

Bijlage O - Document Afspraken en Procedures (DAP)

Behorend bij de SLA met <Service Provider>

Versie 1.0

<Datum>

Inhoudsopgave

VERSIEBEHEER	3
1 INLEIDING	4
1.1 RELATIE TOT DE OVEREENKOMST.....	4
1.2 DOCUMENTBEHEER	4
1.3 BEGRIPPEN	4
1.4 DOEL VAN DE DAP	4
2 CONTACTPERSONEN	5
2.1 SVB ADRESGEGEVENS.....	5
2.2 SVB CONTACTPERSONEN.....	5
2.3 <SP> ADRESGEGEVENS	6
2.4 <SP> CONTACTPERSONEN	6
3 TOEGANG TOT LOCATIES EN SYSTEMEN	7
3.1 SVB LOCATIES	7
3.2 SVB SYSTEMEN.....	7
3.3 <SP> SYSTEMEN	7
4 AANVULLENDE PROCES WERKAFSPRAKEN	8
4.1 INCIDENT MANAGEMENT	8
AANMELDEN VAN INCIDENTEN.....	8
STATUS UPDATE.....	8
AFMELDEN	8
ESCALATIE	8
4.2 PROBLEM MANAGEMENT.....	9
ROUTE CAUSE ANALYSE (RCA).....	9
4.3 CHANGE MANAGEMENT	9
4.4 EMERGENCY CHANGES	9
4.5 EVENT MANAGEMENT	9
4.6 AVAILABILITY MANAGEMENT	9
4.7 CONTINUITY MANAGEMENT	10
4.8 CAPACITY MANAGEMENT	10
4.9 REQUEST MANAGEMENT.....	10
5 GOVERNANCE	11
6 WERKAFSPRAKEN OVER STAND-BY	12
7 AFSPRAKEN OVER RAPPORTAGE.....	13
8 AFSPRAKEN OVER BEVEILIGING	14
9 OVERIGE AFSPRAKEN	15
9.1 ESCALATIEPROCEDURE.....	15

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen
0.1	Dd/mm/jjjj		1 ^e versie opgesteld.
0.2			
0.3			
0.4			
0.41			
0.5			
0.6			
1.0			

1 Inleiding

1.1 Relatie tot de Overeenkomst

Dit Document Afspraken en Procedures (DAP) vormt een onderdeel van de Overeenkomst tussen SVB en <Service Provider=SP>

Alle bepalingen van genoemde Overeenkomst zijn van toepassing.

Dit document is een beschrijving van de actuele afspraken en procedures zodat <SP> en SVB optimaal met elkaar kunnen samenwerken en kunnen voldoen aan alle kwaliteitsnormen en afspraken die gelden binnen de SLA.

Dit document is een beschrijving van de operationele uitvoering die door beide Partijen geaccepteerd is.

1.2 Documentbeheer

Het document dient één geheel te blijven. Het eigendom van het document ligt bij de SVB, het onderhoud van het document ligt <SP>

1.3 Begrippen

De in deze Bijlage met een hoofdletter geschreven begrippen hebben de omschrijving die daaraan in Hoofdstuk 3 van de SLA (Definities) is gegeven.

1.4 Doel van de DAP

Zowel <SP> als SVB zijn bewust dat ze invloed hebben op elkaars kwaliteit en Dienstverlening. De DAP beschrijft de operationele afspraken met betrekking tot de geleverde Dienstverlening. Door alle operationele afspraken af te stemmen en vast te leggen wordt de kwaliteit van de Dienstverlening gewaarborgd.

2 Contactpersonen

2.1 SVB Adresgegevens

Geadresseerde	Adres	Telefoon
Algemeen adres	Van Heuven Goedhartlaan 1, 1181 KJ Amstelveen	020 - 6565656

2.2 SVB Contactpersonen

Functie	Naam	Afdeling	Telefoon	E-mail
Service Manager				
Product Owner				
Contractmanagers				
Procesondersteuning - Service Management				
Servicedesk medewerker				
Servicedesk medewerker				
...				
..				

* Let op: buiten openingstijd Servicedesk wordt dit nummer doorgeschakeld naar Procesondersteuning)

2.3 <SP> Adresgegevens

Geadresseerde	Adres	Telefoon

2.4 <SP> Contactpersonen

Functie/rol	Naam	Telefoon	e-mail
Service Manager			
Account Manager			
..			

3 Toegang tot locaties en systemen

3.1 SVB locaties

Voor diverse werkzaamheden, zoals het oplossen van een Incident of geplande werkzaamheden, kan <SP> toegang nodig hebben tot een locatie van de SVB. In voorkomende gevallen worden nadere afspraken gemaakt over de wijze van aanmelden.

3.2 SVB systemen

Toegang tot systemen is als volgt geregeld:

<Leverancier account aanvraag procedure>

3.3 <SP> systemen

Voor het indienen van alle soorten aanvragen in het kader van support, en voor het tonen van de status van aanvragen, heeft SVB toegang nodig tot <SP> systemen.

Toegang tot systemen is als volgt geregeld:

- **<SP> Service Portaal**
SVB en <SP> stellen een lijst op van SVB medewerkers die toegang krijgen tot het <SP> Service Portaal. <SP> geeft accounts uit voor benoemde gebruikers, geen groepsaccounts.
- **<SP> Service Management system**
SVB heeft geen toegang tot het Service Management Systeem waarin <SP> medewerkers de door SVB ingediende aanvragen bewerken. Relevante informatie uit dit systeem wordt aan SVB getoond in het Service Portaal.

4 Aanvullende proces werkafspraken

4.1 Incident management

Aanmelden van Incidenten

Alle Incidenten worden door SVB aan <SP> gemeld via het <SP> Service Portaal.

Bij Prio 1 Incidenten wordt er naast de registratie in het portaal ook door de melder telefonisch contact opgenomen met <SP>.

<SP> classificeert gemelde Incidenten in het <SP> Service Management system, indien nodig in overleg met de SVB.

De volgende SVB medewerkers (zie paragraaf 2.2) hebben toegang tot het Service Portaal:

- Medewerkers SVB Servicedesk *
- Product Owner IDaaS

* eventuele mail correspondentie dient plaats te vinden met de algemene mailbox van SVB Servicedesk

In het Service Portaal is een handleiding aanwezig voor het gebruik van het portaal.

Status update

Gedurende de afhandeling van het Incident geeft <SP>, afhankelijk van de prioriteit van het Incident, regelmatig updates over de voortgang van de afhandeling door aan SVB. Updates worden door <SP> geregistreerd in het <SP> Service Management Systeem. Updates zijn door SVB te volgen via het Service Portaal en voor Prio 1 Incidenten wordt SVB ook telefonisch door <SP> op de hoogte gehouden van de voortgang.

Afmelden

<SP> meldt het incident af in het <SP> Service Management Systeem. Afmelding is zichtbaar voor SVB in het Service Portaal. Bij Prio 1 Incidenten wordt ook telefonisch bij de aanmelder afgemeld.

Escalatie

Zie paragraaf 11.1 Escalatieprocedure.

4.2 Problem management

Met het proces Problem management wordt beoogd oorzaken van (potentiële) verstoringen van de interne dienstverlening van de SVB weg te nemen en mogelijk te voorkomen, ter bevordering van een stabiele en betrouwbare interne dienstverlening.

Route Cause Analyse (RCA)

Bij itererende incidenten zal <SP> initiatief nemen om een problem te formuleren.

Problems worden door <SP> ingevoerd in het <SP> Service Management systeem.

Hierna wordt een Route Cause Analyse (RCA) uitgevoerd. Indien een problem is geïnitieerd levert <SP> binnen 10 werkdagen een RCA en voorstel voor oplossing op ter beoordeling aan de SVB.

De RCA en oplossingsvoorstel worden gestuurd aan de service manager van de SVB per E-mail (zie contactpersonen voor e-mail adres).

4.3 Change management

<Wijze van aanmelding en verantwoordelijkheden>

Eventuele detaillering op koppelvlakken:

- Aanmelden van RfC's;
- Uitvoeren van een Impactanalyse;
- Communiceren over de voortgang van de RfC;
- Communiceren over de uitgevoerde RfC's;
- Communiceren over de opgetreden verstoringen tijdens de uitvoering van RfC's;
- Afstemmen van verantwoordelijkheden t.b.v. uitvoering van een RfC;

<SP> voert changes enkel uit op expliciet verzoek van en in afstemming met de SVB.

<Soorten Changes>

4.4 Emergency Changes

<Emergency changes procedure>

4.5 Event management

Aanvullende afspraken

4.6 Availability management

Aanvullende afspraken

4.7 Continuity management

Aanvullende afspraken

4.8 Capacity management

Aanvullende afspraken

4.9 Request management

Aanvullende afspraken

5 Governance

Aanvullende afspraken

6 Werkafspraken over Stand-by

Verzoeken voor on-site ondersteuning en stand-by diensten worden door SVB per e-mail aangevraagd bij de <SP> Servicemanager.

7 Afspraken over rapportage

De volgende rapportages worden aangeleverd door <SP>:

- Service level rapportage
-

De service level rapportage wordt via de e-mail gestuurd aan de Service Manager van de SVB, door de Service Manager van <SP> (zie hoofdstuk contactpersonen voor juiste e-mail adres).

Service Level	Norm	Opmerkingen
Oplevering	1x per maand (binnen 5 werkdagen volgend op de maand waarover de Service Level rapportage geldt.	De Service Level rapportage omvat minimaal de volgende rapportages: ▪ Performance ten opzichte van Service Levels ▪ Overzicht eventuele escalaties ▪ Overzicht van calls De rapportage zal geschieden in een leesbaar, overeengekomen format.

8 Afspraken over beveiliging

Conform afspraken in overeenkomst

Evt. nadere uitwerking voor:

- **<SP> Werken met Certificaten**
- ...

9 Overige afspraken

9.1 Escalatieprocedure

Escalatieschema		
	SVB	<SP>
	Geautoriseerde medewerker deelnemer	Servicedesk <SP>
1e niveau	Medewerker servicedesk	Medewerker servicedesk
2 ^e niveau	Service Manager	
3e niveau	Contract Manager	Account Manager
4e niveau	Domein Afdelingsmanager	Commercieel Directeur

Zie hoofdstuk Contactgegevens, voor detail contactgegevens.