

Bijlage 10

Concept Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

behorend bij Dienstverleningsovereenkomst

Mobility as a Service

Referentienummer xxxxxxxx

tussen

Hogeschool Rotterdam
(hierna Opdrachtgever)

en

XXXXXXXXXXXXX

(hierna Opdrachtnemer)

Inhoudsopgave

1	Algemeen.....	2
2	Communicatie.....	2
3	Meldingen.....	3
3.1	Request for Information.....	3
3.2	Incidenten.....	4
3.3	Changes.....	4
3.4	Problem.....	4
3.5	Calamiteiten.....	5
3.6	Klachtenprocedure.....	5
4	Releasemanagement.....	5
5	Overlegstructuur.....	7
6	Procedures beheer en ondersteuning.....	8
7	Escalatieproces.....	8
8	Rapportages.....	10
9	Beschikbaarheidsmeting.....	10
10	Specifieke afspraken.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

1 Algemeen

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

Na gunning van de Overeenkomst werken Partijen de DAP nader uit op basis van de bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten en nadere informatie van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

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 • Dienstverlening
3	Dossier Afspraken en Procedures	• Contactgegevens • Kosten, tarieven en facturatie • Escalatie • Processen • Procedures • Klant specifieke afspraken • Exitplan

2 Communicatie

Contactgegevens: Opdrachtgever

Rol / functie	Naam	Contactgegevens
Directeur OeO		
Manager OeO		
Beleidsmedewerker HRM		
Specialist PSC		
Functionaris Gegevensbescherming		
CISO		
Functioneel beheer		
Informatiemanager		

Servicemanager IT		
Contractmanager		

Contactgegevens: Opdrachtnemer :

Openingstijden Servicedesk :

Telefoonnummer Servicedesk :

Bereikbaarheid buiten kantooruren :

Rollen (aanvullen)	Naam	Contactgegevens

Wijzigingen in de contactpersonen worden schriftelijk doorgegeven.

3 Meldingen

Personen mogen meldingen aanmaken van het type:

1. Request for Information (het opvragen van algemene informatie)
2. Incident (korte duur, ongeluk, minder ernstig).
3. Request for Change (verandering in dienstverlening).
4. Problemen (problemen in dienstverlening).
5. Calamiteit (zware verstoring/ grote storing die langer duurt).

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

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

3.1 Request for Information

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Beleidsmedewerker HRM	X	X	X
Functioneel beheerder	X	X	X
Servicemanager IT	X	X	X
Contractmanager	X	X	X

3.2 Incidenten

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Beleidsmedewerker HRM	X	X	X
Specialist PSC	X	X	X
Servicemanager IT	X	X	X

3.3 Changes

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Beleidsmedewerker HRM	X	X	X
Specialist PSC	X	X	X
Service Manager IT	X	X	X

3.4 Problemen

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Service Manager IT	X	X	X
Contractmanager	x	x	x

3.5 Calamiteiten

Rol	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
Functioneel Beheerder	X	X	X
Manager HRM	X	X	X
Servicemanager IT	X	X	X
Contractmanager	X	X	X

3.6 Klachtenprocedure

Beschrijving van de klachtenprocedure Opdrachtnemer.

- Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen. Deze wordt aan Opdrachtgever uitgereikt voor aanvang van de Overeenkomst. De klachtenprocedure wordt gedurende de implementatieperiode besproken, vastgesteld en verwerkt in dit document. De eisen en bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten prevaleren t.a.v. het klachtenprotocol van Opdrachtnemer. Na vaststelling wordt op verzoek van Opdrachtgever, het klachtenprotocol terstond ter beschikking gesteld.
- Indien Opdrachtgever een probleem ervaart (een klacht heeft), meldt Opdrachtgever het probleem bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert hierop per email of ticketsysteem ter bevestiging van ontvangst, met de oplossing of met het verzoek tot nadere informatie. De datum/tijdstip van de melding van Opdrachtgever geldt t.a.v. onderstaande reactie en oplossingstijden tenzij Partijen andere termijnen overeenkomen. De reactie- en oplossingstijd zal afhangen van de prioriteit van het issue en de ernst op beschikbaarheid van de Dienst en impact op het functioneren van de business.

4 Releasemanagement

De voor Opdrachtgever relevante onderdelen worden door de Opdrachtnemer met Opdrachtgever besproken tijdens het service- en operationeel overleg. Publicaties omtrent releases van het portaal 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 drie maanden door Opdrachtnemer opgeleverd gaan worden.

- 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 note is maximaal 1 week voor productievrijgave beschikbaar.
- Bij grote wijzigingen, vernieuwing of vervanging van bijvoorbeeld modules dan wordt hier tijdig (minimaal 6 maanden voorafgaand) over gecommuniceerd zodat Opdrachtgever in staat is voorbereidende werkzaamheden te starten.

CONCEPT

5 Overlegstructuur

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

Na gunning van de Overeenkomst werken Partijen de overlegstructuur nader uit. Tenminste de drie hieronder genoemde overleggen (niveaus) met de genoemde frequentie worden georganiseerd door Partijen. Alle overleggen worden voorafgaand aan het kalenderjaar voor het hele jaar ingepland.

Overleg	Doel	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Frequentie
Strategisch / tactisch	- Afstemmen visie en ambitie - Evaluatie dienstverlening (voorgaande periode) - Bespreken resultaten bijv; Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) - Veranderingen in de organisatie, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer; - Optie tot verlenging van de Overeenkomst; - Evalueren van de geleverde prestaties o.b.v. KPI's; - Evalueren oplossingen voor door Opdrachtgever geëscaleerde incidenten, problemen en calamiteiten; - Ontwikkelen en realiseren van ideeën gericht op bijv.: innovatie/kostenverlaging - Contractmanagement		Directeur OeO Manager HRM OeO Beleidsmedewerker HRM Contractmanager Servicemanager IT	Jaarlijks/ half jaarlijks
Operationeel- /service-overleg	- Status en voortgang. - Eventuele knelpunten en klachten. - Rapportage en voortgang op KPI's, financiën, CO2 uitstoot; - Relevante ontwikkelingen en projecten		Beleidsmedewerker HRM Specialist PSC Servicemanager IT	Maandelijks

	• Attenderen op (aanstaande) wijzigingen in Wet- en regelgeving			
--	---	--	--	--

Initiatiefnemer voor het plannen van de afspraken wordt vastgesteld in het definitieve DAP.

Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen en rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

Van ieder overleg dient een kort verslag te worden gemaakt door Opdrachtnemer.

6 Procedures beheer en ondersteuning

Nadere invulling te geven aan: (Aan te geven door Opdrachtnemer.)

1. Incidentmanagement
2. Changemanagement
3. Problemmanagement
4. Request for Information
5. Releasemanagement

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-/serviceoverleg. De meldingen en de gemaakte rapportages vormen de input voor deze besprekingen.

Op het moment dat zich operationele issues van Opdrachtgever er met de Servicedesk niet uitkomt, treedt het escalatiemodel in werking. De volgende niveaus en betrokken rollen zijn opgenomen in het escalatiemodel:

Rol	Verantwoordelijke Opdrachtgever	Verantwoordelijke Opdrachtnemer
Operationeel	Servicemanager IT	XX
Tactisch	Contractmanager	XX
Strategisch	Directeur OeO	XX

CONCEPT

8 Rapportages

Om de door Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert Opdrachtnemer digitaal één keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een managementrapportage waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen (zie tevens SLA):

Rapportage:

- CO2 rapportage;
- Reactiviteit van de gebruikersinterface;
- Performance statistieken;
- Beschikbaarheidsmeting per maand;
- Aantal calls per periode verdeeld in Prioriteit en met de Reactietijden en Oplostijden;
- Overzicht behaalde KPI's conform de SLA Bijlage D.
- Inzicht in declaraties/gemaakte reizen/uitzonderingen
- Audittrail op medewerkersniveau
- Facturatie
- Verbetervoorstellen m.b.t. innovaties, duurzaamheid, standaardisering en verbetering in de uitvoering van de werkzaamheden.

Deze rapportages dienen binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam.

9 Beschikbaarheidsmeting

<In te vullen na gunning>

10 Exitplan (re-transitie)

- Na gunning dienen exit-afspraken (bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst) vastgelegd te worden in een definitief exitplan. Het exitplan omvat de procedure t.a.v. de uitfasering of overgang van de Diensten naar een derde of Opdrachtgever. De bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten (waaronder onderstaande bepalingen) zijn het uitgangspunt voor dit Exitplan.
- Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst de Dienst op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de "Exit-periode". Het behoud van continuïteit van de Dienstverlening staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de Dienstverlening. Alle geactualiseerde gegevens en documenten welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek binnen 5 werkdagen digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

- De “exit-periode” duurt in beginsel maximaal 3 maanden na het beëindigen of ontbinden van de Overeenkomst. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.
- Gedurende de “exit-periode”, ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze Overeenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienstverlening.
- Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdert Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Opdrachtgever in afstemming met Opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en de Overeenkomst. De kosten van de auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer garandeert dat de Mobiliteitsoplossing wordt onderhouden (ondersteund) zolang de Mobiliteitsoplossing in gebruik is bij Opdrachtgever binnen de looptijd van de Overeenkomst. Tijdens de exit bij beëindiging van de Overeenkomst, geldt dat de Mobiliteitsoplossing en (eventuele) interfaces geruisloos worden onderhouden door Opdrachtnemer op tenminste het afgesproken niveau zoals opgenomen in de Overeenkomst totdat deze door Opdrachtnemer geruisloos zijn overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen partij.
- Opdrachtnemer verzorgt de exit (re-transitie) als onderdeel van de Dienstverlening. De kosten hiervan zijn inbegrepen als onderdeel van de dienstverlening. Deze kosten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.