatie kunt uitvoeren.

3 Incidenten

Ontvangst melding

De Servicedesk van Hogeschool Rotterdam meldt een incident bij Opdrachtnemer via:

- Webportal: [XXXXXXXXXX](#)
- E-mail: [XXXXXXXXXX](#)

Om een incident te kunnen loggen dient een melding minimaal de volgende informatie te bevatten:

- Referentie (incidentnummer) Hogeschool Rotterdam;
- Contactpersoon;
- Telefoonnummer;
- E-mail;
- Adres/ locatie;
- Type product;
- Serienummer;
- Klacht/ incident omschrijving;
- Doorlooptijd.

Controle melding

Opdrachtnemer support controleert de binnengekomen meldingen. Wanneer de gegevens onvolledig of herkenbaar onjuist zijn zal Opdrachtnemer contact opnemen met Hogeschool Rotterdam.

Registratie melding

Nadat ontbrekende en/ of de juiste gegevens zijn ontvangen, wordt de melding door Opdrachtnemer geregistreerd. Hogeschool Rotterdam ontvangt een bevestigingsterugkoppeling inclusief een uniek eventnummer en een toelichting op de verwachte werkzaamheden.

Niet uitvoerbaar/ afwijzing

In overleg kan worden besloten een incident niet uit te voeren/ te annuleren. Nadat de bestelling wordt afgewezen, stuurt Hogeschool Rotterdam hierover een bevestiging naar Opdrachtnemer.

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
	X	X	X

	X	X	X
Servicemanager IT	X	X	X
	X	X	X

3 Changes

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
	X	X	X
	X	X	X
Service Manager IT			

3 Problem

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
	X	X	X
	X	X	X
Service Manager IT	X	X	X

3 Calamiteiten

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
	X	X	X
	X	X	X
Servicemanager IT	X	X	X
	X	X	X

3 Personeel

Om een goede uitvoering en continuïteit van de Opdracht te borgen dient u onder andere te beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel. Hierbij verwachten wij van Opdrachtnemer:

- U stelt één (1) centraal aanspreekpunt (accountmanager) aan voor de communicatie met betrekking tot de logistieke dienstverlening omtrent het leveren van logistieke dienstverlening voor ICT-werkplek en mobile devices.
- Het personeel dat u voor deze Opdracht inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands (eis).
- De accountmanager heeft kennis van zaken, is goed bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen twee werkdagen contact op met Hogeschool Rotterdam.
- U dient Hogeschool Rotterdam gedurende de hele looptijd van de Raamovereenkomst te informeren over ontwikkelingen met betrekking tot de door u aangeboden ICT-Hardware en daaraan gerelateerde opvolgers en alternatieven als wel over onderliggende technologieën. Het initiatief hiertoe dient bij Opdrachtnemer te liggen.

3 Klachtenprocedure

Beschrijving van de klachtenprocedure Opdrachtnemer.

4 Releasemanagement

De voor Opdrachtgever relevante onderdelen worden door de Opdrachtnemer met Opdrachtgever besproken tijdens het service- en operationeel overleg. Publicaties omtrent releases worden tijdig (uiterlijk 7 werkdagen) beschikbaar gesteld in het klantportaal of nader af te stemmen wijze.

- Roadmap: 1x per kwartaal worden nieuwe productontwikkelingen gepresenteerd tijdens tactisch danwel operationeel overleg. Deze informatie geeft weer welke nieuwe functionaliteiten en/of wijzigingen in de komende 3 maanden door Opdrachtnemer opgeleverd gaan worden.

- Release kalender: Opdrachtnemer stelt een release kalender beschikbaar waarin op maandbasis wordt aangegeven wanneer de komende 6 maanden een release plaatsvindt. Er kunnen geen releases in de productieomgeving gedeployed worden tijdens de periodieke afsluitingen. Deze kalender wordt 1 keer per jaar vastgelegd.
- Release notes: Gedetailleerde beschrijving van gewijzigde functionaliteit worden opgeleverd en toegelicht in release notes. Indien een actie vereist is om nieuwe functionaliteit in gebruik te nemen, dan wordt hierover gecommuniceerd in de release notes. De release notes zijn vooral bedoeld voor functioneel beheerders en/of specifieke gebruikersgroepen. De release note is maximaal 1 week voor productievrijgave beschikbaar.
- Bij grote wijzigingen, vernieuwing of vervanging van bijvoorbeeld modulen dan wordt hier tijdig (minimaal 6 maanden voorafgaand) over gecommuniceerd zodat Opdrachtgever in staat is voorbereidende werkzaamheden te starten.
Grote wijzigingen vergen een regressietest, minimaal op de happy flow.
- Opdrachtnemer zorgt voor Stockvoorraad, afgestemd met opdrachtgever zodat levering snel uitgevoerd kunnen worden

5 Overlegstructuur

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus en met verschillende frequenties, volgens onderstaand schema.

Alle overleggen worden voorafgaand aan het kalenderjaar voor het hele jaar ingepland.

Overleg	Doel	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Frequentie
Strategisch	- Afstemmen visie/ambities - Innovatie - Aanpassing scope dienstverlening - Bespreken resultaten Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)		IT Architect Servicemanager IT	Jaarlijks
Tactisch	- Bespreken nieuwe ontwikkelingen/Roadmap - Attenderen op (aanstaande) wijzigingen in Wet- en regelgeving - Initiatief tot voorbereiden strategisch overleg - Relevante ontwikkelingen en projecten - Evaluatie dienstverlening voorgaand jaar		Senior Systeembeheer Servicemanager IT,	Tweemaal per jaar
Operationeel-/service-overleg	- Evaluatie dienstverlening afgelopen kwartaal - Attenderen (aanstaande) wijzigingen/Releasenotes/roadmap - Evaluatie escalaties - Voortgang projecten - Doornemen rapportages SLA - Voortgang afhandeling		Servicemanager IT, xxxxx Contractmanager	Maandelijks (kwartaal)

	incidenten, changes, RFI's en problems. • Facturatie en andere financiële aspecten			
--	---	--	--	--

Op ad hoc basis is er altijd overleg mogelijk, bijvoorbeeld tijdens grote projecten of bij escalaties. Dit overleg kan door een van de partijen worden belegd. Hogeschool Rotterdam verzoekt Opdrachtnemer proactief mee te denken. Vanuit Opdrachtnemer zal men proactief adviseren op verbetering in de dienstverlening alsmede in de bepaling devices.

Opdrachtnemer is initiatiefnemer voor het plannen van de afspraken en wordt vastgesteld in het definitieve DAP. In het verslag worden besluiten, inclusief een korte omschrijving, afspraken en acties beschreven. In overleg kan per vergadering worden bepaald om personen, anders dan in de tabel benoemd, uit te nodigen.

6 Procedures beheer en ondersteuning

Prioriteren speedwijzigingen:

xxxxxxxx Incidenten met een blokkerende werking worden in afstemming met de Opdrachtnemer opgelost zodat het proces doorgang kan vinden. Nader te beschrijven in welke situaties zich dit voordoet en wie als contactpersoon optreedt vanuit de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

7 Escalatieproces

Het escalatieproces is onderverdeeld in drie niveaus. Als er op het betreffende niveau geen overeenstemming kan worden bereikt over de te volgen acties, treedt automatisch het volgende escalatieniveau in werking. In overleg wordt bepaald wie het initiatief neemt tot verdere escalatie. Bij het escalatieproces overlegt de verantwoordelijke voor het escalatieniveau van opdrachtnemer met de verantwoordelijke voor het escalatieniveau van Opdrachtgever. Alle afspraken die gemaakt zijn tijdens de escalatieprocedure, worden door Opdrachtnemer genoteerd en per e-mail verstuurd naar Opdrachtgever op dat escalatieniveau. De inhoud van dit bericht is gelijk aan de gegevens van een ticket en een Problem aangevuld met:

- De oplossingsrichting;
- Impact van de gekozen oplossing (zowel voor opdrachtgever als voor Opdrachtnemer);
- Geplande vervolgacties inclusief planning.

Een geëscaleerde incident of Problem wordt pas afgesloten nadat:

- De betreffende functionaris van opdrachtgever akkoord gaat met de feitelijk aangeboden oplossing of;
- De verantwoordelijke van opdrachtgever akkoord gaat met een oplossing die op termijn via een nieuwe release of patch wordt aangeboden. Een eventuele workaround of tijdelijke oplossing moet structureel worden opgelost.

Escalaties zullen op basis van een rapportage worden geëvalueerd in het operationeel- en/of serviceoverleg. De meldingen en de gemaakte rapportages vormen de input voor deze besprekingen.

Op het moment dat Functioneel Beheer van Opdrachtgever er met de Service Desk niet uitkomt, treedt het escalatiemodel in werking. De volgende niveaus en betrokken rollen zijn opgenomen in het escalatiemodel:

Rol	Verantwoordelijke Opdrachtgever	Verantwoordelijke Opdrachtnemer
Operationeel	Service manager IT	XX
Tactisch	xxxxxxx	XX
Strategisch	xxxxxxx	XX

8 Rapportages

Conform paragraaf 5 SLA wordt beschreven op welke wijze invulling wordt gegeven aan de rapportages.

De Opdrachtnemer verstrekt vóór elke 10e van de maand een gedetailleerde rapportage over de voorgaande maand per e-mail aan de Service Manager en de Contractmanager van Hogeschool Rotterdam. De rapportage wordt verstrekt op een dusdanige wijze dat de Opdrachtgever de overeengekomen KPI's eenvoudig kan controleren.

Oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die door Opdrachtgever worden gewenst worden in onderling overleg afgestemd.

De rapportage bevat scores en trends van onder andere:

- Een overzicht van gerealiseerde en afgesproken service-levels (prestatie indicatoren);
- Een overzicht van geleverde diensten, die 1 op 1 aansluit bij de financiële rapportage;
- Een financiële rapportage (omzet, facturatie, vergoedingen (retouren);
- Overzichten van Break/Fix meldingen.
- Verdere punten oa Backorder overzicht, nader uit te werken door HR en opdrachtnemer

Tevens heeft Hogeschool Rotterdam, t.b.v. de besturing van de dagelijkse operatie en als input voor het operationeel overleg, direct toegang tot de webportal van Opdrachtnemer voor het raadplegen en analyseren van detailinformatie.

9 Retour proces hardware

Nader in te vullen door Opdrachtnemer in afstemming met HR.

10 Garantie en klachten

- Omdat afhandeling van garantie per merk/fabrikant anders is geregeld, wenst Hogeschool Rotterdam één (1) aanspreekpunt bij de Opdrachtnemer.
- Het moet mogelijk zijn om meldingen van storingen en klachten zowel telefonisch als digitaal per mail in te kunnen dienen. Inschrijver stuurt bij een digitale melding te allen tijde een bevestiging van ontvangst.
- Indien de reparatie van een device buiten de garantie valt, legt de Opdrachtnemer dit vooraf voor aan de contractmanager van Hogeschool Rotterdam. Zij besluiten vervolgens of al dan niet tot reparatie kan worden overgegaan.
- Om de garantie-afhandeling goed uit te kunnen voeren acht Hogeschool Rotterdam het noodzakelijk dat Opdrachtnemer hiervoor, kosteloos, een eigen CMDB in stand houdt en actueel houdt.
- Indien binnen 14 werkdagen na levering blijkt dat een besteld artikel waarvan de functionaliteit bij offerteaanvraag expliciet is benoemd niet aan de eisen voldoet, dan zal opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na melding zonder meerkosten voor opdrachtgever een alternatief aanbieden.

- Opdrachtnemer vervangt binnen één (1) werkdag geleverde apparatuur en componenten, zonder extra kosten voor de opdrachtgever, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van deze apparatuur. Er is sprake van "Dead on Arrival" als het apparaat binnen 30 werkdagen na levering niet (meer) volledig functioneert.
- Garantie die door de fabrikant wordt afgegeven op geleverde apparatuur geeft opdrachtnemer onverminderd door aan de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer zorgt voor registratie ten behoeve van garantie en support bij de fabrikant en handelt namens opdrachtgever kwesties inzake garantie af (beroep doen op garantie, afleveren vervangende apparatuur/onderdelen).
- Indien een apparaat onder garantie wordt vervangen dan dient het vervangende apparaat dezelfde of betere specificaties te hebben. Indien levering hiervan niet mogelijk is dan treedt de opdrachtnemer in overleg.
- Aanmeldingen van reparaties, al of niet onder garantie, worden binnen twee (2) werkdagen verwerkt en de reparatie dient binnen tien (10) werkdagen afgerond te zijn.

11 Contractmanagement

In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties onder andere aan de hand van KPI's worden geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening waaronder: response- en doorlooptijden, advisering, uitvoering, aanvullende diensten, afhandeling van klachten, kosten per locatie, etc.

Het niet nakomen van een vastgestelde KPI kan aanleiding zijn om de (Raam)Overeenkomst te ontbinden.

- U gaat akkoord met het gezamenlijk opstellen van een KPI-overzicht. Indien partijen niet tot overeenstemming komen, is Hogeschool Rotterdam gerechtigd om eenzijdig realistische KPI's op te stellen.
- U bent verantwoordelijk voor het inplannen van het overleg, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gespreksverslag binnen vijf werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.

12 Beschikbaarheidsmeting

Nadere duiding van overeengekomen beschikbaarheidsmeting.

Definitie: *(beschrijving van de methode en formule)*

Wijze van meten: *(uitwerking van de formule)*

13 Specifieke afspraken

Exitplan

- Na gunning dienen afspraken vastgelegd te worden in een definitief exitplan.