
DOSSIER AFSPRAKEN EN
PROCEDURES (DAP)

TUSSEN

GEMEENTE LELYSTAD

&

[OPDRACHTNEMER]

Documenthistorie

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur(s)	Samenvatting van de wijzigingen
0.1	01-10-2024	J. Kester	Concept

Goedkeuring

Versie	Datum	Naam	Functie	Datum voor akkoord

Inhoud

Hoofdstuk 1	Algemeen	5
1.1.	Inleiding	5
1.2.	Overeenkomst	5
1.3.	Geldigheidstermijn	5
Hoofdstuk 2	Servicedesk	6
2.1.	Doelstelling	6
2.2.	Bereikbaarheid	6
2.3.	Uitgangspunten	6
Hoofdstuk 3	Incident Management	7
3.1.	Doelstelling	7
3.2.	Werkwijze	7
3.2.1.	<i>Aanleveren van Incidenten door Gemeente Lelystad</i>	<i>7</i>
3.2.2.	<i>Prioriteren Registreren</i>	<i>7</i>
3.2.3.	<i>P1 en P2 Incident</i>	<i>7</i>
3.2.4.	<i>Geautoriseerde medewerkers die een P1/P2 incident mogen aanmelden</i>	<i>8</i>
3.2.5.	<i>Contactpersonen bij Security incidenten</i>	<i>8</i>
3.3.	Bijzonderheden: Communicatie Prioriteit 1 en 2 incidenten	9
3.4.	Bijzonderheden: Communicatie Security incidenten	9
Hoofdstuk 4	Change Management	10
4.1.	Doelstelling	10
4.2.	Begrippen	10
4.3.	Niet Standaard Changes (NSC)	11
4.3.1.	<i>Aanvragen van een Niet Standaard Change</i>	<i>11</i>
4.3.2.	<i>Werkwijze</i>	<i>11</i>
4.3.3.	<i>Geautoriseerde medewerkers die een Niet Standaard Change kunnen indienen</i>	<i>11</i>
4.4.	Standaard Changes	12
4.4.1.	<i>Algemeen</i>	<i>12</i>
4.4.2.	<i>Lijst Standaard Changes</i>	<i>13</i>
4.4.3.	<i>Geautoriseerde medewerkers die een standby (avond/weekend) dienst kunnen indienen ..</i>	<i>13</i>
4.4.4.	<i>Geautoriseerde medewerkers die een Standaard Change kunnen indienen</i>	<i>14</i>
Hoofdstuk 5	Patch Management	15
5.1.	Doelstelling	15
5.2.	Patch/Change Window	15
Hoofdstuk 6	Problem Management	16
6.1.	Doelstelling	16
6.2.	Begrippen	16
Hoofdstuk 7	Operationeel beheer	17
Hoofdstuk 8	Configuratie beheer	18
8.1.	Configuratie beheer	18
Hoofdstuk 9	Specifieke afspraken	19
9.1.	Doelstelling	19
9.2.	Server / Storage beheer	19
9.3.	VMWare beheer	19
9.4.	Backup beheer	19
Hoofdstuk 10	Rapportage	20
10.1.	Doelstelling	20
10.2.	Matrix	20

Hoofdstuk 11 Governance 21

11.1. Doelstelling..... 21

11.2. Betrokkenen 21

11.2.1. *Wijzigingen op DAP* 21

11.2.2. *Distributie en versiebeheer* 21

11.3. Escalatieschema 22

1.1. Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (hierna te noemen DAP) beschrijft op detailniveau de afspraken en procedures die gezamenlijk gehanteerd worden voor de dienstverlening die Gemeente Lelystad en [LEVERANCIER] met elkaar zijn overeengekomen.

Dit document zal ieder halfjaar worden bijgewerkt op aangeven van de Regiebeheerder van Gemeente Lelystad en de Delivery Manager van [LEVERANCIER]. Daarnaast zal gedurende de tussenliggende periode dit document tijdens het OSO-overleg met Gemeente Lelystad worden besproken, zodat waar nodig tussentijds een addendum kan worden toegevoegd.

1.2. Overeenkomst

Dit document is een bijlage bij de SLA. De structuur van de documenten kan als volgt worden weergegeven.



Figuur 1 – Documentstructuur

1.3. Geldigheidstermijn

De DAP is van toepassing gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2.1. Doelstelling

De Servicedesk van [LEVERANCIER] zorgt voor aannname, categorisering, prioritering, registratie, eerste analyse, routing en afmelding van meldingen en wijzigingen. Voor meldingen en wijzigingen binnen de scope van de Dienstverlening van [LEVERANCIER] worden deze gerouteerd naar de juiste oplosgroep.

De afhandeling van de diverse meldingen en wijzigingen staat nader beschreven onder de hoofdstukken Incident Management, Change Management, klachtenprocedure en Problem Management.
De afhandeling van een Service Request volgt hetzelfde proces als een Incident.

2.2. Bereikbaarheid

Service Desk Werkdagen openstelling 08:00 uur- 18:00 uur via telefoonnummer [telefoonnummer].

Rol	Naam	Telefoonnummer	E-mail

2.3. Uitgangspunten

De standaard dienstverlening gaat uit van de volgende uitgangspunten:

- Vanuit de tweede lijn van Gemeente Lelystad worden de relevante calls doorgezet naar [LEVERANCIER] middels Topdesk.
- Vanuit Dienstverlening pakt leverancier middels monitoring en beheer proactief incidenten op die een verstoring veroorzaken of mogelijk kunnen leiden tot een verstoring van de Dienstverlening.

3.1. Doelstelling

Doel van het proces Incident Management is om:

- Een zo hoog mogelijke continuïteit in de dienstverlening te realiseren wanneer een afwijking is geconstateerd;
- Het zo snel mogelijk herstellen van de normale serviceproductie en het minimaliseren van de negatieve impact op de bedrijfsvoering;
- Bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening (mede in relatie tot het SLA); Zie ook bijlage SLA;

3.2. Werkwijze

3.2.1. Aanleveren van Incidenten door Gemeente Lelystad

De medewerker van Gemeente Lelystad (zie Contactpersonen in paragraaf 3.2.4) levert een Melding rechtstreeks aan bij de Servicedesk van [LEVERANCIER]. Het aanleveren van Incidenten kan via telefoon, Self Service Portal (SSP), per e-mail of via de Topdesk koppeling tussen [LEVERANCIER] en Gemeente Lelystad.

De medewerker van Gemeente Lelystad levert ten minste aan:

- Het meldingsnummer van Gemeente Lelystad, dat als referentie dient;
- Probleem omschrijving van het Incident;
- Sinds wanneer doet het incident zich voor;
- Impact van het incident;
- Duidelijke beschrijving van wat op welk moment niet naar verwachting werkt;
- Component (indien van toepassing) waarop de melding betrekking heeft;
- Wat is er door de 1^{ste} en 2^{de} lijn onderzocht en uitgesloten, informatie wordt meegestuurd naar [LEVERANCIER].
- Hoeveel medewerkers (impact) er hinder van ondervinden.
- Wanneer het incident heeft plaatsgevonden.
- Welke andere onderzoeksresultaten zijn al bekend, zodat deze uitgesloten kunnen worden.

3.2.2. Prioriteren Registreren

Aan de hand van de overeengekomen prioriteitenmatrix (opgenomen in de SLA) bepaalt de Gemeente Lelystad welke prioriteit er wordt aangemaakt. Indien er te veel Prioriteit 1 Incident worden aangemeld die onterecht als zodanig geclassificeerd zijn, worden tijdens het Operationeel Service Overleg besproken.

De prioriteit geeft een rangorde aan binnen *alle* verstoringen die in behandeling zijn en in welke volgorde ze dienen te worden afgehandeld.

3.2.3. P1 en P2 Incident

Generiek kenmerkt P1 of P2 zich door een niet werkend bedrijf kritische functionaliteit.

Een P1 of P2 incident mag alleen aangemeld worden door een geautoriseerde medewerker van Gemeente Lelystad.

3.2.4. Geautoriseerde medewerkers die een P1/P2 incident mogen aanmelden

Naam	Rol	E-Mail Adres	Mobiele Nr.

3.2.5. Contactpersonen bij Security incidenten

Naam	Rol	E-Mail Adres	Mobiele Nr.

3.3. Bijzonderheden: Communicatie Prioriteit 1 en 2 incidenten

In het geval van een Prioriteit 1 of 2 incident (de scope van Prioriteit 1 en 2 incidenten zijn beschreven in de SLA) vindt, aanvullend op de geldende procedures, de volgende communicatie plaats:

1. De geautoriseerde medewerker van Gemeente Lelystad stuurt een E-Mail naar de Servicedesk, of meldt het incident aan via de Self Service Portal (SSP), met daarin de informatie zoals beschreven in 3.2.1.
2. De geautoriseerde medewerker van Gemeente Lelystad neemt telefonisch contact op met de Servicedesk binnen kantoor tijden en meldt dat hij/zij een incident heeft aangemeld per mail of SSP.

-
3. De Delivery Manager van [LEVERANCIER] informeert de **geautoriseerde aanmelder** van Gemeente Lelystad en is primair verantwoordelijk voor tussentijdse (overeengekomen) status updates aan de **geautoriseerde aanmelder** van de Gemeente Lelystad.

-
4. De Delivery Manager [LEVERANCIER] en de **geautoriseerde aanmelder** van Gemeente Lelystad maken afspraken over communicatie rondom de status en informeren ieder hun eigen (regie)organisatie/achterban over de wijze van communicatie aan de gebruikersorganisatie. Zij vormen de spin in het communicatie web en hier wordt niet van afgeweken, tenzij zij dit zijn overeengekomen.

-
5. Na het sluiten van een Prioriteit 1 incident levert de Delivery Manager [LEVERANCIER], conform SLA, na het sluiten van het incident een Major Incident Report (MIR) op aan de Regiebeheerder van de Gemeente Lelystad. In de MIR wordt o.a. beschreven wat de impact van het incident is geweest alsmede de stappen die hebben geleid tot functieherstel. De Root Cause is niet altijd direct bekend. Voor het opstellen van de Root Cause Analyse (of het opvragen daarvan bij de leverancier) en het beschrijven en uitvoeren van evt. benodigde vervolgstappen, maakt [LEVERANCIER] een Problem of change aan.
-

3.4. Bijzonderheden: Communicatie Security incidenten

Op het moment dat een medewerker van [LEVERANCIER] het vermoeden heeft dat de omgeving te maken heeft met een security incident zijn de volgende de afspraken van kracht:

1. Medewerker [LEVERANCIER] laat een security incident Prioriteit 1 aanmaken, of verandert een bestaand incident in een security incident Prioriteit 1.
2. Medewerker [LEVERANCIER] neemt contact op met de Delivery Manager [LEVERANCIER]
3. Delivery Manager [LEVERANCIER] neemt contact op met de Regiebeheerder van de Gemeente Lelystad en stemt de stappen met hem/haar af.
4. Tegelijkertijd wordt middels een mail de [LEVERANCIER] Servicemanager en de Gemeente Lelystad Regiebeheerder op de hoogte gebracht.

Hoofdstuk 4 Change Management

4.1. Doelstelling

Doelstelling is het gecontroleerd uitvoeren van alle wijzigingen op de dienstverlening. Randvoorwaarden voor het uitvoeren van een Change zijn het inschatten van de risico's, consequenties, kosten en benodigde stappen op basis waarvan Gemeente Lelystad een overwogen akkoord kan geven op het Request for Change (RfC), waarna deze gestructureerd wordt doorgevoerd.

4.2. Begrippen

Begrip	Omschrijving	Voorbeeld
Request for Change (RfC)	Elke verzoek tot verandering op de dienstverlening, waardoor de samenstelling of instelling wijzigt. De wijziging kan zowel technisch, functioneel of organisatorisch van aard zijn. Een RfC wordt vastgelegd in een RfC formulier (m.u.v. Standaard Changes). Er worden 2 typen changes onderkend: 1. Standaard Change 2. Niet Standaard Change	
Standaard Change	Change met beheersbaar/bekend risico, routinematige, vaste set aan taken, goed omschreven en met gestandaardiseerde uitvoering. Uitvoering van Standaard Changes kan zonder goedkeuring vanuit de change manager, regie organisatie of het CAB van Gemeente Lelystad.	Update van firmware
Niet Standaard Change (NSC)	Elke change die niet in de DAP als Standaard Change is gedefinieerd. De Non Standaard change kan verschillende classificaties hebben: Minor Change (Niet Standaard/Standaard Change) Major Change (Niet Standaard Change) Emergency Change (Niet Standaard Change)	Upgrade van firmware
Major Change	Change waarbij de impact en/of risico groot is. In overleg kan besloten worden dat het gezien omvang en/of complexiteit wenselijk is om de change middels een project tot stand te laten komen.	Implementeren tweede uitwijk locatie
Emergency Change	Change die zo urgent is dat niet kan worden volstaan met de normale wijzigingsprocedure. Het te laat indienen van een RfC is geen reden voor een Emergency Change. Changes vanuit projecten zijn geen reden tot een Emergency Change.	Security Patch
RfC formulier	Formulier, waarop op compacte wijze de aard, impact en omvang van de change wordt omschreven, zodanig dat eenvoudig een gedegen beslissing kan worden genomen.	
Risico	Kans op een onverwachte gebeurtenis die de situatie negatief beïnvloedt.	
Impact	De mate waarin de ICT-dienstverlening en de daarbij behorende bedrijfsvoering van de klant beïnvloed wordt of kan worden.	
Rollback	Mogelijkheid / stappenplan om terug te gaan naar de startsituatie, indien de change niet succesvol is.	

4.3. Niet Standaard Changes (NSC)

4.3.1. Aanvragen van een Niet Standaard Change

De gemandateerde medewerker van de Gemeente Lelystad vraagt changes aan per mail aan de Servicedesk van [LEVERANCIER]. Niet standaard changes zijn aanvragen voor nieuwe/additionele functionele behoeftes. Doorlooptijden voor het opstellen van RfC's zijn vermeld in de SLA (mits de aanvragen compleet en volgens de procedure wordt aangeleverd).

Een engineer van [LEVERANCIER] beoordeelt de aanvraag en vult de RfC-en impact analyse formulieren in. Deze ingevulde formulieren worden door de Delivery Manager aangeboden aan de Regiebeheerder van de Gemeente Lelystad. Bij akkoord zal de wijziging op een gezamenlijk overeengekomen datum worden uitgevoerd.

Verantwoordelijkheden Gemeente Lelystad

Gemeente Lelystad draagt er zorg voor dat:

- Alleen daartoe geautoriseerde medewerkers "Niet standaard changes" (NSC) aanvragen (zie Contactpersonen);
- Verzoeken voor nieuwe/additionele functionele behoeftes bevatten minimaal de overeengekomen benodigde informatie.

Verantwoordelijkheden [LEVERANCIER]

[LEVERANCIER] draagt er zorg voor dat:

- Geverifieerd wordt dat de aanvrager geautoriseerd is de aanvraag in te dienen;
- Bij afwijkende of niet geautoriseerde aanvragen wordt de aanvrager verwezen naar de juiste werkwijze/personen;
- Controleert op volledigheid aanvraag;
- Toetst de oplossing bij de architect.

4.3.2. Werkwijze

- Een geautoriseerde medewerker (zie paragraaf 4.3.3) dient een NSC in bij de Service Desk van [LEVERANCIER].
- De geautoriseerde medewerker levert daarbij minimaal de volgende gegevens (het RFC-formulier is opgenomen in bijlage 2):
 - De functionele behoefte
 - Het Plan van aanpak indien beschikbaar
 - Testplan (vanuit Gemeente Lelystad, waar dient het aan te voldoen).
 - De installatie instructie
 - De systeemeisen
 - Informatie m.b.t. het gewenste pad tot live gang (OTAP)
 - Informatie m.b.t. het gewenste change window
 - De gewenste opleverdatum
 - Voor welke doelgroep de functionaliteit beschikbaar moet zijn
 - Welke andere functionaliteiten of systemen raakvlakken hebben
 - Wat de impact en het belang van de functionaliteit is op de bedrijfsvoering
- Beheerder [LEVERANCIER] stelt een RfC op of vult deze aan;
- RfC wordt aangeboden door de Delivery Manager aan de Regiebeheerder van Gemeente Lelystad
- De Regiebeheerder van Gemeente Lelystad geeft zijn af/goedkeuring door middel van een reply op de mail
- Delivery manager geeft opdracht voor het uitvoeren van de NSC (conform afspraak m.b.t. uitvoering) volgens de RfC.

4.3.3. Geautoriseerde medewerkers die een Niet Standaard Change kunnen indienen

Naam	Rol	E-Mail Adres	Mobiele Nr.

4.4. Standaard Changes

4.4.1. Algemeen

Standaard changes zijn vooraf gedefinieerde changes en hiervoor gelden de onderstaande afspraken. Wanneer er een afwijking wordt vastgesteld, dan zal [LEVERANCIER] een Niet Standaard Change aanbieden bij de Change Manager van Gemeente Lelystad. Aanpassingen in de lijst van standaard changes worden in overleg op contractniveau overeengekomen.

Verantwoordelijkheden Gemeente Lelystad

Gemeente Lelystad draagt er zorg voor dat:

1. Alleen daartoe geautoriseerde medewerkers standaard changes indienen (zie Contactpersonen paragraaf 4.4.2)
2. Verzoeken voor standaard changes minimaal de overeengekomen benodigde informatie bevatten. Standaard changes zijn voor gedefinieerd in Topdesk.

Verantwoordelijkheden [LEVERANCIER]

[LEVERANCIER] draagt er zorg voor dat:

1. Geverifieerd wordt dat de aanvrager geautoriseerd is de aanvraag in te dienen
2. Bij afwijkende of niet geautoriseerde aanvragen de aanvrager verwezen wordt naar de juiste werkwijze/personen
3. Standaard changes correct en binnen de daartoe vastgestelde tijd worden uitgevoerd, op voorwaarde dat de eventueel relevante randvoorwaarden vanuit Gemeente Lelystad ingevuld zijn.

4.4.2. Lijst Standaard Changes

In onderstaande tabel staan de afgesproken standaard changes, inclusief de geautoriseerde personen.

[illegible]

4.4.3. Geautoriseerde medewerkers die een standby (avond/weekend) dienst kunnen indienen

Naam	Rol	E-Mail Adres	Mobiele Nr.

4.4.4. Geautoriseerde medewerkers die een Standaard Change kunnen indienen

Naam	Rol	E-Mail Adres	Mobiele Nr.

Hoofdstuk 5 Patch Management

5.1. Doelstelling

Doelstelling van Patch management is het gecontroleerd doorvoeren van patches, waarbij de werkwijze is afgestemd met Gemeente Lelystad.

Onderstaande werkwijze is afgestemd met Gemeente Lelystad. Gedurende het eerste jaar zal na elke keer de werkwijze worden geëvalueerd en eventueel worden aangepast.

In de SLA zijn de volgende KPI's vastgelegd:

KPI	Servicelevel

Patch levels N en N-1 betreft maintenance releases binnen de huidige major release. Bijvoorbeeld:

- versie 19.16 = huidige versie
- versie 19.15 = N-1
- versie 21.0 = nieuwe major release = upgrade

Upgrades vallen niet onder Patch Management. Upgrades naar nieuwe major releases worden uitgevoerd aan de hand van Life Cycle Management.

Per kwartaal wordt door [LEVERANCIER] gecontroleerd of er nieuwe patches beschikbaar zijn (N-1 versie). Is dat het geval, stelt [LEVERANCIER] een (non standaard) wijziging op en biedt deze aan bij Gemeente Lelystad.

5.2. Patch/Change Window

Gemeente Lelystad zal de communicatie verzorgen bij het uitvoeren van de patching of uitvoeren van changes op de omgeving.

Hoofdstuk 6 Problem Management

6.1. Doelstelling

Problem management besteedt continu aandacht aan het verhogen van de kwaliteit, stabiliteit en beheersbaarheid van de dienst(en) en doet aanbevelingen ter verbetering. Deze worden in de vorm van wijzigingsverzoeken voorgelegd.

6.2. Begrippen

Begrip	Omschrijving
Probleem (Problem)	• Een Incident met grote impact waarvan de oorzaak onbekend is • Een Incident dat meerdere keren optreedt (herhaald)
Bekende fout (Known Error)	Een Incident dat al eens eerder is opgetreden en waarvan de grondoorzaak bekend is.
Workaround	Een tijdelijke oplossing voor een Incident.
Aangeboden oplossing	De aangeboden oplossing word altijd getoetst aan de architectuur.

Op continue basis worden de meldingen geanalyseerd welke voor Gemeente Lelystad zijn geregistreerd, aan de hand hiervan wordt bepaald of een Probleem aangemaakt wordt.

Problem Management, uitsluitend voor de Dienstverlening
Signaleren van frequent voorkomende incidenten
Signaleren van Problems met grote impact waarvan de oorzaak onbekend is
Registreren van Problems
Onderzoeken van de oorzaak van een Problem in relatie tot Infrastructuur
Voortgangsbewaking
Afsluiten van Problems

Hoofdstuk 7 Operationeel beheer

Voor een aantal verplichtingen uit de SLA maakt [LEVERANCIER] gebruik van Operationele Reeksen in Topdesk [LEVERANCIER]. Dit zorgt er voor dat standaard taken middels een vastgesteld patroon terugkomen en hiermee afgedwongen worden om uitgevoerd te worden, denk hierbij aan patchen, back-up-controle, etc.

De volgende reeksen zijn actief voor **Gemeente Lelystad**:

Naam Reeks	Reeks Nr.	Frequentie

Hoofdstuk 8 Configuratie beheer

8.1. Configuratie beheer

Middels configuratiebeheer borgen wij in de CMDB van Topdesk alle items die door [LEVERANCIER] beheerd worden. Dit wordt opgedeeld in verschillende onderdelen. Hieronder beschrijven wij per onderdeel wat wij vast leggen en waarom.

Servers

Servers die beheerd worden door [LEVERANCIER] worden vastgelegd in de CMDB van Topdesk. Dit doen wij om te borgen dat meldingen met betrekking tot servers altijd gekoppeld kunnen worden aan deze Ci's en er inzichtelijk is. Hierdoor wordt ook een beter proactief problem management mogelijk.

Servers wat leggen we vast

- ▶ Object ID – Naam van de server
- ▶ Soort – Type server (Fysiek/Virtueel)
- ▶ Merk – Type OS (Windows, Linux, etc)
- ▶ Type – Indien Fysiek het type nummer, indien virtueel verschil tussen soort VM (Azure, VMware, etc)
- ▶ Serienummer – Serienummer van device indien fysiek
- ▶ Specificatie – Omschrijving van de rol van de server
- ▶ Aanspreekpunt – Welke groep binnen [LEVERANCIER] is het aanspreekpunt van dit device
- ▶ Locatie – Aan welke organisatie of locatie is het device gekoppeld
- ▶ Leverancier – Indien van toepassing welke leverancier verantwoordelijk is voor deze server
- ▶ Status – Status van de server (In productie/Uitgefaseerd/Offline)

Hoofdstuk 9 Specifieke afspraken

9.1. Doelstelling

Voor de Dienstverlening op gebied van Server, Storage, VMWare en Backup beheer voor Gemeente Lelystad zijn een aantal specifieke afspraken gemaakt die in dit hoofdstuk worden beschreven.

9.2. Server / Storage beheer

- De Gemeente Lelystad voert de de Windows Patches uit.
 - Onderhoud aan de servers wordt vooraf gemeld en naderhand afgemeld.
 - De gemeente lelystad krijgt ook inzicht in storings meldingen vanuit de [LEVERANCIER] monitoring (geavanceerde monitoring)
 - .
-

9.3. VMWare beheer

- De gemeente beheert de VM, zoals Harddisks, Memory en CPU.
 - .
 - .
-

9.4. Backup beheer

- .
 - .
 - .
-

Hoofdstuk 10 Rapportage

10.1. Doelstelling

Deze afspraak heeft betrekking op werkafspraken rond het opleveren van rapportages / overzichten ten behoeve van sturing / evaluatie van de dienstverlening. Indien afwijkende / aanvullende / aangepaste rapportages gewenst zijn, wordt dit in het TSO besproken.

10.2. Matrix

Rapport	Doel	Frequentie	Distributielijst
Service Level Rapportage	Inzage geven in de prestaties t.o.v. de overeengekomen SLA's. Inclusief duiding c.q. advies rond opmerkelijk zaken. Vormt input voor het TSO.	Maandelijks	OSO en TSO vertegenwoordigers
Factuurvoorstel Beheer	Factuurvoorstel en specificatie van de beheerdienstverlening op basis van het DFA	Maandelijks	TSO vertegenwoordigers

11.1. Doelstelling

In dit hoofdstuk worden afspraken en werkwijzen vastgelegd met betrekking tot de Governance. Een juiste Governance structuur is van essentieel belang voor het slagen van een goede samenwerking tussen Gemeente Lelystad en [LEVERANCIER].

11.2. Betrokkenen

Betrokkenen	Rol	E-mail	Telefoonnummer	Firma
Servicedesk	SPOC			[LEVERANCIER]
	Delivery Manager			[LEVERANCIER]
	Service Manager			[LEVERANCIER]
	Delivery Manager			Gemeente Lelystad
	Service Manager			Gemeente Lelystad

11.2.1. Wijzigingen op DAP

Wijzigingen op het DAP worden besproken tussen de Service Manager van Gemeente Lelystad en de Service Manager van [LEVERANCIER]. De Service Manager van [LEVERANCIER] voert de wijzigingen in het DAP door. Op het Tactisch Service Overleg wordt de wijziging geaccordeerd.

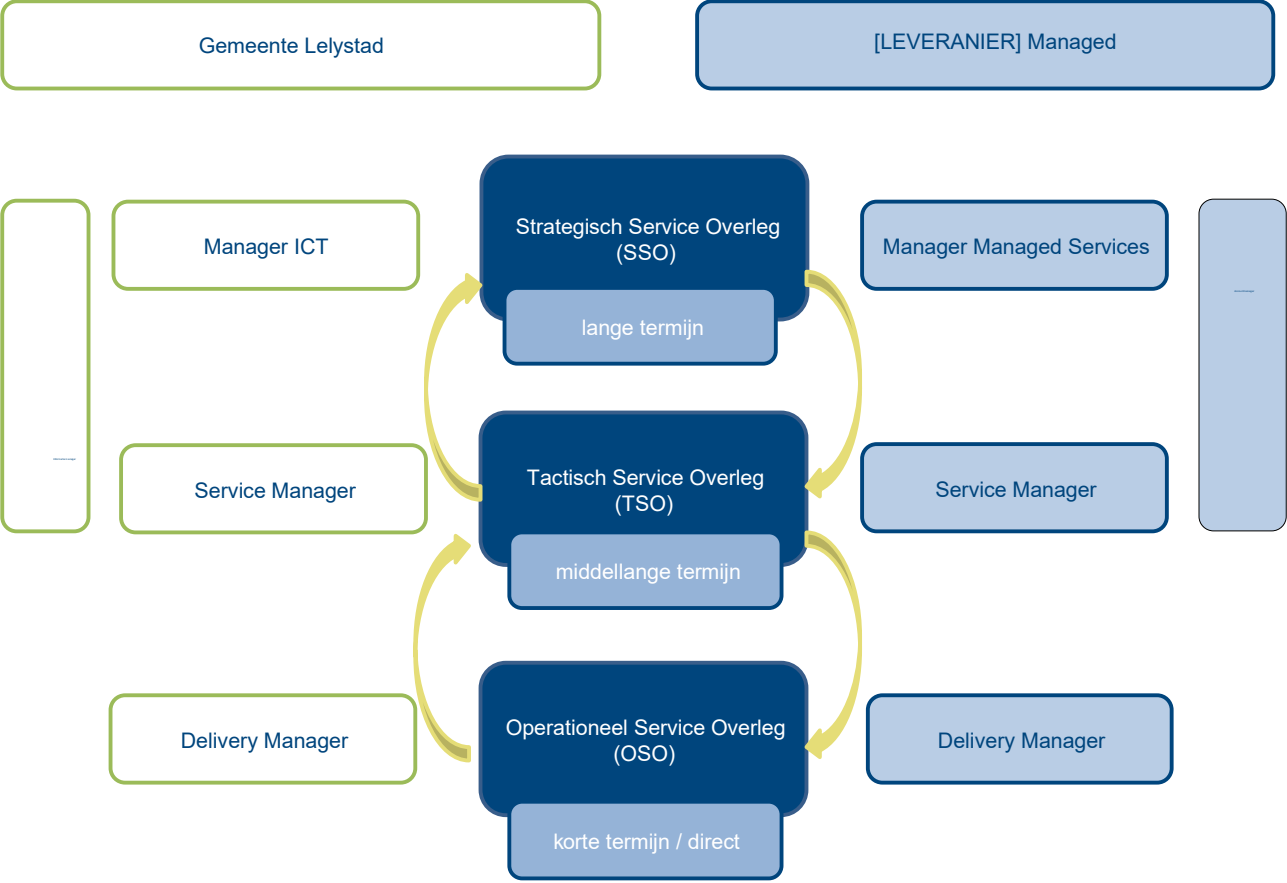
De Service Manager van Gemeente Lelystad en de Service Manager van [LEVERANCIER] verzorgen de implementatie van nieuwe werkwijzen en nieuwe versies van werkdocumenten in de eigen organisatie.

11.2.2. Distributie en versiebeheer

[LEVERANCIER] stelt de update van de documenten zo spoedig mogelijk na accordering beschikbaar op de klantenportal voor de regioorganisatie van Gemeente Lelystad.

11.3. Escalatieschema

Ten behoeve van alle beschreven processen is het volgende escalatieladder van toepassing. De escalatieprocedure kan in werking gesteld worden bij iedere (dreigende) afwijking van gemaakte afspraken, zowel door Gemeente Lelystad als door [LEVERANCIER]. Het escalatieschema kent drie escalatieniveaus, die achtereenvolgend doorlopen kunnen worden. Indien na een escalatie niet het gewenste effect is gesorteerd kan naar het volgende niveau geëscaleerd worden.



Rol	Naam	Telefoonnummer	E-mail	Firma