



Samenwerkingsafspraken tussen

PNH SIAM en PNH Leveranciers

Versie: 1.1

Versiedatum: 13 februari 2025

Auteur: Marten Vogelaar

Bestandsnaam: Samenwerkingsafspraken tussen PNH SIAM en PNH Dienstverleners v1.1

DOCUMENTGESCHIEDENIS

Versie	Datum	Auteur	Aanpassingen
0.1	11 november 2024	M. Vogelaar	Eerste versie
0.6	21 november 2024	M. Vogelaar	Versie ter review aan PNH SIAM-team
0.7	05 december 2024	M. Vogelaar	Opmerkingen van PNH SIAM-team verwerkt
0.71	11 december 2024	M. Vogelaar	RASCI operationele regie ingevoegd, versie review PNH
0.72	16 december 2024	M. Vogelaar	Opmerkingen van PNH SIAM-team verwerkt
0.9	19 december 2024	M. Vogelaar	Akkoord van PO van SIAM, definitieve conceptversie
1.0	20 januari 2025	M. Vogelaar	Akkoord van PO van SIAM definitieve versie
1.1	13 februari	M. Vogelaar	A

GOEDKEURING en DISTRIBUTIE

BEDRIJF	NAAM	DATUM	ACTIE
Provincie Noord-Holland	Patrick Siebeling		
Provincie Noord-Holland	Kim Heemskerk		
Sogeti (in rol delivery manager)	Harm Pul		
Sogeti (in rol van leverancier)	Roger van der Wiel		
Fujitsu (in rol van leverancier)	Luc Degelin ??		

OPSLAG

LOCATIE	TOEGANG	DOCUMENTBEHEER
PNH Sharepoint SIAM	PNH SIAM	SIAM office

INHOUDSOPGAVE - SAMENWERKINGSAFSPRAKEN

1	INLEIDING	3
1.1	Doelgroep	3
1.2	Scope	3
1.3	Gerelateerde documenten	3
1.4	Versiebeheer	3
2	VERWACHTINGEN BINNEN HET SIAM-ECOSYSTEEM	4
2.1	Missie van PNH SIAM	4
2.2	Samenwerkingsbeginselen.....	4
2.3	Verwachtingen tussen SIAM en Leveranciers	4
2.4	Verwachtingen tussen SIAM en Leveranciers	5
2.5	Gezamenlijke processen.....	5
2.6	Tooling	7
2.7	Betrokken rollen en functies	7
2.8	Contactgegevens	7
2.9	Overleggen	8
2.10	Escalaties	10

1 Inleiding

Dit document van samenwerkingsafspraken beschrijft de verwachtingen tussen PNH SIAM en (externe en interne) Leveranciers met betrekking tot de door SIAM beheerde ketens.

Dit samenwerkingsdocument is **geen** vervanging van of aanvulling op bestaande contractuele afspraken tussen PNH en Leveranciers maar beoogt wederzijdse duidelijkheid te geven in de invulling van de samenwerking rondom de werking van SIAM.

1.1 Doelgroep

Dit document is bedoeld voor vertegenwoordigers van alle Leveranciers die betrokken zijn bij deze samenwerkingsafspraken. Dit document kan ook worden gebruikt voor inspectie door PNH.

1.2 Scope

De samenwerkingsafspraken hebben betrekking op de ICT-diensten die PNH aan haar (interne en externe) afnemers levert en die als keten in beheer zijn genomen bij PNH SIAM.

De samenwerkingsafspraken zijn van toepassing op externe en PNH interne Leveranciers die een bijdrage leveren in ketens die onder beheer zijn van SIAM.

Voor een definitie van het begrip 'keten' zie het document 'Begrippenlijst SIAM-definitie's'.

1.3 Gerelateerde documenten

Dit samenwerkingsconvenant heeft een relatie met het:

- 'Begrippenlijst SIAM-definitie's'
- 'PNH SIAM – Koppelvlakken voor Leveranciers'
- 'PNH SIAM – Incident management'
- 'PNH SIAM – Change management'
- 'PNH SIAM – Problem management' (nog op te stellen)
- 'PNH SIAM – Service level management' (nog op te stellen)
- 'PNH SIAM – Continual service improvement' (nog op te stellen).

1.4 Versiebeheer

Dit document is eigendom van het PNH SIAM-team en wordt als document beheerd door PNH SIAM Office. Voor aanpassingen aan dit document geldt de volgende wijzigingsprocedure:

- Voorgestelde wijzigingen op dit document inclusief motivatie worden verzonden naar de SIAM Office;
- De SIAM Office verzamelt alle binnengekomen voorstellen tot wijziging op dit document;
- Twee keer per jaar worden tijdens het Keten Regie-overleg de voorgestelde aanpassingen in het samenwerkingsdocument en wordt daarover een besluit genomen;
- Indien de aanpassingen contractuele consequenties hebben, worden deze met PNH besproken;
- Zodra wijzigingen worden overeengekomen, verwerkt de SIAM Office deze in het document;
- De wettelijke vertegenwoordigers van de partijen accorderen de nieuwe versie van het Samenwerkingsafspraken-document per e-mail;
- De nieuwe Samenwerkingsconvenant-versie wordt door de SIAM Office verspreid onder alle betrokkenen;
- De nieuwe versie van het document wordt onder versiebeheer beheerd. De SIAM Office draagt hiervoor zorg.

2 Verwachtingen binnen het SIAM-ecosysteem

2.1 Missie van PNH SIAM

PNH SIAM heeft de volgende opdracht:

- “Wij werken primair voor CID en de belangrijkste ICT leveranciers van PNH
- Wij werken nauw samen met service managers van leveranciers en PO's
- Wij stemmen constant af met de Service Desk en eindgebruikers.”

De belangrijkste taken van PNH SIAM zijn:

- “Inrichten, bewaken, verkennen en verbeteren
- Implementeren, onboarden van de belangrijkste leveranciers
- Advies geven en analyseren”.

PNH SIAM doet dit met de volgende instelling:

“Wij zijn constructief nieuwsgierig, wij vragen door om onze opdrachtgevers te kunnen verrassen met inventieve en gedegen oplossingen. Om dit alles te realiseren zoeken wij actief verbinding met anderen.

Zo helpen wij CID en de business domeinen met het continu verbeteren van de manier waarop zij hun diensten kunnen verlenen aan gemeenten, belangengroepen, ondernemers en partners van de provincie Noord Holland.”

PNH SIAM is de “proactieve sparringpartner voor de CID en business organisatie voor het integreren, verbeteren en aansturen van de business dienstverlening.”

2.2 Samenwerkingsbeginselen

De uitgangspunten voor onze samenwerking zijn:

- ✓ doel en visie zijn eenduidig en helder voor ons allemaal
- ✓ we komen afspraken na
- ✓ we zijn open in onze communicatie
- ✓ we accepteren en geven constructieve feedback
- ✓ verantwoordelijkheid is geven en nemen
- ✓ we hebben respect voor elkaar en vertrouwen elkaar
- ✓ we zijn flexibel
- ✓ we geven elkaar perspectief
- ✓ we acteren besluitvaardig en daadkrachtig
- ✓ samen vieren we regelmatig onze successen.

2.3 Verwachtingen tussen SIAM en Leveranciers

- Elke Leverancier is **zelf verantwoordelijk** voor processen en performance binnen zijn dienstverlening. Dit volgens het principe ‘you build it, you run it’.
- SIAM acteert boven de processen en door de PNH organisatie gedefinieerde koppelvlakken en realiseert de contactpunten en samenwerking met andere Leveranciers.
- **Regie.** PNH SIAM oefent namens PNH **operationele regie** uit over in beheer genomen ketens.
- Bij operationele issues schakelen de Leveranciers met elkaar. Bij operationele issues met prioriteit 1 of 2 (waaronder major incidenten en spoed changes) neemt PNH SIAM de coördinatie en betreft alle benodigde partijen om tot een spoedige oplossing te komen.
- Bij tactische aangelegenheden schakelen de verantwoordelijke van de Leverancier en de SIAM-ketenregisseur met elkaar.
- **SIAM faciliteert** de Leveranciers bij issues met hoge prioriteit of overkoepelende afstemming.

2.4 Verwachtingen tussen SIAM en Leveranciers

2.4.1 Verantwoordelijkheden van SIAM en (externe en interne) leveranciers

	PNH	PNH SIAM	Leveranciers
Beheren SIAM-ecosysteem	I	AR	CI
Instrueren wijze van samenwerking	I	AR	CI
Beheren ketens op tactisch niveau		AR	CI
Informeren over storingen en over (planning van) wijzigingen m.b.t. de beheerde ketens	I	AR	CI
Uitvoeren van (door Service Desk en PNH SIAM) toegewezen taken		A	R
Operationeel samenwerken met Leverancier	C	A	R
Proactief informeren over geconstateerde issues	I	AI	R
Proactief informeren over voorgenomen wijzigingen		AI	R
Bijwerken status van (eigen) tickets en CI's in de PNH CMDB		A	R
Deelnemen aan Keten Regi	C	AR	R
Samenwerken met Leveranciers om verbeteringen in de ICT-ketens voor te stellen, te plannen en door te voeren	C	A	R

2.4.2 Verantwoordelijkheden SIAM operationele regie

	Service Desk	SIAM operationele regie*	Leverancier(s)
Oplossen tickets 1e lijn	R	A	
Coördineren P3, P4 tickets met één (of meer) externe of interne leverancier(s)	R	AC	C
Coördineren P1, P2 tickets met (één of meer) externe en interne leverancier(s)	S	AR	C
Indien nodig, doorzetten tickets naar 2e lijn	R	A	I
Oplossen 2e lijns tickets	S	A	R
Oplossen multi-leveranciers in gezamenlijkheid	S	A	R
Escaleren P1 tickets	R	AS	C
Uitvoeren escalaties	S	AR	C
Evalueren P1 en P2 tickets	C	AR	C

2.5 Gezamenlijke processen

- **Incident management.** Leveranciers en SIAM werken samen om Leverancier-overstijgende incidenten op te lossen voor PNH. Hierbij geldt het principe (de spelregel) van operationele regie waarbij de eerst aangesproken Leverancier eigenaar blijft van het incident totdat het incident is opgelost en deze ook afmeldt aan de Service Desk. Voor details zie het document '*PNH SIAM – Incident Management*'. Leveranciers acteren actief op tickets of taken die aan hen toegewezen zijn (afkomstig uit PNH TOPdesk) en geven (periodiek) updates op openstaande tickets waar dit van toepassing is. Incidentbeheer binnen de Leverancier staat beschreven in DAPs van de Leveranciers.
- **Problem management.** Leveranciers en SIAM werken samen om voor multi-Leverancier problemen oplossingen voor te stellen om de kwaliteit van de ketens te verbeteren. Voor details in de

samenwerking zie het document '*PNH SIAM – Problem Management*'.

SIAM ziet er op toe dat problems worden gedefinieerd, opgevolgd en de voorgestelde changes doorgevoerd n.a.v. prioriteit Top en Hoog incidenten die zijn afgehandeld door één enkele of meerdere Leveranciers.

De SIAM problem manager is tevens eigenaar van de lijst met bekende fouten en de lijst met tijdelijke oplossingen ('workarounds') die gebruikt zijn voor het realiseren van de continuïteit van de ketens maar die vanuit de doelarchitectuur niet passend zijn. (Bij de 'workarounds' horen ook een budget plus prioriteit per work around).

- **Change & release management.** Leveranciers en SIAM werken samen om multi-Leverancier (niet-standaard) changes af te handelen voor PNH. Zie voor details ook '*PNH SIAM – Change Management*'. Leveranciers dienen altijd RFC's in wanneer zij changes (incl. nieuwe releases) naar Productie willen brengen. RFC's voor het aanmelden van changes naar Productie worden tijdig aangemeld in PNH TOPdesk t.b.v. de change planning. Eventuele afspraken over continuous deployment (conform sprintplanning) worden gemaakt per Leverancier.

Change Implementatie Plannen. CIPs (in change tickets) voor **niet-standaard** changes worden aangeleverd met minimaal de volgende inhoud:

• Uniek referentienummer van de change
• Omschrijving van change
• (impact analyse) geraakte Services
• Implementatiedraaiboek
• Testplan
• Communicatieplan
• Backout plan
• Risico's en mitigerende maatregelen
• Afhankelijkheden
• Lengte downtime
• Doorlooptijd van de change
• Impact vanuit gebruikersperspectief (wat merken zij ervan)
• Betrokken medewerkers met contactgegevens

Voor het registratie van impactanalyse en change implementatieplan wordt het formulier '*PNH SIAM - Sjabloon CIA*' gebruikt.

Acceptatie van changes en releases gebeurt door PNH in samenwerking met de Leveranciers volgens de bestaande in hun contract overeengekomen procedures.

Wijzigingenbeheer binnen de Leverancier inclusief planbaar onderhoud staat beschreven in DAPs van de Leveranciers.

- **Configuratie management.** PNH registreert de ICT-ketens die SIAM in beheer heeft en de ICT-componenten waaruit de ketens bestaan in PNH TOPdesk. Deze informatie komt uit applicatiedossiers van productgroepen en/of uit applicatiedossiers en DAPs van leveranciers. TOPdesk is de bron van CI-data en vormt de 'single source of truth' waarmee en waarnaartoe leveranciers hun CI-data synchroniseren,

Leveranciers voeden en beheren de eigen CMDB met daarin de door hen beheerde configuratie-items die zij in hun CMDB beheren volgens de door PNH gestelde voorwaarden (conform PNH registratieformat). Zie voor de details van vastlegging en voor het synchroniseren van de CI's tussen PNH TOPdesk en de **Leverancier CMDB's** de documenten '*PNH SIAM - Koppelvlakken met Leveranciers*' en '*Aansluitvoorwaarden service integratieplatform*'.

PNH SIAM controleert de CMDB van leveranciers niet op inhoud, alleen op de juistheid van de aan PNH TOPdesk aangeleverde CI-data. Alleen indien in het contract tussen PNH en de leverancier een KPI over accuratesse van de CMDB is opgenomen zal de PNH configuratie manager betrokken zijn bij validatie van de leverancier CMDB, anders niet.

- **Rapportages**

Leveranciers leveren hun periodieke service level rapportages (SLR) op aan de PNH service level manager. PNH SIAM krijgt een digitale afschrift waardoor SIAM de SLR-gegevens kan toevoegen aan haar SIAM dashboards en SLR-overzichten en tevens om te gebruiken als input voor identificeren van

mogelijke problemen en verbetermogelijkheden.

Voor service level rapportages geldt dat de stand van zaken in TOPdesk leidend is voor de status van incidenten, changes, e.d. De serviceraapportage van de Leverancier dient met de inhoud van TOPdesk overeen te komen. TOPdesk vormt hierbij de enige bron van waarheid ('single source of truth').

- **Continual Service Improvement.** We verwachten van Leveranciers dat zij actief meewerken aan CSI en inbreng leveren om de ketenprestaties te verbeteren. Dit wordt onder andere via het Strategische Leveranciers Overleg en het **Keten regie overleg** geborgd.

Voor verbeterplannen geven SIAM en Leveranciers inzage in financiële impact en consequenties bij impactbepaling, risico-inschatting en onderbouwing van business cases voor verbeteringen vanuit CSI. Voor details over het proces zie 'PNH SIAM – Continual Service Improvement'.

2.6 Tooling

- SIAM is eigenaar van en beheert het (raamwerk van) tooling op het gebied van SIAM en integratie met Leveranciers.
- **PNH TOPdesk** tickets kunnen worden ingediend vanuit de volgende bronnen:
 - a. monitoring alerts vanuit operationele monitoring-systemen
 - b. emails aan de Service Desk
 - c. handmatig aangemaakt binnen PNH TOPdesk.
 Tickets worden afgehandeld via PNH TOPdesk en, indien de Leverancier met een integratie is verbonden, worden deze gesynchroniseerd met de ITSM-systemen van Leveranciers.
- **PNH TOPdesk beheer.** PNH Functioneel Beheer faciliteert toegang tot PNH TOPdesk voor medewerkers met een PNH account die gemandateerd zijn als aanvragers, behandelaars, goedkeurders en overigen.
- **PNH Ketenmonitoring.** SIAM beheert PNH Ketenmonitoring. PNH Ketenmonitoring detecteert en signaleert performance issues op PNH applicaties en infrastructuur.
- **Monitoring tools van Leveranciers** geven volgens afspraken 'gefilterde' alerts door over beschikbaarheid en performance van IT services (niet zijnde: CI's) aan PNH TOPdesk (waarop in PNH TOPdesk incident tickets worden aangemaakt).
- **Standaard changes.** Leveranciers kunnen standaard changes die onderdeel zijn van hun dienstverlening (PDC en contract met PNH) aanleveren aan PNH SIAM. PNH SIAM ondersteunt het definiëren van standaard changes voor PNH-medewerkers. Leverancier-overstijgende standaard changes worden vastgesteld door SIAM in samenspraak met de betreffende Leveranciers.

2.7 Betrokken rollen en functies

Rol	Organisatie	Verantwoordelijkheid
Waardeketenregisseur	PNH SIAM	Beheren kwaliteit en verbeteren van één of meer waardeketens
SIAM Incident manager	PNH SIAM	Bewaken van keten- en Leverancier-overstijgende (major) incidenten
SIAM change manager	PNH SIAM	Begeleiden en bewaken van multi-Leverancier wijzigingen
SIAM office	PNH SIAM	Beheren en ondersteunen met informatie(rapportages), documenten
Proces managers	Leverancier	Bewaken van tickets toegewezen aan Leverancier, beheren CI's van Leverancier en synchroniseren naar PNH-systemen
Service manager	Leverancier	Bewaken van prestaties van Leverancier

2.8 Contactgegevens

Gegevens van personen in het SIAM-ecosysteem worden alleen gedeeld in het kader van de SIAM-dienstverlening. SIAM faciliteert dat contactgegevens binnen het SIAM-ecosysteem bekend zijn bij alle Leveranciers. De contactgegevens van de belangrijkste contactpersoon per Leverancier zijn vermeld in het [Contactpersonenregister SIAM](#) op PNH Sharepoint.

2.9 Overleggen

- We overleggen omdat het nuttig is, niet omdat 'het moet'.

Per overleg wordt vastgesteld en bijgehouden wat de afspraken per soort overleg zijn:

Input:

- (standaard)agenda
- notulen en actie- en besluitenlijst van vorige vergadering
- (door deelnemers) vooraf ingediende vragen ter bespreking of ten besluit
- (door deelnemers) vooraf ingediende documenten

Output:

- notulen en aangepaste actie- en besluitenlijst
- (door deelnemers) aangepaste documenten

De **voorzitter** leidt de vergaderingen, is verantwoordelijk voor een ordelijk verloop en zorgt voor het bereiken van afronding van discussies. De voorzitter is niet tegelijkertijd notulist.

De **notulist** legt overeengekomen acties en gemaakte afspraken vast (tijdens het overleg). Notuleren kan een roulerende taak zijn om de betrokkenheid van het team te vergroten. De dienstdoende notulist stelt de stukken centraal beschikbaar. De **actiehouders** volgen hun actiepunten op.

Iedere **deelnemer** komt goed voorbereid naar de vergaderingen (d.w.z. heeft kennis genomen van de agenda en ingezonden stukken en vooraf een mening bepaald of aanvullende informatie verzameld). Wanneer iemand niet kan deelnemen, wordt tijdig gezorgd voor een vervanger.

2.9.1 Service Desk overleg (SDO)

Doel: Dit overleg heeft tot doel om (overkoepelende) activiteiten op het gebied van de applicatieketens in het SIAM-ecosysteem op elkaar af te stemmen.

Frequentie: minimaal één keer per maand (of zo vaak als nuttig). In onderstaande tabel worden de (mogelijk) te bespreken onderwerpen weergegeven en de deelnemers.

Onderwerpen	Leveranciers	SIAM
• Bespreken van lopende operationele issues • Bespreken onderhanden activiteiten en aankomende activiteiten op het gebied van Dienstverlening	Service Desk teamleider <i>Optioneel: SME</i>	SIAM incident manager

2.9.2 Incident Management Board (IMB)

Doel: Dit overleg heeft tot doel om incidenten en issues op het gebied van de applicatieketens in het SIAM-ecosysteem te bespreken en achteraf te evalueren.

Frequentie: éénmaal per maand.

Onderwerpen	Leveranciers	PNH	SIAM
• Bespreken oplossing van incidenten met hoge prioriteit of bijzonderheden • Bewaken voortgang van snelle oplossing • Verzamelen van voortgangsstatus (t.b.v. communicatie-berichtgeving naar de organisatie)	Incident manager SME's	Functioneel Beheer <i>Optioneel: SME</i>	SIAM incident manager (voorzitter)

Major Incident Response Team. Een bijzonder vorm van het IMB is het ad hoc Major incident overleg. Hierbij coördineert en leidt de SIAM incident manager het ad hoc major incident response team waaraan de betrokken incident managers van Leveranciers en de SME's benodigd voor de oplossing deelnemen.

2.9.3 Operationeel CAB (CAB)

Doel: Dit overleg heeft tot doel om voorgenomen (multi-Leverancier) changes van Leveranciers die gepland staan voor uitvoering in de eerstkomende periode en die impact kunnen hebben op applicatieketens in het ecosysteem, op andere changes en op de integrale planning af te stemmen.

Opmerking: het Operationele CAB vervangt niet het interne CAB van Leveranciers maar beslist over overkoepelende ketengerelateerde changes en kalender.

Frequentie: éénmaal per week. Dit overleg wordt geïnitieerd door de SIAM change manager.

Onderwerpen	Leveranciers	PNH	SIAM
- Bespreken van voorliggende changes die naar gepland zijn voor Productie - In kaart brengen en nemen besluiten m.b.t. risico's van in productiename (uitrol) van changes - Bespreken evalueren (PIR) van eerder uitgevoerde major changes	Change manager <i>Optioneel: (Technische) experts</i>	Product owners/ Functioneel beheer <i>Optioneel: (Technische experts)</i>	Change manager (voorzitter) Waardeketenregisseur

2.9.4 Pre-CAB

Doel: Dit overleg heeft tot doel om aangevraagde (multi-Leverancier) changes die impact (kunnen) hebben op applicatieketens in het SIAM-ecosysteem, op architectuur, security, beleid, op andere changes te analyseren. (**Opmerking:** het Pre-CAB vervangt niet het interne CAB van Leveranciers maar legt de impactanalyses van de verschillende Leveranciers naast elkaar).

Frequentie: éénmaal per week. Dit overleg wordt geïnitieerd door de SIAM change manager.

Onderwerpen	Leveranciers	PNH	SIAM
- Bespreken impact van aangevraagde changes - Goedkeuren changes op architectuur, security, beleid	Change manager (Technische) experts	Product owner/ Functioneel beheer <i>Optioneel: architect, security specialist</i>	Change manager (voorzitter) Waardeketenregisseur

2.9.5 Keten regie overleg (KRO)

Doel: Dit overleg heeft tot doel evalueren van prestaties en eventuele **verbetervoorstellen** (op tactisch niveau) over het SIAM Ecosysteem en ketens daarbinnen te bespreken.

Frequentie: één keer per maand of vaker indien noodzakelijk.

Onderwerpen	Leveranciers	PNH	SIAM
- Evalueren van de Prestatie van Ketens o.b.v. Keten-SLR's - Doorspreken escalaties en lessons learned - Bespreken van gebruikerstevredenheid(-senquêtes) - Bespreken van verbetervoorstellen - Bewaken voortgang van verbetervoorstellen - Bespreken eventuele aanpassing van Keten-DAPs of SIAM- procedures	Service manager <u>Optioneel:</u> SME	Functioneel Beheer, PO <u>Optioneel:</u> relevante stakeholders (bijv. Business owner, SLM, security)	Hoofd SIAM (voorzitter) Waardeketenregisseur <u>Optioneel:</u> SIAM Incident manager SIAM problem manager

2.10 Escalaties

Een escalatie heeft tot doel om een oplossing of uitweg te vinden voor een voor de dienstverlening blokkerend issue.

Principe: Escaleren altijd samen

Het escaleren van een melding, wijziging of probleem binnen de samenwerking vindt altijd gezamenlijk plaats. Dit betekent dat betrokken partijen, zowel de leverancier als PNH SIAM, gezamenlijk de verantwoordelijkheid nemen voor de escalatie en het traject dat wordt gevolgd.

Het doel is om tot een oplossing te komen die de dienstverlening waarborgt en verdere verstoringen minimaliseert.

Stappenplan

Escalaties verlopen volgens een gestandaardiseerd stappenplan, waarbij het escalatieniveau geleidelijk wordt verhoogd wanneer er op een lager niveau geen oplossing wordt gevonden.

- Operationeel niveau:**
Escalatie begint bij de operationele teams van zowel bij de leverancier als bij PNH SIAM. Dit kan bijvoorbeeld de procesmanager of incidentmanager zijn.
Voorbeeld betrokken rollen: Coördinator IT operatie, Service-integratiemanager, Procesmanager.
- Tactisch niveau:**
Als er op operationeel niveau geen oplossing wordt bereikt, wordt de escalatie doorgezet naar het tactische niveau. Hier worden de service delivery manager van de leverancier en de PNH Service Level Manager betrokken.
Voorbeeld betrokken rollen: Service Level Manager, Unit Manager, Service Delivery Manager.
- Strategisch niveau:**
Als de situatie op tactisch niveau niet opgelost wordt, wordt de escalatie doorgezet naar de directie.
Voorbeeld betrokken rollen: Sector Manager, Directeur IT.
- Executive niveau:**
Als laatste escalatieniveau wordt de situatie geëscaleerd naar de algemeen directeur of bestuurlijk niveau van beide organisaties. Dit niveau wordt alleen aangesproken bij ernstige verstoringen met

grote impact op de dienstverlening.
Betrokken rollen: Directeur CZ, Algemeen Directeur.

Escaleren van functie naar functie

Bij escalaties wordt altijd eerst geprobeerd een oplossing te vinden op het laagst mogelijke niveau. Het escaleren naar een hoger niveau gebeurt uitsluitend als:

- Het probleem niet binnen een redelijke tijd opgelost kan worden.
- Het probleem een bredere impact heeft op andere ketens of processen.

Bij iedere stap in het escalatieproces worden beide partijen, de leverancier en PNH SIAM, geïnformeerd en betrokken. Communicatie moet schriftelijk worden vastgelegd en gedeeld met de volgende escalatieniveaus.

Verslaglegging

Bij elke escalatie wordt een verslag opgesteld waarin de volgende elementen worden opgenomen:

- Beschrijving van het probleem, reden tot escalatie.
- Gemaakte afspraken en genomen acties.
- Betrokken partijen en verantwoordelijkheden.
- Tijdsindicatie voor vervolgstappen.

Evaluatie achteraf

Na de oplossing van een issue of implementatie van een change wordt een evaluatie uitgevoerd. Hierin wordt besproken:

- Wat goed ging en wat kan er verbeterd worden.
- Lessons learned voor toekomstige situaties.
- Noodzakelijke aanpassingen in processen of afspraken.

Het evaluatieverslag wordt gedeeld tijdens het eerstvolgende Keten regie overleg (KRO).

Escalatiepaden

Hiërarchische escalaties worden door de betreffende partijen gezamenlijk volgens het volgende pad doorlopen.

Niveau	Leveranciers	PNH	SIAM (intern)
0	Teamlid	Service Desk-medewerker	=
1	Procesmanager	Service Desk teamleider	SIAM proces-manager / Waardeketenregisseur
2	Service delivery manager	PNH Service level manager	Hoofd SIAM / PNH manager SIAM /
3	IT-directeur	Sectormanager CID	Sectormanager CID
4	Algemeen directeur	Directeur CZ	