

Bijlage 10: Systemintegrator communicatieplan

1 Communicatie strategie LSVM – Incident management

De communicatie strategie voor incident management beschrijft de frequentie en wijze waarop communicatie tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer plaats vindt.

1.1 Incidenten management

Voor Prio1 meldingen geldt de volgende wijze van informeren tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- Registratie en updates van een Prio1 incident verlopen via de OTSM applicatie van de opdrachtgever
- De opdrachtgever bepaalt de prioritering van het incident en geeft deze door aan de opdrachtnemer
- De opdrachtgever informeert de service-desk van de opdrachtnemer bij een nieuw Prio1 incident op de volgende wijze:
 - o Het registreren van een incident in de OTSM applicatie waarbij opdrachtnemer eigenaar van het incident wordt
 - o Een telefonische melding aan de service-desk van de opdrachtnemer en eventueel de service manager

Frequentie van informeren:

- De opdrachtnemer informeert iedere 2 uur telefonisch de opdrachtgever over de voortgang van het incident
- De opdrachtnemer informeert iedere 2 uur via e-mail de CRR over de voortgang van het incident
- De opdrachtnemer informeert ieder begin van de dag opdrachtgever en CRR via e-mail over mogelijke oplostijd van het incident
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en CRR via e-mail over de oplossing van het incident en een beschrijving (lessons-learned) voor in het archief.

Voor Prio2 meldingen geldt de volgende wijze van informeren tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- Registratie en updates van het prio 2 incident lopen via de OTSM applicatie van de opdrachtgever
- De opdrachtnemer informeert de CRR en opdrachtgever iedere werkdag via e-mail over de voortgang van het incident.
- Indien taken naar derden doorgezet worden: de opdrachtnemer informeert de opdrachtgever via e-mail
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en CRR via e-mail over de oplossing van het incident en een beschrijving (lessons learned) voor in het archief.

Voor Prio3 meldingen geldt de volgende wijze van informeren tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- Registratie en updates van het prio 3 incident lopen via de OTSM applicatie van de opdrachtgever
- De opdrachtnemer informeert de CRR bij iedere nieuwe update over het incident via e-mail over de voortgang van het incident.
- Indien taken naar derden doorgezet worden: de opdrachtnemer informeert de opdrachtgever via e-mail
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en CRR via e-mail over de oplossing van het incident en een beschrijving (lessons learned) voor in het archief.

Voor Prio4 meldingen geldt de volgende wijze van informeren tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer:

- Registratie en updates van het prio 4 incident lopen via de OTSM applicatie van de opdrachtgever
- De opdrachtnemer informeert de CRR bij iedere nieuwe update over het incident via e-mail over de voortgang van het incident.
- Indien taken naar derden doorgezet worden: de opdrachtnemer informeert de opdrachtgever via e-mail
- De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en CRR via e-mail over de oplossing van het incident en een beschrijving (lessons learned) voor in het archief.

De volgende aantal meldingen zijn over het hele jaar 2024 gedaan:

Prio 1: 22 meldingen

Prio 2: 66 meldingen

Prio 3: 84 meldingen

Prio 4: 15 meldingen

1.2 Overlegstructuur

- De opdrachtnemer richt in overleg met de opdrachtgever de volgende overlegstructuur in conform hieronder genoemde voorwaarden. De opdrachtnemer moet rekening houden met een hogere frequentie bij aanvang van het contract:
 - o Operationeel overleg: 1 x per week (met technisch specialist). Deze technisch specialist is op de dinsdagen werkzaam OP de CRR.
 - Dagelijkse gang van zaken zoals lopende incidenten, wijzigingen, problems en uitstaande acties. Tevens ook lopende projecten.
 - o Tactisch overleg: tweewekelijks (technische specialist + servicemanager)
 - Kwaliteit van dienstverlening, gewenste aanpassingen van de dienstverlening en wijzigingsverzoeken
 - Door opdrachtnemer vooraf aangeleverde Maand Service Level Rapportages inclusief, kosten, prognoses, prestaties en KPI verantwoording
 - Adviezen en verbetervoorstellen aangaande de dienstverlening

Van dit overleg verzorgt ON de agenda en verslaglegging

1.3 Jaarlijkse upgrade

Voor de jaarlijkse upgrade gelden de volgende afspraken:

- De opdrachtnemer maakt een totaal planning voor het upgraden van de VMS omgeving van ProRail
- ProRail stemt af met haar afnemers van de beelden en geeft planning akkoord.
- De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever op maandagochtend voor 08:00 uur welke stations die week geüpgraded worden
- De opdrachtnemer informeert voorafgaand aan het upgraden van een station de CRR telefonisch en bevestigt dit via de e-mail, na toestemming start de upgrade
- Bij een succesvolle upgrade informeert de opdrachtnemer de CRR telefonisch, na akkoord e-mail de opdrachtnemer de CRR ter bevestiging