

DOSSIER AFSPRAKEN & PROCEDURES

Tussen GGD GHOR Nederland
En
[LEVERANCIER]

COLOFON

	1.	2.
3. Titel		4. DOSSIER AFSPRAKEN & PROCEDURES
5. Datum		6. [maand] 202x
7. Versie		8. X.X
9. Auteur		10. Proces management
11. Publicerende afdeling		12. GGD GHOR Nederland – Leveren en Ondersteunen

COLOFON

INHOUDSOPGAVE	3
1. INLEIDING	5
1.1 DOEL VAN DIT DOCUMENT	5
1.2 WIJZIGINGSBEHEER DAP	5
1.3 VERSIE	5
1.4 PARTIJEN	5
1.5 DIENSTEN IN SCOPE	5
1.6 COMMUNICATIELIJNEN	6
1.7 ESCALATIELIJNEN GGD GHOR	6
2. INCIDENT MANAGEMENT	7
2.2 OMSCHRIJVING	7
2.4 IMPACT EN URGENTIE	7
2.5 PRIORITEITENMATRIX	8
2.6 DOORLOOPTIJD EN REACTIETIJD	8
2.7 OMSCHRIJVING	8
2.8 CONTACTPERSOON GGD GHOR NEDERLAND	8
2.9 CONTACTPERSOON LEVERANCIER	8
2.10 OVERIGE AFSPRAKEN	9
3. CHANGE RELEASE EN PATCH MANAGEMENT	10
3.1 OMSCHRIJVING	10
3.2 OVERIGE AFSPRAKEN	11
4. PROBLEM MANAGEMENT	12
4.1 OMSCHRIJVING	12
5. ASSET MANAGEMENT	13
5.1 OMSCHRIJVING	13
6. REQUEST MANAGEMENT	14
6.1 OMSCHRIJVING	14
6.2 STANDAARD SERVICE REQUEST	14
7. IT-SERVICEMANAGEMENT TOOL	15
7.1 ITSM TOOL KOPPELING	15
8. RAPPORTAGE EN OPVOLGING	16
8.1 FREQUENTIE RAPPORTAGE	16
8.2 FREQUENTIE LEVERANCIERSGESPREKKEN	16
8.3 OPERATIONEEL OVERLEG	16
8.4 PERIODIEK OPERATIONEEL SERVICE OVERLEG	16
8.5 PERIODIEK TACTISCH SERVICE OVERLEG	16
8.6 PERIODIEK STRATEGISCH SERVICE OVERLEG	16
8.7 LEVERANCIERSGESPREKVERSLAG	17
9. KLACHTEN PROCEDURE	18
9.1 OMSCHRIJVING	18
10. CONTACTPERSONEN	18
10.1 PROCESSEN CONTACTPERSOON GGD GHOR NEDERLAND	18

10.2	CHANGE GEAUTHORISEERDE PERSONEN GGD GHOR NEDERLAND	18
10.3	CONTACTPERSOON GGD GHOR LEVERANCIER	18

VERBODEN TOEGANG

1. INLEIDING

1.1 DOEL VAN DIT DOCUMENT

Dit Document Afspraken en Procedures (DAP) bevat klant specifieke afspraken tussen GGD GHOR en de leverancier xxx. De contract- en SLA-afspraken zijn daarbij leidend.

Het DAP is een levend document en kan in gezamenlijk overleg tussentijds worden gewijzigd.

De Service level Manager zorgt ervoor dat de gemaakte afspraken in het DAP worden opgenomen en door leverancier xxx worden nagekomen.

1.2 WIJZIGINGSBEHEER DAP

GGD GHOR Nederland en de leverancier XXX hebben periodiek overleg over de dienstverlening. Hieruit kunnen wijzigingen t.a.v. de DAP voortvloeien.

Deze wijzigingen worden door de GGD GHOR proces management doorgevoerd in dit document. De wijzigingen wordt beoordeeld en geaccordeerd door de GGD GHOR Nederland Teamlead van de afdeling Leveren en ondersteunen en er wordt afgesproken per welke datum de nieuwe versie van de DAP actief wordt. Na akkoord wordt de DAP gedeeld via mail met de leverancier en GGD GHOR Nederland proces managers.

1.3 VERSIE

VERSIE	DATUM	OMSCHRIJVING	AUTEUR
1.0	30-01-2026	Model DAP	GGD GHOR
1.1		Uitwerking na gunning	

1.4 PARTIJEN

GGD GHOR

Bedrijfsnaam:

Stichting Projectenbureau Publieke Gezondheid en Veiligheid NL

Hierna te noemen:

GGD GHOR Nederland

Vertegenwoordigd door:

Hierna te noemen:

Team Lead Leveren en Ondersteunen

LEVERANCIER

Bedrijfsnaam:

LEVERANCIER

Vertegenwoordigd door:

Naam leveranciers liaison

Hierna te noemen:

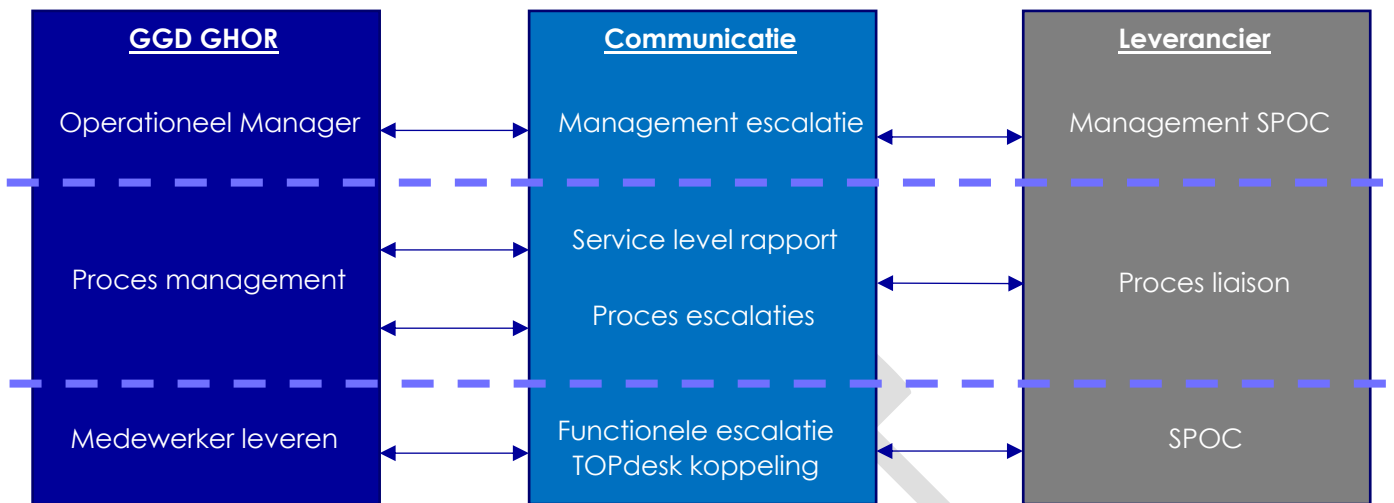
Rol of functienaam

Dit dossier met afspraken en procedures hoort bij contract nummer:

1.5 DIENSTEN IN SCOPE

GGD GHOR APPLICATIE/DIENST	DIENTOMSCHRIJVING	CONTRACTDOCUMENT	PRODUCTOWNER	KENNISHOUDER
		[Nog niet beschikbaar]		

1.6 COMMUNICATIELIJNEN



1.7 ESCALATIELIJNEN GGD GHOR

Escaleren vindt altijd plaats via de eigen lijn omhoog. Nooit diagonaal escaleren vanuit de eigen lijn naar de lijn van de leverancier.

Escalatie niveau	Functie GGD	Functie leverancier
4	Contract manager	ntb
3	Service level manager	ntb
2	Proces manager	ntb
1	Medewerker Leveren & ondersteunen	ntb

2. INCIDENT MANAGEMENT

2.2 OMSCHRIJVING

Incident Management is het proces binnen IT Service Management (ITSM) dat gericht is op het snel en efficiënt herstellen van de normale werking van IT-services na incidenten, om de impact op de bedrijfsvoering te minimaliseren en de gebruikerservaring te verbeteren. Een incident wordt gedefinieerd als een gebeurtenis die ongepland onderbrekingen of verminderde prestaties veroorzaakt in de IT-service.

Het doel van Incident Management is om: Snel herstel: Incidenten worden zo snel mogelijk afgehandeld om de normale werking van de IT-services te herstellen en de impact op de gebruikers te minimaliseren. Minimalisatie van verstoringen: Door middel van snelle respons en escalatieprocedures worden incidenten beheerd om te voorkomen dat ze zich uitbreiden en verdere schade veroorzaken. Continue verbetering: Door incidenten te registreren, te analyseren en te documenteren, kunnen patronen en trends worden geïdentificeerd, waardoor structurele verbeteringen kunnen worden doorgevoerd om toekomstige incidenten te voorkomen.

2.3 Incidentdiagnose en -resolutie:

Onderzoek en diagnose van het incident is noodzakelijk om de prioriteit waarmee een incident wordt afgehandeld te bepalen. Dit kan het implementeren van work arounds, het toepassen van bekende oplossingen of het escaleren naar hogere niveaus van ondersteuning omvatten.

2.4 IMPACT EN URGENTIE

Impact	Omschrijving
1 gebruiker	alléén de aanmelder een verstoring ondervindt, collega's hebben geen last van de verstoring en kunnen wél wat de aanmelder niet kan.
Meerdere gebruikers	Meerdere gebruikers ondervinden een verstoring, bijvoorbeeld iedereen op een bepaalde afdeling of meerdere gebruikers van een bepaalde applicatie of dienst.
Volledige locatie of gehele organisatie	Alle gebruikers ondervinden een verstoring, bijvoorbeeld iedereen op een bepaalde locatie óf de gehele organisatie en/of gebruikers van een bepaalde applicatie of dienst.

Urgentie	Omschrijving
Geen uitstel mogelijk	aanmelder(s) kunnen hun werkzaamheden niet op een andere manier voortzetten, het voortzetten van de werkzaamheden kan niet wachten. (bijvoorbeeld: een applicatie of dienst is niet beschikbaar).
Kan enige uitstel verdragen	aanmelder(s) kunnen hun werkzaamheden op een andere manier voortzetten, dit is echter niet gewenst. (bijvoorbeeld: een applicatie of dienst is niet beschikbaar maar aanmelder(s) kunnen een andere applicatie gebruiken dan wel de werkzaamheden kunnen even wachten).
Uitstel mogelijk	aanmelder(s) kunnen hun werkzaamheden voortzetten (bijvoorbeeld: een applicatie of dienst is beschikbaar maar enkele functionaliteiten werken niet).

2.5 PRIORITEITENMATRIX

		Impact		
		1 gebruiker	2-20 gebruikers	>20 gebruikers
Urgentie	Geen uitstel mogelijk	P3	P2	P1
	Kan enige uitstel verdragen	P3	P3	P2
	Uitstel mogelijk	P4	P3	P3

2.6 DOORLOOPTIJD EN REACTIETIJD

Prioriteit	Doorlooptijd	Reactietijd
P1/Major	4 uur	30 minuten
P2	1 dag	30 minuten
P3	1 week	2 uur
P4	2 weken	4 uur

Major incident management

2.7 OMSCHRIJVING

Major incidenten zijn incidenten met grote impact op diensten die het primaire proces ondersteunen waarbij het major incident management proces zich richt het continueren van de dienstverlening met daar bijbehorende (primaire) bedrijfsprocessen en applicaties waarbij tijdens een crisis mitigerende maatregelen kunnen worden genomen om de impact van de crisis te minimaliseren, de crisis wordt verholpen en maatregelen worden genomen ter voorkoming van herhaling.

Het major incidentproces wordt altijd gevolgd wanneer er zich een beveiligingsincident in de IT infrastructuur of een datalek voordoet. IT- en IV-gerelateerde security-incidenten worden gemeld aan de verantwoordelijke IT- en IV-beveiligingsafdelingen van een organisatie. Deze afdelingen kunnen verschillende namen hebben, afhankelijk van de organisatiestructuur en terminologie, maar ze zijn doorgaans belast met het beheren van de beveiligingsaspecten van IT- en IV-systemen.

2.8 CONTACTPERSOON GGD GHOR NEDERLAND

De GGD GHOR Nederland contactpersoon behorende bij het betreffende escalatie niveau en telefoon ten behoeve van telefonische communicatie.

Escalatie niveau	Naam	Functie	Telefoon	E-mail
1				
2				
3				

* Major en P1 incidenten zowel telefonisch als via de ITSM koppeling melden.

2.9 CONTACTPERSOON LEVERANCIER

De leveranciers contactpersoon behorende bij het betreffende escalatie niveau en telefoon ten behoeve van telefonische communicatie rond het major incident proces

Escalatie niveau	Naam	Functie	Telefoon	E-mail
1				
2				
3				

2.10 OVERIGE AFSPRAKEN

De GGD GHOR Nederland contactpersoon behorende bij het escalatie niveau 1 wordt elke 60 minuten op de hoogte gebracht, in overleg kan hiervan worden afgeweken.

Nadat een major incident opgelost is, ontvangt GGD GHOR Nederland van de leverancier een P1 rapport en een Root Cause Analysis (RCA) rapport en indien noodzakelijk zal er conform het change proces de maatregelen geïmplementeerd worden.

Een P1 rapport bevat de minimaal de volgende onderdelen:

- Impactanalyse: Een beschrijving van de impact van de verstoring op de bedrijfsvoering, inclusief het aantal gebruikers dat wordt getroffen en de tijdlijnen die zijn gevolgd.
- Incidenttijdlijn: Een chronologische tijdlijn van de gebeurtenissen mijlpalen zoals het begin van de verstoring, de reactie van het IT-team en de herstelacties.
- Huidige status: Een update over de huidige status van het incident.
- Escalatiepad: Een vermelding van het escalatiepad, wie er op de hoogte is worden gebracht en welke stappen zijn genomen om de acute storing te verhelpen.

Een RCA-rapport bevat minimaal onderstaande onderwerpen:

- Beschrijving van het incident en de aard van de verstoring.
- Gevolgde procedures: Een overzicht van de procedures en processen die zijn gevolgd.
- Analyse van de onderliggende oorzaken van de verstoring.
- Een evaluatie van de impact van de verstoring op de bedrijfsvoering.
- Aanbevelingen voor preventie.
- Een plan voor de implementatie van de aanbevolen maatregelen.

3. CHANGE, RELEASE EN PATCH MANAGEMENT

3.1 OMSCHRIJVING

Change Management richt zich op het beheren van veranderingen in de IT-infrastructuur, zoals hardware, software, processen, configuraties, enzovoort. Het doel is om ervoor te zorgen dat veranderingen worden geïdentificeerd, beoordeeld, geautoriseerd, gepland, geïmplementeerd en gecontroleerd in een gestructureerde en gecontroleerde manier om negatieve impact op de dienstverlening te minimaliseren.

Dit proces omvat het registreren van wijzigingsverzoeken, het beoordelen van de impact en risico's van voorgestelde wijzigingen, het verkrijgen van goedkeuring van stakeholders, het plannen en implementeren van wijzigingen, en het evalueren van de resultaten. Change Management is essentieel om de stabiliteit van IT-services te waarborgen en ongeplande onderbrekingen te voorkomen.

Release Management richt zich op het beheren van de introductie van nieuwe of gewijzigde IT-services en softwareversies in de operationele omgeving. Het doel is om ervoor te zorgen dat releases van IT-services soepel verlopen, met minimale verstoringen voor de gebruikers en de organisatie.

Dit proces omvat het plannen van releases, het coördineren van activiteiten tussen verschillende teams zoals ontwikkeling, testen en operationele teams, het uitvoeren van tests en acceptatieprocedures, het opstellen van implementatieplannen, en het monitoren van de uitrol om ervoor te zorgen dat deze voldoet aan de verwachtingen en vereisten.

Patch Management is een proces binnen IT Service Management, dat gericht is op het effectief en efficiënt beheren van softwarepatches en updates binnen de IT-infrastructuur. Het doel van patch management is om de beveiliging, stabiliteit en prestaties van systemen en applicaties te verbeteren door tijdig en gecontroleerd patches op de IT infrastructuur uit te rollen. Dit proces heeft tot doel om bekende kwetsbaarheden te verhelpen en softwarefouten op te lossen.

Een change is een toevoeging, aanpassing of verwijdering van IT componenten of delen daarvan) hetgeen die effect hebben op de bestaande (IT) Services en infrastructuur. Deze changes worden onderverdeeld in:

- Standaard changes
- Niet standaard changes
- Spoed changes

Standaard changes zijn wijzigingen waarover vooraf tussen GGD=GHOR en de leverancier afgesproken en vastgelegd is dat het uitvoeren van ervan niet kan leiden tot een verstoring van de IT infrastructuur. Vooraf is bepaald dat deze aanpassingen / wijzigingen een laag risico profiel hebben en bij uitvoering geen impact hebben op de IT infra.

Niet standaard changes worden uitgevoerd met goedkeuring van de Change Authority van GGD GHOR Nederland. In samenspraak met de change advisory board van de leverancier en de GGD GHOR change coördinator. Goedgekeurde changes die op de release kalender zijn geplaatst worden uitgevoerd op het overeengekomen tijdstip conform het opgeleverde draaiboek en, indien de change onverhoopt toch misgaat, wordt het rollback plan ingezet en geëvalueerd met de door GGD GHOR aangewezen Change Coördinator. Dit vindt plaats in de post implementation review. De lessons learned die hieruit komen worden toegepast in een volgende wijziging in het kader van continuous Improvement. Verder informeert de leverancier de door GGD GHOR aangewezen Change Coördinator over de status van de Change of rollback na uitvoering.

Spoed- of kritieke Changes die noodzakelijk zijn ter voorkoming van- of voor het oplossen van de P1 worden gecoördineerd door de door GGD GHOR aangewezen Change Coördinator. In het geval van een kritieke change geeft Leverancier uitvoering aan de Change en zorgt, tezamen met de aangewezen Change Coördinator voor het achteraf aanleveren van benodigde informatie.

3.2 OVERIGE AFSPRAKEN

De leverancier zorgt voor een tijdige aanlevering van noodzakelijke wijzigingen, informatie en projecten waaronder, maar niet gelimiteerd tot, software upgrades, hardware upgrades en vervangingen, patches, os updates, informatie rondom einde levenscyclus hard- en software, optimalisatievoorstellen (performance, kostenreductie)

Xxx eventuele aanvullen na afstemming met leverancier



4. PROBLEM MANAGEMENT

4.1 OMSCHRIJVING

Problem Management is het proces binnen IT Service Management (ITSM) dat gericht is op het identificeren en elimineren van de oorzaken van incidenten in de IT-infrastructuur om herhaling te voorkomen en de stabiliteit van IT-services te verbeteren. Het doel van Problem Management is om structureel en proactief te werken aan het wegnemen van de onderliggende oorzaak van incidenten, in plaats van alleen maar te reageren op incidenten wanneer ze zich voordoen.

Het proces omvat verschillende stappen, zoals het registreren en classificeren van problemen, het uitvoeren van een diepgaande analyse om de oorzaak te achterhalen, het definiëren van oplossingen of work arounds, en het implementeren van maatregelen om herhaling te voorkomen. Daarnaast omvat het proces ook het monitoren van de effectiviteit van de genomen maatregelen en het rapporteren van bevindingen en trends aan het management.

Belangrijke activiteiten binnen Problem Management zijn onder meer het vaststellen van trends in incidenten om onderliggende problemen te identificeren, het coördineren van inspanningen tussen verschillende IT-teams om problemen op te lossen, en het documenteren van oplossingen en best practices voor toekomstig gebruik.

Door middel van ITIL Problem Management streven organisaties ernaar de betrouwbaarheid en stabiliteit van hun IT-services te verbeteren, wat uiteindelijk leidt tot een hogere klanttevredenheid en een efficiëntere IT-operatie.

5. ASSET MANAGEMENT

5.1 OMSCHRIJVING

Het doel van asset management is om een geïntegreerd en gestructureerd overzicht te bieden van alle assets binnen de IT-infrastructuur, inclusief locatie, eigendom, configuratie, status, en relaties met andere assets. Hierdoor kan de GGD/GHOR de volgende voordelen realiseren:

Optimalisatie van middelen: Door het nauwkeurig bijhouden van assets krijgt de organisatie inzicht in het gebruik en prestaties van IT middelen, waardoor IT middelen efficiënter gebruikt worden en onnodige kosten worden vermeden

Risicobeheer: Asset Management helpt bij het identificeren en verminderen van risico's die verband houden met niet-geautoriseerd gebruik, verouderde software, of gebrekkige hardware.

Compliance: Het bijhouden van licenties en contracten helpt om te voldoen aan wettelijke vereisten en softwareleveranciers om licentieovereenkomsten te handhaven.

Ondersteuning van besluitvorming: Door gedetailleerd inzicht te bieden in de status en prestaties van assets, draagt asset management er aan bij aan om beter gefundeerde beslissingen te nemen over investeringen, onderhoud, en vervanging van assets.

De leverancier en/of PO en/of projectleider levert alle informatie met bijbehorende specificaties die nodig zijn om hetgeen de leverancier levert op te kunnen nemen in het Asset Register van GGD GHOR. Deze middelen zijn niet gelimiteerd tot geleverde software, hardware, certificaten, infra componenten, bijhorende serienummers, versienummers, gekoppelde gebruikers etc.

6. REQUEST MANAGEMENT

6.1 OMSCHRIJVING

Het doel van Request Management is om op een gestructureerde en gecontroleerde manier verzoeken af te handelen bij het indienen, verwerken en volgen daarvan, met als doel een snelle en efficiënte serviceverlening aan gebruikers te garanderen. Dit proces omvat de volgende activiteiten:

Registratie van verzoeken: Verzoeken worden vastgelegd en geregistreerd in een centraal systeem, vaak een IT-servicebeheertool of een ticketingsysteem. Service requests worden conform vooraf gedefinieerde kosten en stappen uitgevoerd met binnen de daarvoor gestelde doorlooptijden.

Classificatie en prioritering: Verzoeken worden geanalyseerd en geclassificeerd op basis van hun aard, urgentie en impact, om vervolgens de juiste prioriteit toe te wijzen voor afhandeling.

Routing en toewijzing: Verzoeken worden doorgestuurd naar de juiste persoon of team binnen de IT-organisatie voor verdere afhandeling, op basis van hun aard en de vereiste expertise.

Afhandeling en opvolging: De toegewezen persoon of team neemt actie om het verzoek af te handelen, of het nu gaat om het verstrekken van informatie, het oplossen van een probleem, het implementeren van een wijziging, of het leveren van een nieuwe service. Tijdens dit proces wordt de voortgang bijgehouden en worden gebruikers regelmatig geïnformeerd over de status van hun verzoeken.

Sluiting en evaluatie: Zodra het verzoek is afgehandeld, wordt het ticket gesloten en wordt de afhandeling geëvalueerd om te zorgen voor klanttevredenheid en om verbeterpunten te identificeren voor toekomstige verzoeken.

6.2 STANDAARD SERVICE REQUEST

Een overzicht van afgesproken standard service requests.

Naam Standaard Service Request	Activiteiten	Doorlooptijd leverancier

7.1 ITSM TOOL KOPPELING

Tussen de IT-servicemanagement tool van GGD GHOR Nederland en de IT service management tool van leverancier **xx** is een zogenoemde koppeling waardoor meldingen door een mailbox koppeling door de IT-servicemanagement tool wordt ingelezen.

Koppeling leverancier: **xx**

Koppeling inkomend GGD GHOR: vm.algemeen@GGDGHOR.nl*

Koppeling uitgaand GGD GHOR: servicedesk@GGDGHOR.nl

*Voorwaarde voor koppeling: Meldingsnummer van GGD GHOR altijd in het onderwerp.



8. RAPPORTAGE EN OPVOLGING

8.1 FREQUENTIE RAPPORTAGE

Een service level rapport wordt met een frequentie van [maand of kwartaal]... en binnen 5 werkdagen van eerstvolgende maand opgeleverd.

8.2 FREQUENTIE LEVERANCIERSGESPREKKEN

De Service Level gesprekken wordt <maandelijks, elke kwartaal, elk halfjaar of jaarlijks> gevoerd met de leverancier.

8.3 OPERATIONEEL OVERLEG

Het is te allen tijde voor beide partijen mogelijk om op elk gewenst moment operationeel overleg met elkaar te voeren

8.4 PERIODIEK OPERATIONEEL SERVICE OVERLEG

Frequentie	1 keer per maand
Voorzitter	Service level manager opdrachtnemer
Vertegenwoordiging opdrachtgever	Operationeel proces managers, product owners, service level manager
Vertegenwoordiging opdrachtnemer	Operationeel procesmanagers, product owners, service delivery manager
Agenda (aanpasbaar)	Bespreken escalaties en major incidenten vanuit operatie; Bespreken security incidenten; Bespreken operationele servicerapportage Releases (noodzakelijke) verbeteringen in werkwijze Issues vanuit CAB door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer
Vastlegging / borging	Actie en besluitenlijst

8.5 PERIODIEK TACTISCH SERVICE OVERLEG

Frequentie	1 keer per 4 maanden
Voorzitter	Service level manager opdrachtnemer
Vertegenwoordiging opdrachtgever	service level manager, contract manager
Vertegenwoordiging opdrachtnemer	Service level manager, account manager
Agenda (aanpasbaar)	Evaluatie dienstverlening incl. resultaten van audits Voortgang afhandelen van auditresultaten Afhandeling van issues (die niet op lager niveau worden afgehandeld) Planning van introduceren nieuwe en afvoeren van diensten Forecast van afname van verschillende diensten Voorstellen tot aanpassing van deze Overeenkomst Capaciteitsplanning Capacity en performance management Initiatie van structurele verbeteringen (SIP) Financiële status (optioneel: acceptatie facturen) Aanstaande ontwikkelingen (ICT gerelateerd, horizon 1 jaar) Bespreken resultaten uit klanttevredenheidsonderzoek
Vastlegging / borging	Actie en besluitenlijst

8.6 PERIODIEK STRATEGISCH SERVICE OVERLEG

Frequentie	1 keer per jaar
Voorzitter	Service level manager opdrachtnemer
Vertegenwoordiging opdrachtgever	service level manager, contract manager, process eigenaren

Vertegenwoordiging opdrachtnemer	Service level manager, account manager, CTO, compliance manager, service owner
Agenda (aanpasbaar)	Service strategie Service portfolio management Service level management Financieel management voor IT services Risico en compliance management Continue service improvement Communicatie en stakeholdermanagement
Vastlegging / borging	Actie en besluitenlijst

8.7 LEVERANCIERSGESPREKVERSLAG

Na elke evaluatie wordt gezorgd voor een verslaglegging door de <leverancier xx of GGD GHOR Nederland>.

9. KLACHTEN PROCEDURE

9.1 OMSCHRIJVING

Een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van de opdrachtgever over gedragingen of beslissingen. Een formele klacht ontstaat, wanneer de opdrachtgever GGD/GHOR ontevreden is over het functioneren dan wel de geleverde producten of diensten van de opdrachtnemer en deze aan de opdrachtgever kenbaar maakt door middel van een schriftelijke formele klacht.

De opdrachtnemer stelt zich ten doel formeel ingediende klachten binnen een vastgestelde termijn zorgvuldig en tot tevredenheid van de indiener van de klacht af te handelen.

Eindgebruikers van ICT-diensten van Opdrachtgever die een formele klacht willen indienen, dienen hun klacht in bij de Overeenkomsthouder. Deze beslist, uit naam van de Opdrachtgever, of deze een formele klacht indient bij de opdrachtnemer. De Overeenkomsthouder dient de formele klacht in conform de klachtenprocedure. Deze procedure zal door de Service Manager begeleid worden.

10. CONTACTPERSONEN

10.1 PROCESSEN CONTACTPERSOON GGD GHOR NEDERLAND

Escalatie niveau	Naam	Functie	Telefoon	E-mail

10.2 CHANGE GEAUTHORISEERDE PERSONEN GGD GHOR NEDERLAND

Changes kunnen worden ingediend bij de leverancier door geautoriseerde personen en eventueel bij uitzondering door 1 van de escalatieniveaus. Note: alle niet geautoriseerde GGD GHOR NL personen doorsturen naar GGD GHOR Servicedesk.

Escalatie niveau	Naam	Functie	Telefoon	E-mail/ ITSM
1				
2				
3				
4				

10.3 CONTACTPERSOON GGD GHOR LEVERANCIER

Escalatie niveau	Naam	Functie	Telefoon	E-mail
1				
2				
3				
4				

Escalatie niveau	Naam	Functie	Telefoon	E-mail
1				
2				
3				

Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
ggdghor.nl

