



RWS INFORMATIE

Bijlage B bij Vraagspecificatie Diensten

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

2^e lijn support IA/IT systemen Bediening & Bewaking (3B) diverse objecten Zee & Delta

Datum	22 april 2025
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door PPO Zee & Delta
 Informatie
 Telefoon
 Uitgevoerd door
 Opmaak
 Datum 22 april 2025
 Status Definitief
 Versienummer 1.0

Versie	Status	Datum	Opmerkingen
0.0	Concept	18-11-2024	Start template DAP (PPO A vaarwegen)
0.1	Concept	24-01-2024	Opmerkingen verwerkt vanuit CM en SE
0.2	Concept	14-03-2025	Opmerkingen verwerkt vanuit PM
0.3	Concept	18-04-2025	Opmerkingen verwerkt interne review
1.0	Definitief	22-04-2025	Definitief na collegiale review

Inhoud

1	Algemeen—5
1.1	Inleiding—5
1.2	Doel Dossier Afspraken en Procedures—5
1.3	Toepassing en scope—5
1.3.1	Serviceprocessen—5
1.4	Rollen—6
2	Communicatie—7
2.1	Communicatie gedurende de dienstverlening—7
2.1.1	Organisatie overzicht opdrachtnemer m.b.t. operationele dienstverlening—7
2.1.2	Organisatie overzicht opdrachtgever m.b.t. operationele dienstverlening—7
2.1.3	Escalaties—7
2.2	Overlegstructuren rondom de dienstverlening—8
3	Service Processen—9
3.1	Preventief Onderhoud—9
3.1.1	Securitybeheer—9
3.1.1.1.	Definitie en Doelstelling—9
3.1.1.2.	Securitybeheer proces flow—9
3.1.1.3.	Securitybeheer processtappen—9
3.1.1.4.	Overige—9
3.1.2	Reservedelenbeheer—9
3.1.2.1.	Definitie en Doelstelling—9
3.1.2.2.	Reservedelenbeheer proces flow—9
3.1.2.3.	Reservedelenbeheer processtappen—9
3.1.2.4.	Overige—9
3.1.3	Configuratiebeheer—9
3.1.3.1.	Definitie en Doelstelling—9
3.1.3.2.	Configuratie beheer proces flow—9
3.1.3.3.	Configuratie beheer processtappen—9
3.1.3.4.	Overige—9
3.2	Correctief onderhoud—9
3.2.1	Incidentbeheer—9
3.2.1.1.	Definitie en Doelstelling—9
3.2.1.2.	Incidentbeheer proces flow—10
3.2.1.3.	Incidentbeheer processtappen—10
3.2.1.4.	Overige—10
3.2.2	Calamiteitenherstelbeheer—10
3.2.2.1.	Definitie en Doelstelling—10
3.2.2.2.	Calamiteitenherstelbeheer proces flow—10
3.2.2.3.	Calamiteitenherstelbeheer processtappen—10
3.2.2.4.	Overige—10
3.3	Probleembeheer—10
3.3.1	Definitie en Doelstelling—10
3.3.2	Probleembeheer proces flow—10
3.3.3	Probleembeheer processtappen—10
3.3.4	Overige—10
3.4	Wijzigingenbeheer—10
3.4.1	Definitie en Doelstelling—10
3.4.2	Wijzigingenbeheer proces flow—10
3.4.3	Wijzigingenbeheer processtappen—10
3.4.4	Overige—10

Bijlagen—12

1 Algemeen

1.1 Inleiding

In het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) zijn de afspraken, processen, procedures en werkinstructies die overeen zijn gekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever behorende bij de overeenkomst voor het leveren van 2^e lijn support voor de IA/IT systemen (verder te noemen Systeem) voor de bediening en bewaking (3B) vastgelegd. Dit document is een levend document en zal bij nieuwe of gewijzigde afspraken worden aangepast. Basis voor deze afspraken en procedures zijn de algemene procesbeschrijvingen, zoals deze door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gehanteerd worden.

1.2 Doel Dossier Afspraken en Procedures

Doel van het DAP is het beschrijven van de procedures en afspraken in de informatie-uitwisseling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit zijn veelal de afspraken op operationeel niveau. Het DAP beschrijft (het koppelvlak van) de processen en procedures tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer die worden gevolgd om invulling te kunnen geven aan de prestatie-eisen uit de SLA. Het DAP wordt gevuld door Opdrachtnemer na gunning en ter kennis van Opdrachtgever gebracht. Het DAP is een dynamisch document.

1.3 Toepassing en scope

1.3.1 Serviceprocessen

De volgende diensten zijn onderdeel van de scope van deze DAP:

- Preventief onderhoud:
 - Systeempowerformance check;
 - Securitybeheer;
 - Reservedelenbeheer;
 - Configuratiebeheer.
 - Back-up / restore
- Incidentbeheer:
 - Calamiteitenherstelbeheer.
- Probleembeheer:
 - Root-Cause-Analyse.
- Wijzigingenbeheer.

1.4**Rollen**Opdrachtnemer:De volgende rollen zijn vanuit ON betrokken bij het 1^e lijn support:

Rol	Beschrijving	Naam	Contactgegevens
#Rol	#Beschrijving	#Naam	#contact gegevens

Tabel 1 – Overzicht rollen ON 1e lijn support

De volgende rollen zijn vanuit ON betrokken bij het 2^e lijn support:

Rol	Beschrijving	Naam	Contactgegevens
#Rol	#Beschrijving	#Naam	#contact gegevens

Tabel 2 – Overzicht rollen ON 2e lijn support

Opdrachtgever:De volgende rollen zijn vanuit OG betrokken bij het 2^e lijn support:

Rol	Beschrijving	Naam	Contactgegevens
PM	Projectmanager		
CM	Contractmanager		
OM	Omgevingsmanager		
TM	Technisch manager		
MPB	Manager projectbeheersing		
IVM	IV manager		
TA	Technisch adviseur		

Tabel 3 – Overzicht rollen OG 2e lijn support

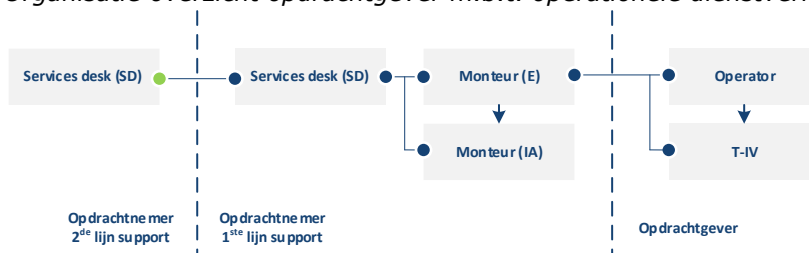
2 Communicatie

2.1 Communicatie gedurende de dienstverlening

2.1.1 Organisatie overzicht opdrachtnemer m.b.t. operationele dienstverlening

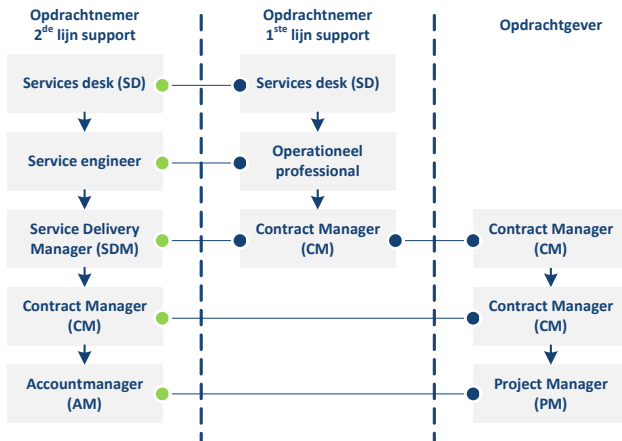
#Overzichtschema opdrachtnemer

2.1.2 Organisatie overzicht opdrachtgever m.b.t. operationele dienstverlening



2.1.3 Escalaties

Indien er een escalatiescenario optreedt is de volgende communicatiestructuur van toepassing:



De contactgegevens van de bovenstaande rollen staan in paragraaf 1.4 Rollen

2.2 Overlegstructuren rondom de dienstverlening

Overleg	Aanwezig	Frequentie
Contractoverleg <i>Bespreking omtrent o.a.</i> - Tevredenheid invulling SLA - (Toekomst)wensen van Opdrachtgever - Langetermijn invloed van (strategische) projecten - Samenwerking (Procesmatig) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever - Service niveau rapportage - KPI's - Operationele invloed van projecten - Samenwerking (operationeel) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever	[Vertegenwoordiger(s) opdrachtgever] [Vertegenwoordiger(s) opdrachtnemer]	Eens per kwartaal Datum #1 Datum #2 Datum #3 Datum #4
Technisch overleg <i>Bespreking omtrent o.a. lopende</i> - Incidenten - (Operationele) Wijzigingen - Service aanvragen	[Vertegenwoordiger(s) opdrachtgever] [Vertegenwoordiger(s) opdrachtnemer]	Naar gelang de behoefte (eventueel te combineren met het contractoverleg)

Tabel 4 – Overzicht overlegstructuren

De functionarissen van Opdrachtnemer dienen in ieder overleg voldoende mandaat te hebben voor de te voeren besprekingen en te nemen besluiten binnen de kaders van de Overeenkomst.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van de overleggen, de agendering, de verslaglegging en distributie daarvan.

3 Service Processen

3.1 Preventief Onderhoud

3.1.1 *Securitybeheer*

- 3.1.1.1. Definitie en Doelstelling
[#Definitie en doelstelling Opdrachtnemer](#)
- 3.1.1.2. Securitybeheer proces flow
[#Processchema Opdrachtnemer](#)
- 3.1.1.3. Securitybeheer processtappen
[#Uitwerking processtappen Opdrachtnemer](#)
- 3.1.1.4. Overige
[#nader in te vullen door ON](#)

3.1.2 *Reservedelenbeheer*

- 3.1.2.1. Definitie en Doelstelling
[#Definitie en doelstelling Opdrachtnemer](#)
- 3.1.2.2. Reservedelenbeheer proces flow
[#Processchema Opdrachtnemer](#)
- 3.1.2.3. Reservedelenbeheer processtappen
[#Uitwerking processtappen Opdrachtnemer](#)
- 3.1.2.4. Overige
[#nader in te vullen door ON](#)

3.1.3 *Configuratiebeheer*

- 3.1.3.1. Definitie en Doelstelling
[#Definitie en doelstelling Opdrachtnemer](#)
- 3.1.3.2. Configuratie beheer proces flow
[#Processchema Opdrachtnemer](#)
- 3.1.3.3. Configuratie beheer processtappen
[#Uitwerking processtappen Opdrachtnemer](#)
- 3.1.3.4. Overige
[#nader in te vullen door ON](#)

3.2 Correctief onderhoud

3.2.1 *Incidentbeheer*

- 3.2.1.1. Definitie en Doelstelling
[#Definitie en doelstelling Opdrachtnemer](#)

- 3.2.1.2. Incidentbeheer proces flow
[#Processchema Opdrachtnemer](#)
- 3.2.1.3. Incidentbeheer processtappen
[#Uitwerking processtappen Opdrachtnemer](#)
- 3.2.1.4. Overige
[#nader in te vullen door ON](#)
- 3.2.2 *Calamiteitenherstelbeheer*
- 3.2.2.1. Definitie en Doelstelling
[#Definitie en doelstelling Opdrachtnemer](#)
- 3.2.2.2. Calamiteitenherstelbeheer proces flow
[#Processchema Opdrachtnemer](#)
- 3.2.2.3. Calamiteitenherstelbeheer processtappen
[#Uitwerking processtappen Opdrachtnemer](#)
- 3.2.2.4. Overige
[#nader in te vullen door ON](#)

3.3 Probleembeheer

- 3.3.1 *Definitie en Doelstelling*
[#Definitie en doelstelling Opdrachtnemer](#)
- 3.3.2 *Probleembeheer proces flow*
[#Processchema Opdrachtnemer](#)
- 3.3.3 *Probleembeheer processtappen*
[#Uitwerking processtappen Opdrachtnemer](#)
- 3.3.4 *Overige*
[#nader in te vullen door ON](#)

3.4 Wijzigingenbeheer

- 3.4.1 *Definitie en Doelstelling*
[#Definitie en doelstelling Opdrachtnemer](#)
- 3.4.2 *Wijzigingenbeheer proces flow*
[#Processchema Opdrachtnemer](#)
- 3.4.3 *Wijzigingenbeheer processtappen*
[#Uitwerking processtappen Opdrachtnemer](#)
- 3.4.4 *Overige*
[#nader in te vullen door ON](#)

Bijlagen

Formulieren, instructies, rapportages en templates

ID	Omschrijving	Bijlage

Tabel 4 – Overzicht - formulieren, instructies, rapportages en templates