



Bijlage 11
Dossier Afspraken en Procedures

Behorend bij

Openbare Europese Aanbesteding
Overeenkomst Diensten en Leveringen
Audiovisuele Middelen

(AV2026)

Datum	18-11-2025
Versie	1.1
Status	definitief

Inhoudsopgave

1 Wijzigingsbeheer, referenties en definities	2
1.1 Versiebeheer	3
1.2 Distributielijst	3
1.3 Document referenties en structuur	3
2 Inleiding	3
2.1 Partijen	4
2.2 Doel van het DAP	4
2.3 Onderwerp van het DAP	4
2.4 Geldigheidsduur van het DAP	4
2.5 Wijziging van het DAP	4
2.6 Distributie van het DAP	5
2.7 Beheer door Opdrachtnemer conform ITIL4 Procesmodel	5
3 Beheer en Onderhoud	6
3.1 Inleiding	7
3.2 Servicedesk en contactgegevens	7
3.3 Opdrachtnemer Servicedesk t.b.v. operationele ondersteuning	7
3.4 Incident management	8
3.5 Coördinatie incidentmeldingen	8
3.6 Problem management	11
3.7 Release management	12
3.8 Configuration & Asset management	12
3.9 Configuratie Items	12
3.10 Service Level Management	13
3.11 Reporting	14
3.12 Klanttevredenheid	15
3.13 Overlegstructuur	15
4 Escalatie	17
4.1 Definitie	17
4.2 Contactgegevens t.b.v. escalaties	17
5 Realisatie	17
5.1 Voorbeeld planning	18
5.2 Verantwoordelijkheden Betrokken partijen en/of disciplines	18
5.3 SLA's	25
6 Appendix 1 Overzicht functies en contactpersonen	26
7 Appendix 2 Locaties Opdrachtgever	27
8 Appendix 3 Overlegmatrix	28
9 Appendix 4 KPI's	29

1 Wijzigingsbeheer, referenties en definities

1.1 Versiebeheer

Datum	Versie	Status	Omschrijving	Auteur(s)

1.2 Distributielijst

Naam	Functie	Organisatie

1.3 Document referenties en structuur

Dit document ‘Bijlage 11 - Document Afspraken en Procedures (DAP)’, hierna te noemen DAP, beschrijft, op operationeel niveau de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en behoefte van de serviceverlening. Het DAP is dus een vertaling van de Overeenkomst (AV2026) en de SLA naar operationele werkafspraken, hierdoor staan bepaalde zaken zowel in de Overeenkomst als ook in het DAP vermeld.

2 Inleiding

2.1 Partijen

- De Raad voor de rechtspraak, hierna te noemen Opdrachtgever;
- Opdrachtgever = uitvoerder beheer = IVO Rechtspraak
- Alle werknemers werkzaam voor en namens Opdrachtgever = eindgebruikers
- XXXXXXXXXXXX(Opdrachtnemer)., hierna te noemen XXXXXXXXXXXX

(alle in dit document geel gemarkeerde tekst zijn suggesties of placeholders, in te vullen door Opdrachtnemer)

2.2 Doel van het DAP

Het doel van het DAP is de afspraken m.b.t. de samenwerking op operationeel en bestuurlijk niveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vast te leggen.

2.3 Onderwerp van het DAP

Het Document Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op operationeel niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in de Overeenkomst genoemd in paragraaf 1.3 van dit document, hierna te noemen "de Overeenkomst".

Het DAP is een vertaling van de Overeenkomst en de SLA naar operationele werkafspraken. Hierdoor staan bepaalde zaken zowel in de Overeenkomst en de SLA als ook in het DAP vermeld.

2.4 Geldigheidsduur van het DAP

De geldigheidsduur van het DAP is gelijk aan de geldigheidsduur van de Overeenkomst.

2.5 *Wijziging van het DAP*

Wijzigingen binnen het DAP zijn mogelijk voor zover dit niet in tegenspraak is met de Overeenkomst. Voorgestelde wijzigingen op het document zijn onderwerp van gesprek in het ~~diensteniveau~~ Operationeel Overleg. Wijzigingen die door beide partijen zijn goedgekeurd worden verwerkt in dit document.

Dit DAP is bedoeld om Opdrachtgever en Opdrachtnemer optimaal te ondersteunen in het dagelijkse proces (o.a. incident afhandeling).

Het is daarom van groot belang om alle gegevens vastgelegd in dit DAP zo actueel mogelijk te houden. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer wisselen daarom wijzigingen in o.a. contactgegevens zo snel als mogelijk met elkaar uit, doch minimaal 2 weken voor de daadwerkelijk ingang van de wijziging. De Contractmanagers van Opdrachtgever verwerken de wijzigingen zo snel als mogelijk, uiterlijk binnen twee weken na het bekend worden van de wijziging en levert een nieuwe versie van de DAP.

2.6 *Distributie van het DAP*

De contract- en leveranciersmanager van IVO Rechtspraak is verantwoordelijk voor de distributie van het DAP bij initiële en gewijzigde uitgave binnen de eigen organisatie, conform de distributielijst.

XXXX bij Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de distributie van het DAP bij initiële en gewijzigde uitgave binnen Opdrachtnemer, conform de distributielijst.

Binnen IVO Rechtspraak zullen onderstaande rollen te maken gaan krijgen/ gaan werken met deze DAP:

1. Regiomanager en medewerkers IVO lokaal support (overzicht)
2. Contract- en leveranciersmanager IVO/afd. inkoop & contractmanagement
3. Inkoper IVO/afd. inkoop & contractmanagement
4. Service Delivery Managers IVO / afd. Base Samenwerken
5. Product Owner IVO/ afd. Base Samenwerken

2.7 Beheer door Opdrachtnemer conform ITIL4 Procesmodel

Gedurende het implementatieproces van de nieuwe dienstverlening zal in gezamenlijk overleg gekozen worden hoe de beheerprocessen in te richten.

Concreet betekent dit dat het beheer wordt beschreven en uitgevoerd (en niet gelimiteerd tot) volgens onderstaand procesmodel:

Servicelevenscyclus	Processen
Beheer en Onderhoud	Servicedesk
	Incident Management
	Problem Management
	Configuration & Asset management
Service Level Management	Reporting
	Service Levels Dienstverlening
	Klanttevredenheid
	Overlegstructuur
Realisatie	Projectmanagent
	Risico management
	Meting en rapportage
	Planning & Control
	Financieel Managment

In de nu volgende hoofdstukken worden de diverse servicelevenscycli en de bijbehorende processen beschreven.

3 Beheer en Onderhoud

3.1 Inleiding

Bij beheer en onderhoud gaat het om de activiteiten die nodig zijn om de dienstverlening te kunnen leveren en ondersteunen. In de komende paragrafen worden de onderstaande processen en functies beschreven:

Functies:

- Servicedesk

Processen:

- Incident management
- Problem management
- Configuration en Asset management

3.2 Servicedesk en contactgegevens

In de nu volgende paragrafen is vastgelegd welke partijen elkaar kunnen/mogen aansturen en met elkaar in overleg kunnen/mogen treden.

3.2.1 IVO Rechtspraak contactgegevens

Incidenten, vragen en bestellingen kunnen door service-medewerkers van IVO-lokaal rechtstreeks bij de servicedesk van Opdrachtnemer worden ingediend. De servicedesk bevestigt de ontvangst en stemt de vervolgstappen telefonisch of per mail af met de betreffende lokaal supportmedewerker.

Vanuit IVO-Rechtspraak worden tevens een beperkt aantal contactpersonen aangewezen, dit zijn de service delivery managers. Opdrachtnemer neemt contact op met één van deze personen indien de oplossing van het incident of implementatie van een change gepaard gaat met:

- Werkzaamheden/incidenten/changes welke impact hebben op de gehele dienstverlening of een gedeelte hiervan, met mogelijke verstoringen van rechtszittingen tot gevolg
- Impact in de functionaliteit van meerdere gebruikers
- Vervolgwerkzaamheden op locatie
- Indien kosten gemoeid zijn met de oplossing van het incident
- Dreigende escalaties
- Changes die niet onder de standaard changes vallen.
- Algemene ontwikkeling/uitbreiding dienstverlening
- Financiële discussies
- Communicatie naar alle gebruikers

3.2.2 Bereikbaarheid van Opdrachtgever

Opdrachtgever is via de desbetreffende Servicedesk voor Opdrachtnemer bereikbaar voor het melden van storingen en het maken van afspraken over toegangsverlening tot de locaties.

Voor onderhanden incidenten worden, indien noodzakelijk, (per incident) door de lokale beheerder maatregelen genomen om buiten de kantooruren door te kunnen werken.

De SLA tijden, zoals overeengekomen (Bijlage 12 Service Level Agreement), worden hierbij gehanteerd.

3.3 Opdrachtnemer Servicedesk t.b.v. operationele ondersteuning

Ten behoeve van Opdrachtgever wordt operationele ondersteuning geleverd door een Servicedesk van Opdrachtnemer.

ServiceDesk Opdrachtnemer Incidenten, changes en ServiceDeskvragen aan de apparatuur:

- XXXXXXXXXXXXXXXXX

Communicatie betreffende incidenten kan zowel telefonisch als per e-mail verlopen. Informatieverzoeken en klachten dienen altijd per email te verlopen.

E-mail berichten worden tijdens kantooruren in behandeling genomen. Bij spoedeisende aangelegenheden dient altijd telefonisch contact opgenomen te worden.

3.4 Incident management

Alle Incidentmeldingen op de door Opdrachtnemer geleverde hardware en software worden centraal vanuit Opdrachtgever gemeld. Bij een incident dient Opdrachtgever de juiste en volledige informatie aan Opdrachtnemer beschikbaar te stellen. Opdrachtnemer is vanuit de dienst verantwoordelijk voor het herstel nadat Opdrachtnemer de storing aan de hardware en/of software opgelost heeft.

3.5 Coördinatie incidentmeldingen

Incident management wordt primair uitgevoerd door Opdrachtgever, secundair door Opdrachtnemer. Dit betekent dat Opdrachtnemer niet voorziet in een eindgebruiker helpdesk.

Vanuit Opdrachtgever zijn gemandateerde contactpersonen aangewezen welke incidenten kunnen melden bij Opdrachtnemer. De gegevens van deze medewerkers worden vastgelegd in dit DAP.

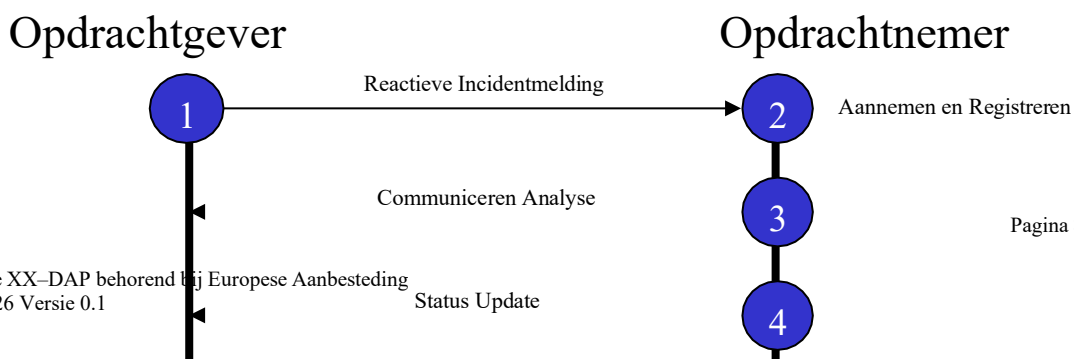
De door Opdrachtgever aangewezen beheerders stellen zover mogelijk vast waar en op welk component het incident betrekking heeft. Vervolgens wordt het geconstateerde incident door één van de medewerkers van Opdrachtgever gemeld bij de van Opdrachtnemer, conform de meldingsprocedure.

3.5.1 Oplostijd

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat binnen de hersteltijd en binnen het service window het incident wordt opgelost. De ondersteuning die Opdrachtgever ontvangt kan zowel telefonisch als on-site zijn. Dit is afhankelijk van de complexiteit van het incident. Bij toestemming van de Opdrachtgever is het mogelijk om remote ondersteuning aan te bieden.

Daarnaast bewaakt Opdrachtnemer de dienst ten einde storingen snel te detecteren en op te lossen, waardoor de impact van de verstoring op de dienstverlening van Opdrachtgever beperkt blijft. De beschikbaarheid van de AV-omgeving van Opdrachtgever staat altijd centraal.

3.5.2 Schematisch overzicht interfacemomenten incidentmelding



Analyse

Periodieke Update

Gelegenheid tot
Verificatie

Incident Opgelost

Incident Opgelost

Incident Gesloten

Incident niet
Opgelost

Terug naar 3 , Mogelijke
trigger Escalatie

3.5.3 Interfacemomenten reactieve incidentmelding

1 Opdrachtgever meldt een incident bij Opdrachtnemer

Het primaire aanspreekpunt is de Servicedesk van Opdrachtnemer. Aanvullende informatie wordt, in overleg, uitgewisseld per telefoon, rechtstreeks in de gebruikte applicatie of e-mail.

- Aanmelding via web portal:
De incidentmelding kan 7x 24 plaatsvinden via de Rechtspraak portal van Opdrachtnemer **XXXXXXXXXX**
- Aanmelding via telefoon:
De incidentmelding kan tussen 07.00 – 20.00 uur aangemeld worden bij de servicedesk van Opdrachtgever via **XXX-XXXXXX**
- Aanmelding via email:
De incidentmelding kan gedaan worden per email aan **XXXXXX**

De Reactietijd gaat in zodra het incident telefonisch aangemeld is of het via e-mail gemelde incident door Opdrachtnemer in het incidentmanagementsysteem is gelogd en Opdrachtnemer het incidentnummer gemeld heeft aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever verstrekt de volgende informatie bij het aanmelden van een incident:

1. Incident referentinummer Opdrachtgever
2. Naam contactpersoon Opdrachtgever
3. Telefoonnummer contactpersoon Opdrachtgever
4. Naam contactpersoon Opdrachtgever op locatie (eventueel)
5. Locatiegegevens contactpersoon Opdrachtgever (gebouw, ruimte)
6. Telefoonnummer contactpersoon Opdrachtgever op locatie (eventueel)
7. Opdrachtgever geeft aan, op basis van de impact die het incident heeft op de klant, welke prioriteit het incident krijgt
8. Type apparaat
9. Omschrijving probleem
10. Bijzondere omstandigheden? Werkzaamheden, spanningsproblemen?

2 Aannemen en registreren

De Opdrachtnemer Servicedesk ontvangt de melding, registreert de melding en meldt het ticketnummer terug aan de Opdrachtgever.

Behandeling Incident

Incident afhandeling bestaat uit het repareren van apparatuur, software of gerelateerde componenten. Het herstel van de apparatuur en programmatuur dient te worden gerealiseerd binnen het afgesloten dienstenniveau. Dit is een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

3 Communiceren analyse

Binnen de reactietijd na melding van een incident wordt door de Servicedesk van Opdrachtnemer een eerste analyse gecommuniceerd aan de melder van het incident. Daarin worden acties aangegeven welke uitstaan en wat de verwachte oplostijd is.

4 Statusupdate

De Servicedesk van Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever periodiek over de voortgang en de status van het incident. Opdrachtnemer gaat uit van een aantal momenten, te weten:

- Het moment van incidentmelding; (status nieuw)
- Technicus van Opdrachtnemer neemt contact op met melder/functionaris van IVO Rechtspraak (status in behandeling).
- Bezoekverslag van gedane herstelwerkzaamheden (op locatie) door Opdrachtnemer technicus.

5 Incident opgelost

De Opdrachtnemer Servicedesk meldt het incident af nadat de verstoring hersteld is. Opdrachtgever kan de

gereed melding direct accepteren waarop het incident wordt gesloten of kan overgaan tot verificatie van de oplossing. Het incident wordt pas gesloten, nadat Opdrachtgever akkoord is met gereed melding. De melding wordt eerst op 'Gereed' gezet. Dan heeft de aanmelder 5 werkdagen de tijd om de gereed melding te controleren. Als er in die 5 dagen geen reactie van de aanmelder is geweest mag/kan de melding afgemeld/gesloten worden.

6a Verificatie Incident opgelost

Indien er een verificatie gewenst is, wordt dit gedaan tijdens de afmelding door Opdrachtnemer. Opdrachtgever verifieert of het incident opgelost is, waarna Opdrachtnemer over kan gaan tot sluiting van het incident. De Servicedesk van Opdrachtnemer meldt elk incident telefonisch gereed aan de melder c.q. functionaris van Opdrachtgever. De afmelding van het incident aan Opdrachtgever, gebeurt direct na melding door de Opdrachtnemer technicus aan de Opdrachtnemer Servicedesk. Er vindt vastlegging plaats d.m.v. een fysieke service bon of een registratie in het incident management systeem.

6b Melding Incident niet opgelost

Wanneer bij verificatie van de oplossing door Opdrachtgever blijkt dat de functionaliteit niet naar behoren werkt, dan meldt Opdrachtgever dit bij de Servicedesk van Opdrachtnemer. Het incident wordt weer in behandeling genomen en het proces van oplossen wordt vervolgd. Tevens zal de Opdrachtnemer Servicedesk nagaan of een escalatie noodzakelijk is. Een escalatie wordt in werking gesteld conform beschreven in hoofdstuk 5 Escalatie kan binnen kantoor tijden plaatsvinden.

3.5.4 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- Is verantwoordelijk voor de juiste omgevingscondities van de apparatuur indien de apparatuur op locatie bij Opdrachtgever geïnstalleerd is
- Draagt zorg voor een juiste incidentanalyse
- Meldt incident bij Opdrachtnemer
- Geeft informatie volgens de meldingsprocedure
- Draagt zorg voor toegangsverlening op locatie indien deze werkzaamheden plaatsvinden op een locatie van Opdrachtgever
- Geeft, indien van toepassing, schriftelijk akkoord op door Opdrachtnemer aangeleverde e-mail kosten
- Geeft, bij werkzaamheden op een locatie schriftelijk akkoord middels service bon op locatie, na gereed melding door Opdrachtnemer
- Signaleert een mogelijke escalatie en stuurt conform de escalatieprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 6
- Geeft ontvangen statusinformatie door aan de achterliggende organisatie
- Stuurt eigen operationele organisatie aan.

3.5.5 Verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer

- Neemt incidentmelding aan
- Registreert de incidentmelding in de incidentmanagementapplicatie
- Vraagt de melder uit conform de meldingsprocedure
- Analyseert de incidentmelding
- Stuurt de eigen 1e en/of 2elijns organisatie aan
- Bij de initiële melding wordt het incidentnummer van Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever gemeld
- Bewaakt de incidentmelding op contractuele verplichtingen
- Signaleert een mogelijke escalatie en stuurt conform de escalatieprocedure zoals beschreven in hoofdstuk 6
- Meldt de incidentmelding gereed
- Laat de service bon accorderen door een door Opdrachtgever aangewezen verantwoordelijke op locatie. In geval van apparatuur in het rekencentrum wordt de service bon per email aangeboden aan de Opdrachtnemer Servicedesk
- Sluit de incidentmelding af na akkoord melder/functionaris
- Verwerkt gegevens ten behoeve van schriftelijke rapportage

- Verzorgt aanmelding incidenten naar derden
- Informeert Opdrachtgever proactief bij gesignaleerd incident.

3.6 Problem management

Om het beheer en onderhoud tegen de gewenste servicelevels te kunnen garanderen heeft Opdrachtnemer o.a. een volgens de ITIL-methodiek ingericht Problem managementproces.

Waar nodig levert Opdrachtnemer inhoudelijke expertise ten aanzien van het analyseren van problemen.

Problem management heeft als doel het actief voorkomen van incidenten cq het voorkomen van herhaal incidenten en daarmee het voorkomen van onderbrekingen in de dienstverlening.

3.7 Release management

Voor noodzakelijke/gewenste release upgrades geldt dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever separaat offertes zal uitbrengen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever actief adviseren aangaande de noodzaak/wenselijkheid van nieuwe software en firmware releases.

Regulier zullen patches en releases beschikbaar worden gesteld. Urgente Releases worden direct ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer zorgt op verzoek van Opdrachtgever voor technische testen en acceptatie.

3.8 Configuration & Asset management

Om het onderhoud tegen de gewenste servicelevels te garanderen, dienen de CMDB-gegevens up-to-date te zijn.

- Van de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geleverde AV-middelen houdt Opdrachtnemer haar eigen CMDB bij en deelt deze met Opdrachtgever indien gewenst beschikbaar stellen
- Van de door derden geleverde AV-middelen aan Opdrachtgever verstrekt Opdrachtgever desbetreffende CMDB-gegevens zodra Opdrachtgever de dienstverlening voor wat betreft Beheer & Onderhoud belegt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal deze CMDB-gegevens opnemen in de CMDB Beheer & Onderhoud.

In dit hoofdstuk worden de rollen en verantwoordelijkheden van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever beschreven zodat het onderhoud geborgd kan worden.

3.9 Configuratie Items

Alle Configuratie Items die deel uitmaken van de dienst, worden vastgelegd in een configuratie managementdatabase (CMDB). Dit geldt voor alle Configuratie Items die bij de initiële installatie geleverd zijn door Opdrachtnemer.

Wijzigingen op de Configuratie Items dienen aangeleverd te worden aan Opdrachtgever. De minimaal geregistreerde gegevens van de Configuratie Items zijn:

- Adresgegevens apparatuur (gerecht en zittingzaal), bij een microfoon de positie binnen de Zittingzaal, bijvoorbeeld 'Partijtafel 1'.
- Soort asset
- Audio, Video of anders
- Type IT-component
- Fabrikant
- Serienummer
- Typenummer
- CI-nummer
- IPv4-adres
- MAC-adres
- Productomschrijving
- Acceptatiedatum (start garantieperiode)

- CI dat ouder/kind is

3.9.1 Informatie-uitwisseling Opdrachtnemer – IVO Rechtspraak

Tijdens het dienstenniveau overleg tussen de servicemanager en Opdrachtgever kan op verzoek van Opdrachtgever een overdracht plaats vinden van de bij Opdrachtnemer geregistreerde CMDB-gegevens.

Opdrachtnemer dient op afroep de voortgang op de implementatie van Changes met betrekking tot software en firmware aan te leveren.

3.9.2 Fysieke toegang tot locaties van Opdrachtgever

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de fysieke toegangscontrole van de locaties met de hardware welke gebruikt wordt voor de dienstverlening.
- Alle medewerkers van Opdrachtnemer, inclusief derden die werkzaamheden uitvoeren voor Opdrachtnemer, die on-site activiteiten uitvoeren zijn in het bezit van een VOG-verklaring en zullen deze op verzoek tonen.
- De procedure om een medewerker van Opdrachtnemer toegang te verlenen tot een locatie is als volgt:
 - De Opdrachtnemer maakt met Opdrachtgever (beheerder op locatie) de afspraak dat een medewerker van Opdrachtnemer een bezoek gaat brengen aan een locatie. De naam van de medewerker; de geplande aankomsttijd en de verwachte doorlooptijd moeten daarbij bekend zijn.
 - Indien nodig brengt Opdrachtnemer de lokale beheerder op de hoogte van het geplande bezoek.
 - De lokale beheerder geeft altijd een telefoonnummer door aan Opdrachtnemer, waar vervolgens bilateraal mee afgestemd kan worden omtrent aankomsttijd, parkeren e.d.
 - De lokale beheerder meldt de medewerker aan bij de betreffende locatie
 - Bij aankomst op de locatie meldt de medewerker zich (met geldig legitimatiebewijs), waarna aan hem/haar een tijdelijke toegangspas wordt verstrekt
 - De lokale beheerder begeleidt de medewerker naar de betreffende apparatuur
 - Na voltooiing van de reparatie meldt de lokale beheerder indien nodig de resultaten c.q. voortgang aan de beheerder, die de oplossing controleert.
 - De lokale beheerder begeleidt de medewerker naar de receptie, waar de tijdelijke pas wordt ingeleverd.
 - De lokale beheerder actualiseert de incidentadministratie (conform incidentproces).

3.10 Service Level Management

Bij servicelevel management gaat het om die activiteiten die nodig zijn om nieuwe of te wijzigen IT-diensten te kunnen ontwerpen zodat Opdrachtgever krijgt wat zij nodig heeft voor hun nieuwe of gewijzigde bedrijfsproces of dienst.

Binnen servicelevel management vallen de volgende processen:

- Reporting
- Service Levels
- Klanttevredenheid
- Leverancier management
- Overlegstructuur
- Producten en Diensten Catalogus

In het dienstenniveau overleg zullen de navolgende zaken worden besproken:

- Resultaten van de afgelopen maanden aan de hand van de rapportages;
- N.a.v. welke SLA's/KPI's maatregelen nodig zijn.
- Resultaat van verbeteracties en/of verbeteringen, indien van toepassing;
- Eventuele gewenste aanpassingen DAP en SLA.
- Facturering
- Configuration & Asset Management, als onderdeel van het dienstenniveau overleg wordt de inhoud van de CMDB besproken met Opdrachtgever

3.11 Reporting

Uitgangspunten van de rapportage:

- Rapportage heeft tot doel aan Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de Dienstverlening door Opdrachtnemer is uitgevoerd
- Opdrachtnemer beschikt over meetmethodes waarmee voor elk servicelevel, zoals vastgelegd in de SLA, wordt aangetoond of de vereiste waarde (KPI) over de betreffende rapportageperiode gehaald is
- Opdrachtnemer rapporteert over alle servicelevels die zijn vastgelegd in de SLA
- Aan de basis van de rapportages liggen door Opdrachtnemer verzamelde meetdata
- Opdrachtnemer bewaart de meet- en registratiedata gedurende een periode van ten minste 12 maanden na de totstandkoming ervan en zal deze, op verzoek van Opdrachtgever, voor een externe audit ter beschikking stellen
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat een externe audit uit te laten voeren op de meetresultaten.
- Rapportage over Calamiteiten zal afhankelijk van de aard en omvang separaat aan Opdrachtgever geschieden
- Aspecten op het niveau van beveiliging (bv update antivirus)

De meetmethodes op basis waarvan de rapportages worden opgesteld voldoen minimaal aan de volgende criteria:

- Alle in de SLA opgenomen servicelevels worden gemeten
- Indien noodzakelijk vinden metingen, in overleg met Opdrachtgever, plaats op basis van een representatieve steekproef
- Metingen worden zodanig uitgevoerd, dat de Dienstverlening (servicelevels) niet nadelig beïnvloed wordt
- Metingen worden, voor zover mogelijk, zodanig uitgevoerd, dat ze reproduceerbaar zijn ten behoeve van eventuele audits.

3.11.1 Vorm, frequentie en detailniveau van de rapportages

Opdrachtnemer levert maandelijks de Service Level Rapportage aan in xls formaat aan de SDM/Service manager van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer rapporteert over de in de SLA vastgestelde KPI's (zie bijlage 12 Service Level Agreement) en analyseert de KPI's die onder de afgesproken norm is.

De rapportages worden maandelijks overlegd ten behoeve van het operationeel overleg.

3.11.2 Inhoud van de rapportages

3.11.2.1 Algemeen

De rapportage bevat in ieder geval de volgende onderdelen:

- **Servicelevel rapportage:** overzicht van de gerealiseerde Beschikbaarheid en kwaliteit in de afgelopen maand, voor wat betreft alle onderdelen van de Dienstverlening. In appendix 4 staat een overzicht van de KPI's die in Bijlage 12 – Service Level Agreement zijn genoemd. Alleen na goedkeuring van Opdrachtnemer en Opdrachtgever kan ervan worden afgeweken. Bij de KP's die niet gehaald worden dient de Opdrachtnemer uitleg te geven over de oorzaak en de genomen/te nemen mitigaties.

- **Incident management:** overzicht van openstaande en afgesloten Incidenten in de afgelopen maand, verdeeld naar prioriteit en inclusief oploosningstijd;
- **Problem management:** overzicht van openstaande en afgesloten problems en overzicht van het aantal problems zonder known errors, aantal wijzigingsverzoeken dat vanuit problem management is geïnitieerd;

3.11.2.2 Specifiek Incident Management

Ten behoeve van de rapportage en eventuele nadere analyses over Incident Management registreert de Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens:

- Het unieke Incidentnummer
- Status van het Incident
- De gegevens van de melder van het Incident
- Specificaties van de betrokken CMDB-items
- Impact van het Incident
- Datum en tijd van optreden van het Incident
- Datum en tijd van het in behandeling nemen van het Incident
- Datum en tijd van het opheffen/oplossen van het Incident
- Datum en tijd van akkoord op het afsluiten van het Incident
- Beschrijven van de genomen maatregelen voor het opheffen/oplossen van het Incident
- De oorzaak van het Incident
- Verwijzing naar een onderliggend probleem (zie Problem management) indien bekend
- De relatie naar een wijziging, indien het Incident door een wijziging is veroorzaakt.

3.11.2.3 Specifiek Problem Management

Ten behoeve van de rapportage en eventuele nadere analyses over Problem Management registreert de Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens:

- Het unieke Incident- of Probleemnummer
- Status van het probleem
- De gegevens van de melder van het probleem
- Specificaties van de betrokken CMDB-items
- Specificatie van gerelateerde Incidenten (inclusief de relatie naar continuïteitincidenten en beveiliging incidenten)
- Beschrijving van het probleem
- Impact van het probleem
- Datum en tijd van het in behandeling nemen van het probleem
- Datum waarop verwacht wordt dat het probleem is opgelost
- Datum en tijd van akkoord op het oplossen van het probleem
- Beschrijven van de genomen maatregelen voor het opheffen/oplossen van het probleem
- Verwijzing naar het wijzigingsverzoek voor de oplossing van het probleem (zie change management)

3.12 Klanttevredenheid

Buiten optimalisatie op het gebied van techniek zullen IVO Rechtspraak en Opdrachtnemer zich gezamenlijk inzetten voor de verbetering van de klanttevredenheid.

Dit gebeurt o.a. door de dienstverlening optimaal aan te passen aan de wensen van de eindgebruiker. Vragen, wensen en klanttevredenheid zullen op verschillende manieren worden gemeten/geïventariseerd o.a. door een jaarlijkse klant tevredenheidsmeting uitgevoerd door IVO Rechtspraak. IVO Rechtspraak rapporteert de resultaten aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal gezamenlijk met IVO Rechtspraak kijken hoe de dienstverlening verbeterd kan worden.

IVO Rechtspraak zal op regelmatige basis de eindgebruikers vragen over hun tevredenheid over de door Opdrachtnemer geleverde dienst. Deze vragen zullen dusdanig van aard zijn dat ook de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer kan worden beoordeeld. Opdrachtnemer zal aan dit onderzoek haar medewerking verlenen door, indien gewenst, het opleveren van specifieke vragen welke richting de

eindgebruiker kunnen worden gebruikt voor het bepalen van de tevredenheid.

3.13 Overlegstructuur

Voor een correcte voortgang en bewaking zullen Opdrachtgever en Inschrijver (veelvuldig) volgens onderstaande tabel overleg hebben op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau. Opdrachtnemer is in de lead voor het organiseren van deze overleggen en de verslaglegging.

	Soort overleg		
	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Frequentie	Maandelijks	Per kwartaal	Per half jaar
Activiteiten			
(Verzoeken tot) offertes	√		
Voortgang lopende projecten	√	√	
Innovaties	√	√	√
Verbetervoorstellen	√	√	√
Facturatie	√		
Beheerzaken	√		
DAP	√		
Incident Management	√		
Prijzen	√	√	
Problem management	√	√	
Rapportages	√	√	
Escalaties		√	√
Strategie			√
Partnership			√
Roadmap			√
Meerjarenplanning		√	
Change Management	√	√	

	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Deelnemers Opdrachtnemer	Account manager	Sales manager	Directie
	Projectleider	Project manager	
	Project manager		
	Solution Architect		
Deelnemers Opdrachtgever	Technisch Specialist	Technisch Specialist	Technisch Specialist
	Inkoper	Inkoper	Product Owner
	Prog. manager Vraag-IT	Contract- en leveranciersmanager	Contract- en leveranciersmanager
	Service Delivery Manager	Service Delivery Manager	Service Delivery Manager
			Contracteigenaar

4 Escalatie

4.1 Definitie

Er is sprake van een escalatie bij incident management wanneer Opdrachtnemer niet in staat is een onder hun verantwoording vallend incident binnen de SLA met Opdrachtgever op een voor Opdrachtgever acceptabele wijze op te lossen, of indien een gemaakte klantafspraken niet nagekomen kan worden en een (andere) afspraak niet gemaakt kan worden.

Er is sprake van een escalatie bij Realisatie wanneer Opdrachtnemer niet in staat is een project binnen afspraken over tijd, budget of scope af te ronden of er en (andere) afspraak niet gehaald kan worden.

Escalaties worden door betrokkenen altijd via de "lijn" op geëscaleerd.
Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever kunnen een escalatie starten.

4.2 Contactgegevens t.b.v. escalaties

In de nu volgende tabel zijn de contactgegevens van de diverse betrokkenen binnen Opdrachtgever aangaande het escalatieproces vastgelegd:

Escalationiveau	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
3) Strategisch	X	Contract Eigenaar Contract- en leveranciersmanager Service Delivery Manager
2) Tactisch	X	Service Delivery Manager, Contract- en leveranciersmanager
1) Operationeel	X	Service Delivery Manager

5 Realisatie

In Bijlage 20- *realisatie dienstverlening* staat beschreven waaruit de dienst Realisatie bestaat. In dit hoofdstuk staat beschreven hoe Realisatie-projecten tot stand komen, en daarmee de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

5.1 Voorbeeld planning

Om het project voldoende voortgang te laten hebben dient Inschrijver rekening te houden met de volgende streeftijden, **het uitgangspunt** bij deze tijden is dat Opdrachtgever deze werkzaamheden minimaal 2 maanden van tevoren zal inplannen.

Het betreft de streeftijden van een groot project waar met typicals gewerkt wordt, Bij maatwerkopdrachten kunnen de doorlooptijden langer zijn. De doorlooptijden zullen bij kleine opdrachten korter zijn.

Nr	Actie	Week	Opmerking
1	Opstellen programma van eisen	0	Door gerecht
2	Indienen verzoek tot realisatie	1	Door Opdrachtgever aan AV-leverancier
3	Indienen AV-voorstel, incl. Offerte	2-4	Door AV-leverancier aan Opdrachtgever
4	Goedkeuren AV-voorstel/offerte	1	Door Opdrachtgever
5	Opstellen productietekening	2	Door AV-leverancier
6	Goedkeuren productietekening	1	Incl. planning, ontwerp, kit list
7	Bestellen meubilair	TBD	Door AV-leverancier
8	Opstellen globale planning	2	Door Opdrachtgever
9	Opstellen detail planning	2	Door AV-leverancier
10	Kick-off meeting	1	Incl. onderaannemers op locatie
11	Levering installatie configuratie	2-4	Door AV-leverancier
12	Test	< 1	Door AV-leverancier
13	Oplevering realisatie	< 1	Akkoord op oplevering
14	Opleiden medewerkers Opdrachtgever	< 1	Door AV-leverancier
15	Opstellen handleiding	< 1	Door AV-leverancier
16	Overdracht naar beheer	< 1	Door Opdrachtgever
17	Uitvoeren beheer		Tot einde technische levensduur

De maximale doorlooptijd vanaf het moment van aanvraag offerte tot oplevering van een zaal bedraagt daarmee 15-19 weken (excl. nieuw meubilair en vooropgesteld dat alle bouwkundige wijzigingen zijn uitgevoerd). Opdrachtgever verwacht dat er gezien de insteek van deze mantel, efficiency-voordelen zijn te behalen.

Coördinatie van de inspanning met andere partijen zoals Rijksvastgoedbeheer ligt bij de rechtbank, of bij een consortium dat de bouw van een rechtbank realiseert.

Inschrijver dient voor de use case Bijlage 24 een voorstel te doen hoe hij een planning wil gaan realiseren.

5.2 Verantwoordelijkheden Betrokken partijen en/of disciplines

Het gerecht is, in afstemming met Opdrachtgever verantwoordelijk voor de functionele uitvraag: het duidelijk en volledig formuleren van de functionele behoeften en wensen. Het gerecht gaat daarbij niet over de technische uitwerking of de oplossing zelf. De verantwoordelijkheid om te toetsen of de gekozen of gewenste oplossing aan deze functionele eisen voldoet, ligt bij Opdrachtgever in samenwerking met de AV-leverancier (middels testen en kwaliteitsborging).

Gedurende de uitvoering van elk project werken de volgende partijen samen:

- Gerecht (facilitair bedrijf, eindgebruikers)

- Openbaar ministerie (verhoorruimtes)¹
- Raad voor de kindbescherming
- Opdrachtgever (levering en beheer ICT & AV middelen)
- RvB (rijks vastgoedbedrijf)
- Aannemers ingehuurd door RvB
- Opdrachtnemer (mogelijk samen met eigen meubelleverancier)

De onderaannemers per gerechtelijk locatie en per project kunnen in aantal en samenstelling verschillen.

Daarnaast kunnen de volgende partijen betrokken zijn:

- Architect (aansturing door RvB)
- E-installatie adviseur van RvB
- W-installatie adviseur van RvB
- overige adviseurs

Bovenstaande partijen kunnen per project in aantal en samenstelling verschillen en worden door het gerecht, Opdrachtgever of de Rijksgebouwendienst betrokken, indien nodig. Inschrijver dient met dit feit in zijn aanpak rekening houden.

Deze opsomming van partijen is niet limitatief. Zeker voor de toekomst dient rekening gehouden te worden met innovaties waarbij nieuwe leverende partijen (hard-, software en dienstverlening) betrokken kunnen worden. Inschrijver is verplicht ten volle en zonder voorbehoud samen te werken met alle betrokken partijen.

5.2.1 Verantwoordelijkheid rechtspraak

De volgende verantwoordelijkheden liggen bij de gerechten:

- Betreft en stemt af met Opdrachtgever waar het gaat om de verbouw of nieuwbouw (planning, wensen en eisen) van een (digitale) zittingzaal
- Betreft de eigen medezeggenschap
- Betreft alle betrokken partijen zoals OM, politie, RvdK, advocatuur etc
- Bepalen welke zittingzalen en in welke variant worden ingericht.
- Eindverantwoordelijk en budgethouder voor de realisatie van de digitale zittingzalen en verantwoordelijk voor de aanpassingen aan huisvesting en meubilair
- Verantwoordelijk voor het laten opleiden van eigen personeel, dus ook in het gebruik van de functionaliteiten die horen bij digitale zittingen.
- Beschikbaar stellen van de zittingzalen welke aangepast moeten worden.

5.2.2 Verantwoordelijkheid Opdrachtgever

- Het samen met het gerecht vast stellen van het PvE voor de realisatie/renovatie van de zittingzalen o.b.v. de standaard typicals.
- Inhoudelijk beoordelen offerte.
- Opdrachtgeven aan de AV-leverancier.
- Het accepteren en in beheer nemen van een werkende digitale zittingzaal op locatie.
- Zorg dragen voor de afhandeling van storingsmeldingen vanuit de gerechten naar Inschrijver op basis van de met het gerecht afgesproken beheer niveau.
- Contract- en leveranciersmanagement.
- Economisch en juridisch eigenaar van de ICT/AV-oplossingen in de digitale zittingszaal en eindverantwoordelijk voor de aanschaf en logistiek van- en onderhoud aan deze voorziening.
- Faciliteren technische trainingen lokale medewerkers Opdrachtgever.
- Faciliteren functionele gebruikerstrainingen.

5.2.3 Verantwoordelijkheden Rijksvastgoedbedrijf

- Verantwoordelijk voor het gebouw, gebouwbeheerder.
- Primair verantwoordelijk voor de bouwkundige coördinatie, de afstemming met de architect en de

Rijksbouwmeester. In voorkomende gevallen wordt deze verantwoordelijkheid overgegeven aan het desbetreffende gerecht of de hoofdaannemer.

- Geven van advies op bouwkundig, comfort (licht/warmte) en akoestisch gebied en maken indien nodig een ontwerpschets.
- Verantwoordelijk voor het halen van de door Opdrachtgever gestelde bouwkundige eisen
- Opstellen van evt. bouwkundige eisen in een PvE.
- Zorg dragen voor de architectonische toets (indien noodzakelijk) door het atelier Rbm.

5.2.4 Verantwoordelijkheid Inschrijver

- Het samen met Opdrachtgever vaststellen van het PvE voor de realisatie/renovatie van de zittingzalen o.b.v. de standaard typicals.
- Coördinatie inspanning en verplichting ten aanzien van het uitvoeringsproces en de doorlooptijden van de projecten.
- Eindverantwoordelijk voor het per project behalen van de nader overeen te komen werkzaamheden en specifieke projectdoelstellingen (tijd, budget, kwaliteit).
- Het werkend opleveren van de digitale zittingzaal op locatie conform afgestemde specificaties.
- Het testen van de opgeleverde AV/ UC oplossing op de juiste werking.
- Faciliteren inbeheername tijdens de projectfase.
- Inregelen service volgens de mogelijkheden Overeenkomst.
- Voortgangsrapportage betreffende project aan Opdrachtgever
- Geven van technische en functionele trainingen aan Opdrachtgever op basis van train de trainer principe.
- Verzorgen van VOG van werknemers Inschrijver en onderaannemers.
- Verzorgen voor VCA voor werknemers in bouwomgevingen en indien nodig indienen veiligheidsplannen
- Bijwonen bouwoverleg indien gewenst
- Opstellen van de handleidingen
- Wijzigingen van de AV-oplossingen verwerken in de CMDB.

5.2.5 Demarcatie tabel

Onderstaande tabel geeft generiek weer welke werkzaamheden door wie worden uitgevoerd. Per project kunnen hier afhankelijk van de omstandigheden wijzigingen optreden.

Werkzaamheden	Opdrachtgever		Beherend gerecht/ RVB			
	AV-leverancier	Opdrachtgever	Elektra installateur	Bouwkundig aannemer	Wtb installateur	Beherend gerecht/Rvb
Demontage						
Bestaande AV-installatie	√					
Bestaande 230V en ICT-installatie (niet zijnde de werkplek)			√			
Bestaand meubilair (sloop)				√		
Bestaand meubilair (hergebruik)						√
Overige sloopwerkzaamheden				√		
Afvoeren						
AV-installatie	√					
AV-bekabeling	√					
230V en zwakstroominstallaties			√			
Meubilair						√
Overig sloopafval				√		

ICT-componenten		√				
Eigen afval	√	√	√	√	√	√
Realisatie						
Leveren en plaatsen verhoogde vloer / uitbreiding op het huidige podium				√		
Indien noodzakelijk realiseren van uitsparingen en vloerpotten				√		
Levering AV-bekabeling (uitgezonderd databekabeling)	√					
Levering overige bekabeling (data, elektra, etc.)			√			
Leggen alle bekabeling			√			
Afwerken vloer				√		
Ontwerpen meubels						√
Leveren meubels	√					
Leveren hoog/laag bediening meubilair	√					
Leveren ICT-werkplek zittingzaal		√				
Leveren werkplek monitor		√				
Leveren AV actieve componenten	√					
Inbouwen van AV/IT apparatuur op bureaublad van meubilair, in overleg met AV-leverancier (indien van toepassing)	√					
Leveren technische ruimte in meubilair incl. bevestigingsplaat	√					
Inbouwen van overige AV-apparatuur in (technische) ruimte onder bureaublad van meubilair	√					
Afmontage AV en integratie IT-componenten	√					
Verantwoordelijk voor de fysieke koppeling van zalen	√					
Realiseren verlichting op basis van advies uit nulmeting (indien van toepassing)			√			
Leveren en plaatsen akoestische maatregelen op basis van advies uit nulmeting				√		
Klimaat installatie					√	
Mutaties t.a.v. de CMDB	√					
Testen						
Vooroplevering	√					
Systeemacceptatietest	√					
Oplossen bevindingen	√					
Functionele acceptatietest		√				
Duurtesten	√					
Oplevering		√				
Opstellen eindafrekening		√				
Tekeningen en instructie						
Tekeningen t.b.v. beheer IVO Rechtspraak	√					
CMDB mutaties	√					
Gebruikershandleiding t.b.v. beheer Opdrachtgever	√					

Broncode	√					
Ontwerptekening Meubilair						√
Productietekening Meubilair	√					
(Revisie)tekeningen AV-installatie incl BD FD	√					
Revisietekeningen E-installatie			√			
e-learning	√					
Training	√					
Opstellen handleiding	√					
online training		√				

5.2.6 Projectmanagement

Hoe Inschrijver de vereiste projectdoelstellingen realiseert en daarvoor zijn projectmanagement activiteiten vorm en inhoud geeft, is in beginsel aan Inschrijver. Naar de mening van Opdrachtgever dient Inschrijver tenminste de onderstaande werkzaamheden uit te voeren:

5.2.6.1 Opstellen ontwerp

Opdrachtgever zal met de betrokken rechtbank & stakeholders een tekening bespreking plannen. Met hulp hiervan wordt de typical lijst ingevuld door de AV-specialist van Opdrachtgever.

Tijdens tekening bespreking zullen minimaal de volgende personen aanwezig zijn:

- Opdrachtgever: AV-adviseur (HIT)
- Gerecht: vertegenwoordiger van de Opdrachtgever

5.2.6.2 Schouw

In geval van renovatie of vervanging zal Inschrijver met de betrokkenen een schouw (locatiebezoek) plannen. Tijdens de schouw zullen minimaal de volgende personen aanwezig zijn:

- Inschrijver: projectleider, solution architect en meubelleverancier
- Opdrachtgever: DZZ-team, HIT, lokale medewerker Opdrachtgever
- RvB: adviseur huisvesting
- Gerecht: vertegenwoordiger van de Opdrachtgever

5.2.6.3 Eerste kostenraming

Met de ingevulde typical(s) & de schouw kan een ontwerp en dan eerste raming van de kosten worden gemaakt. Hiermee wordt advies gevraagd aan het gerecht.

5.2.6.4 Indienen offerte

Na goedkeuring van de raming zal een offerte worden uitgevraagd bij Inschrijver.

De offerte zal tenminste bevatten:

- Een standaard projectplan voor deze typical met daarin minimaal aanleiding, scope, doelstelling, deliverables, projectorganisatie, communicatieplan, (gefaseerde) aanpak, planning, risicoanalyse, afhankelijkheden, randvoorwaarden en beheer en nazorg.
- Een lijst met hardware die geleverd wordt
- Een lijst met diensten die geleverd worden
- Een opgave van de kosten

Voor de kostenopgave in de offerte dient Opdrachtnemer een open calculatie op te nemen. Dit betekent dat de calculatie inzichtelijk dient te zijn en bestaat uit een gedetailleerde opsomming van alle kostenposten die zijn betrokken bij de uitvoering van de opdracht. We verwachten dat de opgave wordt opgesteld volgens het formaat zoals beschreven in Bijlage 9 Prijzenblad.

Eventuele andere kosten die kunnen worden toegevoegd, zoals reiskosten, verblijfskosten.

5.2.6.5 Organiseren kick-off meeting

Nadat de offerte is goedgekeurd moet het mogelijk zijn binnen één week een kick-off meeting te worden belegd waarin het project wordt opgestart.

Deze kick-off meeting dient door Opdrachtgever te worden georganiseerd.

Deelnemers aan deze kick-off meeting zijn onder meer: het gerecht, Opdrachtgever, Inschrijver en van toepassing zijnde onderaannemers.

Tijdens de kick-off meeting worden de onderaannemers ingelicht over de uit te voeren werkzaamheden.

Tevens wordt een voorlopige planning opgesteld.

5.2.7 Governance

Direct na het accepteren van de offerte benoemd de Opdrachtnemer een projectmanager als haar vertegenwoordiger tijdens de realisatie, de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever is de Service Delivery Manager (SDM).

De projectmanager zal een Stuurgroep inrichten waarin het senior management danwel de directie van beide partijen vertegenwoordigd is alsmede vertegenwoordiging van relevante betrokken partijen (bijvoorbeeld afdeling HIT van de Opdrachtnemer).

5.2.7.1 Opstellen gedetailleerde planning

In overleg met het gerecht, met betrekking tot de beschikbaarheid van de zittingzalen en de onderaannemers van Inschrijver, wordt door Inschrijver binnen één week na de kick-off meeting een gedetailleerde planning opgesteld welke tijdens de uitvoering van de werkzaamheden zal worden aangehouden.

Inschrijver dient met Opdrachtgever afstemming te bereiken over het projectplan voor de implementatie.

Overschrijding van de overeengekomen planning is niet toegestaan aangezien dit voor het gerecht grote organisatorische- en financiële gevolgen heeft.

5.2.8 Opstellen risk log

De projectmanager stelt een Risk log op waarin de risico's en issue worden geïnventariseerd, met waarschijnlijkheid, impact, mitigatie, actiehouders en verantwoordelijke.

5.2.9 Overlegmomenten

De projectmanager en de SDM hebben wekelijks voortgangsoverleg.

De stuurgroep komt één keer per maand bijeen. In deze stuurgroep worden alle lopende projecten besproken. Bij voldoende aanleiding, bijvoorbeeld een escalatie, komt de stuurgroep op ad-hoc basis bijeen.

5.2.9.1 Levering, Installatie & Configuratie

De Inschrijver dient de apparatuurcomponenten conform offerte op locatie te leveren, te installeren, aan te sluiten en bedrijfsvaardig op te leveren. Hierbij zal de Inschrijver worden begeleid door een medewerker van de Opdrachtgever. De wijzigingen (toevoegen, verwijderen, verplaatsen) van assets dienen in de CMDB verwerkt te worden door de Inschrijver.

5.2.9.2 Testen

De Inschrijver dient de audiovisuele oplossing op locatie te testen conform een in nader overleg met Opdrachtgever op te stellen testprotocol. Hierbij zal naast de functionaliteit, ook eigenschappen als ergonomie en beveiliging worden getest samen met lokaal support en pas als de leverancier zelf het vertrouwen heeft dat de zaal goed werkt. De Inschrijver zal worden begeleid door de Opdrachtgever.

Na oplevering kan de werking van de slechthorenden voorziening door een daarin gespecialiseerde externe organisatie worden getoetst aan de daarvoor geldende normen.

5.2.9.3 Oplevering & acceptatie

Inschrijver dient per locatie de oplevering van de audiovisuele oplossing kenbaar te maken door het indienen

aan Opdrachtgever van een ondertekend protocol van oplevering, waarop vermeld de datum en locatie van oplevering en de specificatie van de apparatuur, almede de testrapportage.

Bij oplevering dient per zittingzaal de voor het project relevante informatie als pakket te worden aangeleverd. Hieronder valt tenminste de volgende informatie:

- Plattegronden
- Kabellijst
- Aansluit Schema's
- Rack lay-out (ruimte-positie- omschrijving)
- Merk- Type- Serienummers
- MAC adres-IP adres
- Software/ Firmwareversie
- Broncode/ Configuratiebestand
- Inloggegevens gebruiker-beheerder- administrator
- Handleidingen
- Documentatie apparatuur
- Meubilair tekeningen indien van toepassing
- Installatie tekeningen
- Handleiding
- Testrapport
- Opleverdocument
- Uitgevoerde CMDB-mutaties
- Getekend protocol van oplevering

Opdrachtgever zal na verificatie de oplevering accorderen, waarna betaling van de (laatste) factuur kan plaats vinden. Oplevering kan pas plaats vinden nadat alle definitieve bescheiden en meer- en minderwerken zijn ingediend en goedgekeurd.

5.2.10 Facturatie

Per project zijn de volgende facturatiemomenten van toepassing:

Eerste termijn (30%) – te factureren bij **bevestiging** van de opdracht.

Tweede termijn (30%) – te factureren bij aflevering van de goederen en **start van de eerste werkzaamheden**.

Derde termijn (20%) – te factureren na oplevering, onder voorwaarde van het succesvol doorlopen van de acceptatietest.

Vierde termijn (20%) – te factureren na acceptatie door de Opdrachtgever van oplevering (inclusief eventuele restpunten). Eventueel meer- of minderwerk wordt verrekend.

De project garantie start na de definitieve oplevering.

5.2.11 Opleiding

Gebruikers dienen te worden geïnstrueerd in het juist omgaan met de installatie middels een zogenaamde functionele gebruikers training. Ook dient Opdrachtgever te worden opgeleid middels een technische opleiding. Beide trainingen vinden plaats op basis van het train de trainer principe waarbij een beperkte groep medewerkers door Inschrijver wordt opgeleid en deze kennis vervolgens deelt met de overige gebruikers en Opdrachtgever.

5.2.12 Opstellen E-learning

De leverancier dient een uitgebreide en overzichtelijke gebruikersinstructie te ontwikkelen in de vorm van een e-learningmodule. Deze e-learning is bedoeld voor alle eindgebruikers van de zittingszaal en dient helder en gestructureerd inzicht te geven in het gebruik van alle aanwezige functies en voorzieningen in de zaal.

De instructie moet de algemene bediening van audiovisuele middelen (beeld, geluid, presentatie) behandelen waaronder (niet limitatief):

- Werking van microfoons en spraakversterking
- Gebruik van videoconferencing functionaliteit
- Delen van inhoud op beeldscherm(en)
- Basis troubleshooting door de gebruiker
- Specifieke aandachtspunten per gebruikersrol (rechter, griffier, advocaat, bode, etc.)

De e-learning moet modulair zijn opgebouwd, zodat gebruikers gericht onderdelen kunnen volgen die relevant zijn voor hun rol of gebruikssituatie. Interactiviteit, duidelijke visuele ondersteuning (zoals screencasts, animaties of foto's), en toetsmomenten zijn gewenst om kennis op een effectieve manier over te dragen en te borgen. De e-learning dient platformafhankelijk toegankelijk te zijn (bijv. via een browser) en opgeleverd te worden in een vorm die eenvoudig door de organisatie te beheren en distribueren is.

5.2.13 Werkbesprekingen

De afspraken, in onderling overleg gemaakt op de werkbeprekingen over de voortgang van de werkzaamheden, zijn bindend voor de uitvoerende partijen. Deze afspraken dienen te worden opgenomen in het verslag van de eerstkomende bouwvergadering.

5.2.14 Bouwvergaderingen

Zo dikwijls als dit nodig is wordt een bouwvergadering belegd. Uitgangspunt is dat deze 1 keer per week plaatsvindt gedurende de voorbereiding en uitvoering van een project. De notulen van elke bouwvergadering worden gemaakt door de Opdrachtnemer en binnen 48 uur digitaal toegezonden aan alle belanghebbende partijen. Besluiten worden vastgelegd in de notulen.

In dit overleg worden de (mogelijke) wijzigingen ten opzichte van de planning en het Risicolog besproken.

5.2.15 Bewaking van - en rapportage over - voortgang en kwaliteit.

Inschrijver zorgt voor een afdoende voortgang- en kwaliteitsbewaking door zichzelf regelmatig op de hoogte te houden van de voortgang van het project. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat deze tenminste zorg draagt voor een eerste aanspreekpunt (op locatie) gedurende de hele uitvoering van het project. Daarnaast verwacht Opdrachtgever dat de projectleider op voldoende momenten per week op de projectlocatie aanwezig is om de voortgang- en de kwaliteit van de uitvoering te monitoren en waar nodig (in overleg met of na toestemming van Opdrachtgever) aanvullende acties te nemen.

5.2.16 Bewaken van meer-/minderwerk

Door het vooraf nauwkeurig in kaart brengen van de werkzaamheden door het gerecht, RvB en Opdrachtgever en de integrale project aanpak met Inschrijver verwacht Opdrachtgever in de basis geen meerwerk. Echter in elk project zullen zich onverwachte zaken kunnen voordoen.

Inschrijver dient een nauwkeurige registratie bij te houden van het eventuele meer- en minderwerk. Inschrijver heeft daarbij de plicht de Opdrachtgever te helpen meerwerk te voorkomen, dan wel in evenwicht te brengen door middel van minderwerk.

Voorstellen tot meer-/minderwerk dienen in de bouwvergaderingen te worden ingediend en mogen pas na goedkeuring worden uitgevoerd. Goedkeuring wordt gegeven in de bouwvergadering en vastgelegd in de notulen. Meerwerk wordt vermeld op een meerwerklijst. Deze zal na oplevering van het project in 1 x worden gefactureerd. Oplevering kan pas plaats vinden nadat alle meer- en minderwerken zijn ingediend en goedgekeurd. Opdrachten tot meerwerk geven in beginsel geen aanleiding tot aanspraken op bouwtijdverlenging en/of met de bouwijdverlenging gepaard gaande kosten, onder meer (extra) bouwplaatskosten en dergelijke, tenzij de aannemer voor de opdrachtverlening tot meerwerk schriftelijke aanspraak heeft gemaakt op de bouwijdverlenging en/of daarmee gepaard gaande extra kosten en deze schriftelijk zijn goedgekeurd door de Opdrachtgever. Op het moment dat het bij de Opdrachtgever bekend wordt dat er een (mogelijke) afwijking van planning of budget is wordt dit onmiddellijk, telefonisch en per email, aan de SDM gemeld

5.2.17 V&G coördinatie

Inschrijver ziet, conform het bepaalde in het Arbeidsomstandighedenbesluit (afdeling 5), toe op een veilige werkomgeving. Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden wettelijk verplicht, maakt een V&G plan onderdeel uit van de werkzaamheden.

5.3 SLA's

De SLA's met betrekking tot Realisatie worden in bijlage 12 *Service Level Agreement* toegelicht.

6 Appendix 1 Overzicht functies en contactpersonen

Contactgegevens IVO Rechtspraak

Naam	Functie	E-Mail	Telefoon nr.

Buiten kantoor tijden:

Naam	Functie	E-Mail	Telefoon nr.

Contactgegevens Opdrachtnemer

Kantooradres	XXX XX		
	XXXX XX XXXXX		
		website	XXX
Postadres	XXXXXXXX XX		
	XXXX XX XXXX		

- **Support Desk;**
 - **Tel:**
 - **Email:**

Naam	Functie	E-Mail	Telefoon nr.

Buiten kantoor tijden

Naam	Functie	E-Mail	Telefoon nr.

7 Appendix 2 Locaties Opdrachtgever

Gegevens over de locaties worden overgenomen uit het locatieoverzicht CMDB.

8 Appendix 3 Overlegmatrix

Format	Onderwerp	Frequentie	Aanwezig opdrachtgever	Aanwezig opdrachtnemer
Operationeel – dienstenniveau overleg	Rapportages Incidenten Lopende trajecten	Maandelijks	Service Delivery managers Product Owner	
Tactisch overleg	Samenwerking Evaluatie afgelopen periode Forecast	Kwartaal	Contract- en leveranciersmanager Service Delivery manager Product Owner	
Strategisch overleg	Partnership Innovatie Marktontwikkelingen Lange termijnvisie en doelstellingen	2x per jaar	Manager Base Contract- en leveranciersmanager Service Delivery manager Product Owner	

9 Appendix 4 KPI's

#	Dienst	SLA	KPI
	<u>Onderhoud:</u>		
1	Algemeen	Bereikbaarheid servicedesk	100
2	Dienstenniveau B	Herstel binnen 48 uur	100
3	Dienstenniveau B	Start functieherstel binnen 2 uur	100
4	Dienstenniveau B	Telefonische ondersteuning binnen 30 min.	100
5	Dienstenniveau C	Herstel binnen 72 uur	100
6	Dienstenniveau C	Start functieherstel binnen 88 uur	100
7	Dienstenniveau C	Telefonische ondersteuning binnen 60 min	100
8	Dienstenniveau D	Herstel 85% binnen 72 uur	100
9	Dienstenniveau D	Herstel 15% binnen 15 werkdagen	100
10	Dienstenniveau D	Start functieherstel binnen 8 uur	100
11	Dienstenniveau D	Responsetijd telefonische ondersteuning binnen 60 minuten	100
12	Spoed	Reactie binnen 1 uur	100
13	Spoed	Fysieke interventie start binnen 4 uur	100
14	Spoed	Interventie op afstand start binnen 2 uur	100
	<u>Realisatie:</u>		100
15	Offreren	Conform doorlooptijden in bijlage 20	100
16	Oplevering	Nul restpunten na oplevering	100

17	Oplevering	Conform planning	100
	<u>CMDB:</u>		100
18	Correctheid	Correcte & actuele registratie	100
19	Registratie	Verwerking binnen één werkdag	100
20	Correctie	Correctie binnen vijf werkdagen doorgevoerd	100