[Template]
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

KB | nationale bibliotheek

Handtekening Opdrachtgever: Handtekening Opdrachtnemer:

Datum: Datum:

---------- ----------

Auteur:
Versie:

Inhoud

Auteur:
Versie:

Versiebeheer

Versie	Datum	Redacteur	Aanpassingen
0.1	..	..	Initiële versie
0.2	..	..	..

Tabel 1 Versiebeheer van het document.

Auteur:
Versie:

1 Algemeen

1.1 Doel

In dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP), behorend bij contract [contractnaam] worden de operationele afspraken vastgelegd die betrekking hebben op de uitvoering van de overeengekomen dienst(en) [**naam applicatie(s)/dienst(en)**] door [Opdrachtnemer] (hierna te noemen: Opdrachtnemer) ten behoeve van KB | nationale bibliotheek (hierna te noemen: Opdrachtgever). Het DAP vormt een nadere uitwerking van de bijbehorende SLA en bevat de volledige set processen, procedures en communicatierichtlijnen die noodzakelijk zijn voor de daadwerkelijke levering, uitvoering en continuïteit van de dienst(en). Hiermee ondersteunt het DAP de naleving van de in de SLA gestelde kwaliteitscriteria en draagt het bij aan een beheerde en voorspelbare dienstverlening.

Samen met het contract vormen SLA en DAP het contractuele kader: de SLA bepaalt wat wordt geleverd en het DAP hoe dit wordt geleverd.

1.2 Geldigheidsduur

- De start van deze DAP is gelijk aan de ingangsdatum van het hoofdcontract.
- De looptijd van de DAP is gelijk aan die van het hoofdcontract.

1.3 Gerelateerde documenten (geprioriteerd op toepasselijkheid)

Volgorde	Document	Eigenaar	Datum	Versie
1	Hoofdcontract/overeenkomst	..	..	..
2	Programma van Eisen	..	..	..
3	Verwerkersovereenkomst	..	..	..
5	SLA	..	..	..
..	DAP	..	..	..
..		..	..	..
	ARBIT			
	Algemene voorwaarden Opdrachtgever			
	Algemene voorwaarden Opdrachtnemer			

Tabel 2 Overzicht van gerelateerde documenten binnen de overeenkomst.

Auteur:
Versie:

1.4 Documentbeheer

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden van de actuele versie van de DAP.
- Wijzigingen in de DAP worden besproken (en besloten) in het tactisch overleg, schriftelijk overeengekomen en vastgelegd in de versiehistorie.
- Beide partijen dienen schriftelijk akkoord te gaan met een nieuwe versie.

1.5 Documentatie & kennisbeheer

- Alle processen, procedures en werkinstructies worden gedocumenteerd op een door de Opdrachtgever beschikbaar te stellen deelomgeving (bijvoorbeeld MS-Teams of Confluence / Jira).
- Documentatie is beschikbaar voor de Opdrachtgever (in afgesproken vorm, bijvoorbeeld kennisbank).
- Documentatie wordt minimaal jaarlijks herzien en indien nodig geüpdatet.

1.6 Evaluatie van DAP

- De operationele werking van het DAP wordt minimaal jaarlijks geëvalueerd in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- Lessons learned, wijzigingen in wetgeving of processen leiden proactief door Opdrachtnemer tot bijwerking van dit document.

1.7 Ondertekening

- Het DAP wordt ondertekend door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

2 Communicatie

2.1 Contactpersonen

- Overzicht van betrokken rollen en contactgegevens van beide partijen (wordt in een aparte bijlage opgenomen).

2.2 Overlegstructuur

- 4 keer per jaar een overleg, inclusief review servicerapportage.

2.3 Escalatie & calamiteiten

- Escalatie wordt gestart bij overschrijding van SLA-tijden, herhaalde incidenten, contractissues, of bij beveiligingscalamiteiten etc.
- Escalatiepaden en aanspreekpunten sluiten aan op de rolverdeling zoals beschreven in bijlage en worden later ingevuld.
- Horizontale bespreking, verticale escalatie. Geen kruislingse (de)escalatie.
- Bij beveiligingscalamiteiten is een directe lijn met het CSIRT van de Opdrachtgever.

2.4 Klachtenbehandeling

2.4.1 Opdrachtnemer richting Opdrachtgever

- Klachten worden gemeld bij de Servicemanager Opdrachtgever.
- Onderwerpen klachten: houding medewerkers, kennis/vaardigheden, responsetijden, kwaliteit dienstverlening.
- Afhandeltermijn: terugkoppeling binnen x werkdagen.

2.4.2 Opdrachtgever richting Opdrachtnemer

- Klachten worden gemeld bij de Servicemanager Opdrachtnemer.
- Onderwerpen klachten: houding medewerkers, kennis/vaardigheden, responsetijden, kwaliteit dienstverlening.
- Afhandeltermijn: terugkoppeling binnen x werkdagen.

3 Support

3.1 Incidentmanagement

- Definitie van Incident conform ITIL: *ongeplande onderbreking of reductie van dienstverlening*.
- Registratie van incidenten via het ticketsysteem van de Opdrachtnemer.
- Prioriteit & reactietijden volgens SLA.
- Indien een issue ook in acceptatieomgeving voorkomt, kan dit leiden tot een wijzigingsverzoek.
- Zie bijlage x voor rollen en verantwoordelijkheden.

3.2 Problemmanagement (recent toegevoegd)

- Definitie van Probleem conform ITIL: *een oorzaak of mogelijke oorzaak van één of meer incidenten*
    - Herhaling (Trends): Een klein incident dat steeds weer terugkomt, wijst op een probleem dat aangepakt moet worden, zoals steeds terugkerende storingen van een specifiek component.
    - Grote Impact (Major Incident): Een enkel, zeer significant incident (zoals een grote storing) kan direct leiden tot de creatie van een probleem om de hoofdoorzaak te vinden en te voorkomen dat het nog eens gebeurt.
    - Proactieve Detectie: Monitoring kan een potentiële oorzaak identificeren die nog geen incident heeft veroorzaakt, maar dat in de toekomst wel zal doen; dit wordt dan ook een probleem.
- Zie bijlage x voor rollen en verantwoordelijkheden.

3.3 Support van Opdrachtnemer

- Support via portal / supportcenter van Opdrachtnemer, zie contactgegevens in bijlage.
- Servicewindow zoals in de SLA vastgesteld.
- P1-incidenten en securitymeldingen worden 7×24 ondersteund volgens standby-regeling.

3.4 Meldingsprocedure

3.4.1 Opdrachtnemer naar Opdrachtgever

Meldingen moeten ten minste de volgende gegevens bevatten:

- Naam melder / organisatie
- Beschrijving van het incident / probleem
- Prioriteit conform SLA

3.4.2 Opdrachtgever naar Opdrachtnemer

Meldingen moeten ten minste de volgende gegevens bevatten:

- Naam melder / organisatie
- Beschrijving van het incident / probleem
- Prioriteit conform SLA

3.5 Afmelding

- Incident wordt door de Opdrachtnemer gemarkeerd als “opgelost”.
- Opdrachtnemer valideert met ‘melder’ (o.a. eindgebruiker/KB/OB) de oplossing.
- Indien de oplossing niet voldoet, kan de melder de melding heropenen.

3.6 Prio-1 rapportages

- Binnen [...] werkdagen RCA en herstelmaatregelen opleveren na P1-incident.
- Vermoedelijke root cause binnen [...] uur te delen met Opdrachtgever.

4 Procedures

4.1 Support & onderhoud

- Gepland onderhoud: Opdrachtnemer meldt minimaal x werkdagen van tevoren aan Opdrachtgever.
- Na onderhoud door Opdrachtnemer is er terugkoppeling naar het Opdrachtgever over de uitgevoerde werkzaamheden.

Auteur:
Versie:

4.2 Releases / beschrijving werkwijze CI/CD pijplijn

- Voor grotere wijzigingen wordt een release gepland.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor planning, communicatie, draaiboek en nazorg.
- Rollback-scenario is verplicht deel van het releaseplan.

5 Security, Compliance en Privacy

5.1 Beveiligingsbeleid

- De Opdrachtnemer heeft een actueel en regelmatig beproefd informatiebeveiligingsbeleid dat voldoet aan de in de PvE gestelde eisen waarvan auditverslagen op verzoek inzichtelijk gemaakt worden aan de Opdrachtgever of een geaccrediteerde (audit-)verklaring van een erkende auditinstantie beschikbaar is.
- Eén contactpersoon is verantwoordelijk voor securityzaken.
- Beleid wordt halfjaarlijks herzien en gecommuniceerd met de Opdrachtgever.

5.2 Backup- en herstelbeleid

- Er is een Disaster Recovery Plan (DRP).
- Xxx (tijd) test van back-ups en DRP (bijv. Jaarlijks)
- Back-ups volgens de overeengekomen back-upstrategie.-regel (
- Minimaal xxx een rollback-test; testresultaten worden gerapporteerd aan de Opdrachtgever (bijv. Jaarlijks).

5.3 Toegangsbeheer

- MFA (of beter) is verplicht voor alle beheertoegang.
- Toegang wordt verleend op basis van het principe van “least privilege”.
- Xxx (tijd) evaluatie van accounts (bijv. Jaarlijks).

5.4 Remote access

- Toegang van Opdrachtnemer tot productie- en acceptatieomgeving uitsluitend via geautoriseerde accounts.
- Deze accounts worden beheerd en gemonitord door de Opdrachtgever.
- xxx (tijd) evaluatie van toegangsrechten (bijv. kwartaal of jaarlijks).

5.5 Gegevensbescherming

- Verwerking van persoonsgegevens conform AVG (of relevante wetgeving).
- Verwerking vindt bij voorkeur binnen de EER, tenzij anders overeengekomen.

5.6 Beveiligingsincidenten

- Security-incidenten worden zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 24 uur gemeld bij Opdrachtgever.
- Melding via het afgesproken CSIRT-kanaal (e-mail en telefoon), bij voorkeur telefonisch. Zie bijlage a contactgegevens.

5.7 Audits en kwetsbaarheden

- Periodiek wordt een audit uitgevoerd (minimaal xxx (tijd).
- Periodiek penetratietesten mogen worden uitgevoerd (minimaal xxx (tijd).
- Kwetsbaarheidsscans (minimaal xxx (tijd)) en rapportage van kwetsbaarheden naar de Opdrachtgever.

5.8 Patchmanagement

- Kritieke patches (bijv. CVSS > 9) binnen xxx termijn (bijv. 1 week).
- Hoge patches (bijv. CVSS 7–8.9) binnen xxx termijn (bijv. 2 weken).
- Overige patches in het eerstvolgende onderhoudswindow.

5.9 Monitoring

- Continue monitoring (bijv. 7×24) van beschikbaarheid, performance en beveiliging etc.
- Handelen bij geconstateerde afwijking op basis van monitoring, inclusief updates naar Opdrachtgever.
- Alerts bij downtime, DDoS, verlopen certificaten en ongeoorloofde wijzigingen etc.
- Inbraakdetectie- of preventiesysteem aanwezig, indien relevant.

Auteur:
Versie:

5.10 Transparantie keten leveranciers

- Inzicht in de toeleveringsketen met naam, locatie en rol van onderaannemers.
- Doorvertaling van eisen inzake ethische inkoop, security-eisen, milieu, compliance en mensenrechten naar onderaannemers (bijv. CSDDD) indien van toepassing.
- Risico's in de keten identificeren, monitoren en rapporteren (mensenrechtenschendingen, corruptie, milieu) en passende mitigatiemaatregelen treffen.

6 Specifieke afspraken

- Hier beschrijven we de (aanvullende) afspraken die gelden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, die afwijken van … afspraken.

Bijlagen

6.1 Contactgegevens

Organisatie	Naam	Rol/functie	Tel.	E-mail
..	..	..	..	..
..	..	..	..	..
..	..	..	..	..
..	..	..	..	..
..	..	..	..	..

Tabel 3 Contactgegevens van betrokken rollen aan beide zijde